

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
ميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

تأثير ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية دراسة ميدانية - الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير أجراء - ورقلة - الجزائر 2022

من إعداد الطالبتين: سطارة دليلة

قايلة رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/16

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ/ هتهات ياسين رئيسا

أ/ خامرة بوعمامة مشرفا

أ/ حجاج عبد الرؤوف مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارية
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية دراسة ميدانية - الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء - ورقلة - الجزائر 2022

من إعداد الطالبتين: سطارة دليلة

قائلة رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2022/06/16

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا

أ/هتهات ياسين

مشرفا

أ/خامرة بوعمامة

مناقشا

أ./حجاج عبد الرؤوف

السنة الجامعية 2022/2021

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وأصلي
وأسلم على الرحمة المهداة محمد صلوات ربي وسلامه عليه وبعد :

أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى اللذان أمرني ربي أن أطيعهما وجعل طاعتهما من
طاعته، إلى النور الذي ينير قلبي وعقلي ومنيع الليل والنهار إلى الذي أحمل اسمه بكل فخر "
أي الغالي " مثالي للكفاح والخلود الذي لم يبخل علينا يوما بشيء، إلى العطاء الذي يفيض بل
حدود إلى التي حملتني وهن على وهن إلى التي بكت فرحا من أجلي وأنارت لي الطريق
بدعواتها والتي أفنت زهرة شبابها لأجلي، إلى التي كانت صاحبة القلب المعطاء والصدر
الحنون "أمي الحنون" . حفظهما الله وأطال لي عمرهما أي أمي .

إلى رفيقي وسندي زوجي الغالي الذي لم يبخلني بعطاءه ولم يقصر في مساعدتي، أطال الله لي
في عمره وحفظه لي مدى العمر

إلى إخوتي الأحباء وأخواتي الحبيبات كل باسمه، الذين قاسموني الحياة بجلوها ومرها وساعدوني
على تحدي كل الصعاب

إلى أهل زوجي عائلي الغالية، والدي الكريمين أي وأمي اللذان لم يبخلاني من دعائهما
ومساندتهما طيلة الوقت

إلى أخوات زوجي الغاليات على قلبي اللواتي لم يقصرن في مساعدتي ولم يبخلنني من تقديم يد
العون حفظهم الله لي ووقفهم في حياتهم وأدام ودنا ومحبتنا

إلى الفرحة التي يبتهج البيت بوجودهم ولا تكتمل الفرحة وحلاوة الدنيا بدونهم الكتاكيت
الصغار حفظهم الله لوالديهم

وإلى الفرحة الخاصة المولود الصغير الذي ننتظره أنا ووالده ، أوصله الله لنا بخير وسلامة.

إلى من أكن لهم المحبة ولهم مكانة خاصة في قلبي صديقاتي

إلى كل من نسيهم قلبي ولم ينسأهم قلبي كل أقاربي وأهلي وكل من أعرفه من
قريب أو بعيد

الإهداء

إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من جرع الكأس فارغا ليسقينا قطرة حب ، إلى من كلت
أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة ، إلى من يرتعش قلبي لذكره إلى من أودعني الله ، أهديه هذا
البحث إلى روح والدي الطاهرة (قائلة أحمد) لا طالما انتظر وحلم بهذا اليوم وهاته اللحظة
لكن شاءت الاقدار أن يفارقنا قبل أيام قليلة من تحقيق هذا الحلم
إلى والدي الغالية القلب الذي ينض بالحب والصدق والعطاء التي كانت بعطفها ومثابرتها
تسهر على رعايتي أنا الليل وأطراف وأطراف النهار (يمينه خنوس)
إلى خالي الغالي الذي كان سندا لي في حياتي (علي خنوس)
إلى قوتي وملاذي بعد الله إلى من أثروني على أنفسهم إلى من أتقاسم معهم الحياة بجلوها
ومرها إلى رياحين حياتي إخوتي خاصة بلخير ، عبد الباسط ، صليحة
إلى فرحة حياتي من يبهج البيت بوجودهم ولا تكتمل حلاوة الدنيا بدونهم عماتي ، مسعودة
، زهرة ، خيرة ،
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى من جعلهم الله إخوتي في الله دليلا ، مرضية ، مارية
، كوثر ، مروة ، نجاة ،
إلى كل من نساهم قلبي لكنهم محفورين في قلبي ، إلى أقاربي وأهلي إلى كل من أعرفهم من
قريب أو بعيد .

رقية

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله أولا وأخرا على نعمه وفضله والصلاة والسلام على سيد الخلق نبينا
وشفيعنا محمد رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام ، الحمد لله على أن منى علي
وفقتني لإنجاز هذه العمل المتواضع ويسر لي طريقه.

و عملا بقوله صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر "

وبكل وفاء وصدق عرفان وعظيم الامتنان نتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لأستاذنا
الفاضل " خامرة بوعمامة " الذي أحاطنا بكل رعاية وتوجيه حكيم مما كان له عظيم
الأثر في إثراء معارفنا لاستكمال هذا العمل وعلى النصائح والتوجيهات القيمة التي
أمدنا بها.

كذلك نتقدم بالشكر و الامتنان إلى الاساتذة المحكمين لما بذلوه من جهد في تحكيم
أدوات الدراسة ولما قدموه من نصائح ومشورة .

كما لا يفوتنا أن أشكر كل عمال وموظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
للعامل غير الاجراء الذي كان لهم دور كبير تزويدنا بالمعلومات اللازمة وعلى تعاملهم
الجيد معنا.

وفي الاخير نشكر كل من ساعدنا من من قريب أو من بعيد بفعل أو كلمة أو دعاء .

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية، و معرفة مستويات الضغوط بقياسها من خلال أبعادها و ربط العوامل المؤثرة في تحديد هذه المستويات كالمغيرات الشخصية مثل : الجنس ،الفئة الوظيفية ،الأقدمية ، الشهادة ، حيث طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية تتكون من 50 عاملا، والمكونة من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع البيانات و تفسيرها، و اعتمادها أيضا على الاستبيان كأداة الدراسة ، حيث تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات، و لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها، أن ضغط العمل لدى عمال صندوق الضمان الاجتماعي ذو مستوى عالي، و تبين أن أغلب العمال لديهم كفاءة عالية لأنهم من فئة الإطارات، وأنه يوجد تأثير لأبعاد ضغط العمل على الكفاءة الذاتية.

الكلمات المفتاحية: ضغوطات العمل، كفاءة الذاتية، صندوق، ضمان اجتماعي، غير الأجراء، سلوك الأفراد.

Abstract

This study aimed to identify the impact of **work stress** on **self-efficacy** and knowing the levels of stress by measuring it through its dimensions and linking the factors affecting in determining these levels such as personal variables; gender, job category, seniority and certificate. Where the study was applied on a random sample of 50 workers, and it consisted of employees of the National Social Security Fund for Non-employees (**CASNOS**). the study relied on the descriptive analytical method, which depends on data collection and its interpretation, and relied on the questionnaire as the study tool, where the statistical **SPSS** program was used to analyze the data, and the study reached a set of results, the most important of which is that the work stress of the workers of the National Social Security Fund is of a high level, and it was found that most of them have high efficiency because they are from the cadre category, and there is an effect of **work stress** dimensions on **self-efficacy**.

key words : Work stress , Self-efficacy, Box, Social Security, Unpaid, Individual behavior

قائمة المحتويات

الفهرس

IV	إهداء
VI	شكر
VII	الملخص
VIII	المحتويات
X-IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة العامة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للكفاءة الذاتية وضغوطات العمل.
02	المبحث الأول: أساسيات حول ضغوطات العمل والكفاءة الذاتية
02	المطلب الأول: ماهية ضغوطات العمل
09	المطلب الثاني: ماهية الكفاءة الذاتية
20	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية
20	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة
25	المبحث الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
22	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
23	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
23	المطلب الأول: الطريقة المعمدة في الدراسة
33	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
36	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها .
36	المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة
46	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
52	الخاتمة
56	المراجع
59	الملاحق

**قائمة الجداول
والأشكال والملامح**

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	27-26
1-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	34
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية	35
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة العلمية	36
4-2	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	37
5-2	توزيع أفراد العينة حسب الصفة	38
6-2	متغيرات الدراسة	39
7-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	40
8-2	معاملات الثبات لمتغيري الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	41
9-2	تحليل فقرات بعد عبء الدور	43
10-2	تحليل فقرات بعد غموض الدور	44
11-2	تحليل فقرات بعد صراع الدور	45
12-2	تحليل فقرات بعد بيئة العمل	47-46
13-2	تحليل فقرات بعد العلاقات في العمل	48
14-2	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير ضغوط العمل	49
15-2	تحليل فقرات متغير الكفاءة الذاتية	50
16-2	كيفية إختبار الفرضية الأولى	53
17-2	كيفية إختبار الفرضية الثانية	54
18-2	معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ومعامل التحديد بطريقة Stepwise	55
19-2	تحليل تباين الانحدار بطريقة Stepwise	56
20-2	معاملات الانحدار	58
21-2	المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الجنس	59

60	المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الفئة الوظيفية	22-2
61	المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الشهادة العلمية	23-2
62	المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الأقدمية	24-2
63	المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الصفة	25-2

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
03	شامل للكفاءة الذاتية	1
11	الاعراض العامة للتكيف	2
15	مصادر ضغوط العمل	3
33	الهيكل التنظيمي للوكالة الولائية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة	4
39	نموذج الدراسة	5
57	الرسم البياني (P-P Plot) للتوزيع الطبيعي للبقايا (Residuals):	6
57	التوزيع الطبيعي للمتغير التابع	7

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
60	إستمارة الاستبيان	1
63	مخرجات برنامج spss v26	2
48	صدق المحكمين	3

مقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرات من نواحي عديدة منها الناحية الاقتصادية، التي انفتحت فيها الدول على العولمة واقتصاد السوق، وتغير ثقافة المجتمع بشكل كبير من الناحية الاجتماعية وأما من الناحية العلمية تواصل الاكتشافات والاختراعات التكنولوجية بشكل مذهل ومستمر، كل هذا جعل المنظمة تكافح من أجل استمراريتها أو المحافظة على مكانها، والفرقة بين كفاءة المنظمات تكمن في مدى تحكمها وقدرة تكييفها وخاصة ماتملكه من العناصر البشرية الكفوة، فالمورد البشري بحد ذاته هو الثروة والمحرك الذي تعتمد عليه هذه المؤسسة، وهذه المسؤولية الموكلة لهذا الأخير هي ما تجعله يتخبط في ضغوطات العمل فهي أحد الموضوعات البارزة التي يركز الباحثون في علوم التسيير على دراستها من حيث المسببات والآثار.

باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في بلوغ ما تسمو إليه، خاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغوط وما يصاحبها من حالات القلق والإحباط والتوتر والغضب تؤثر سلبا على مستويات كفاءة الأفراد في العمل وموقفهم اتجاه عملهم ومنظمتهم خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن جزء كبير من حياتهم يقضونه في تلك المنظمة وبيئتها. يعد الموظف أو العامل اليوم أساس نجاح أي منظمة، فهو المورد الذي تعتمد عليه المؤسسة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله والأفكار التي يقدمها، باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي يستوجب الاهتمام به ومتابعة مستوى كفاءته وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي رفع مستوى كفاءته وكفاءة المنظمة التي يعمل بها ككل. وتعتبر الكفاءة الذاتية من العوامل المهمة التي تلعب دورا كبيرا في خفض درجة التوتر والقلق لدى الفرد وتقليلها، فالأشخاص الذين يمتلكون الكفاءة في مجالات متنوعة تكون قدرتهم على مواجهة تحديات الحياة والفضل أكثر فاعلية، وبالتالي فإن ارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية يؤدي إلى الشعور بتقدير الذات والتكيف النفسي.

وحضي موضوع الكفاءة الذاتية بدور هام في معرفة درجة التأثير على الأفراد وسلوكهم ويعد من العوامل الحاسمة في إنجاز أقصى أداء ولاسيما في مجال قيادة المنظمات بشكل عام، فالكفاءة الذاتية ليست سمة من السمات الشخصية بل هي مجموعة من الأحكام لا تتصل بما ينجزه الفرد فقط، ولكن بحكم على ما يستطيع إنجازه، وإنها نتاج للمقدرة الشخصية وتقاس بوصفها توقعات محددة ترتبط بسلوك محدد في موقف محدد وفي الوقت نفسه، كما أنها قابلة للتعميم عبر السلوكيات والمواقف المختلفة بناء على مدى التشابه بينهما من حيث المتغيرات والمهارات المطلوبة .

وانطلاقا مما سبق تطرقنا إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية من خلال طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية بورقلة ؟

الأسئلة الفرعية :

- ما مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟
- ما هو واقع الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟
- ما مدى تأثير أبعاد ضغط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) على الكفاءة الذاتية في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحوى الكفاءة الذاتية ترجع للمتغيرات الشخصية لعمال مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟

فرضيات الدراسة:

- لا يختلف مستوى ضغط العمل لدى عمال صندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط.
- لا يختلف مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال صندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط.
- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) والكفاءة الذاتية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والكفاءة الذاتية يعزى للخصائص الشخصية (الجنس، الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الأقدمية، الصفة).

أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع، إذ تكمن أهميتها في السعي إلى توضيح مستوى تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية في المؤسسة محل الدراسة، وتتمركز هذه الأخيرة في أن مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء مؤسسة حساسة وتتم بكمية الأعمال واتقانها في وقت قصير هذا ما دفعنا إلى البحث عن مستوى هذه الضغوط ومحاوله تقييمها، وتساعد في إظهار الكفاءة الذاتية للأفراد وما ينجر عنها من سلوك متبع من أجل تحقيق الأهداف المنشودة .

تدرس الموضوع بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة وتوضح مستوى الضغوط المتواجدة لدى عمالها وحجم الكفاءات المتوفرة لديهم أيضا لتعمل على تغطيتها، حيث لم يتم التطرق لمثل هذه المواضيع من قبل.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة بالتحديد إلى :

- إيجاد مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء
- التعرف على واقع الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء

- معرفة مدى تأثير أبعاد ضغط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) على الكفاءة الذاتية في المؤسسة محل الدراسة.
- معرفة ما إذا ما كانت هناك فروق في متغيرات العينة نحوى الكفاءة الذاتية .
- **مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:** يعود اختيار الدراسة لعدة مبررات ودوافع تتمثل في مايلي:

- الرغبة الشخصية لتطرق لهذا النوع من المواضيع الذي يندرج ضمن تخصص إدارة الموارد البشرية
- الوقوف على ضغوط العمل كأبرز مشكلات المورد البشري المعاصرة
- دراسة واقع الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي
- قابلية الدراسة للبحث المعرفي والمنهجي، وكذا إمكانية النزول بها إلى الميدان واختبار فرضياتها.

حدود الدراسة: وتتمثل في:

- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة في معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية لدى الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بورقلة .
- **الحدود المكانية:** الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة
- **الحدود الزمانية:** الفترة الممتدة من 21 أبريل 2022 إلى 11 ماي 2022
- **الحدود البشرية:** موظفي وعمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة.

منهجية الدراسة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع محل الدراسة.

مرجعية الدراسة: من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، لاقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذه الدراسة، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- المقالات العلمية الحديثة؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة.

الأداة المستخدمة : في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة الشخصية مع بعض الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة.

صعوبات الدراسة: لإعداد هذه الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات نوجزها فيما يلي :

- قلة المراجع في ما يخص الجانب التابع الكفاءة الذاتية
- صعوبة تجاوب العمال مع الاستبيان
- صعوبة صياغة أبعاد وفقرات الاستبيان
- تأخر بعض الأساتذة في الرد على تحكيم الاستبيان بعد مراسلتهم.

أ- هيكل البحث: من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم البحث الي فصلين كالآتي:

الفصل الأول المتعلق بالإطار النظري و التطبيقي لضغوط العمل والكفاءة الذاتية وتناول هذا الفصل مبحثين هما :

المبحث الأول وفيه تناولنا الأدبيات النظرية لضغوط العمل والكفاءة الذاتية، وتناول المطلب الأول مدخل حول الكفاءة الذاتية حيث تقدمنا بمفهوم الكفاءة الذاتية وأهميتها وأهم النظريات المفسرة للكفاءة. أما المطلب الثاني فتطرق إلى مفهوم ضغوط العمل، أنواع ومصادر ضغوط العمل، العوامل المؤثرة فيها ومراحلها.

وتناول المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والكفاءة الذاتية الذي بدوره ينقسم إلي المطلب الأول وفيه تمّ عرض دراسات سابقة باللغة العربية والأجنبية حول الموضوع، والمطلب الثاني تمّ تشخيص موقع الدراسات السابقة من الدراسة الحالية.

أما بخصوص الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية لتأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية، دراسة حالة لدى الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بورقلة من وجهة نظر الموظفين تمّ هو كذلك تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها أهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول

I. الأدبيات النظرية والتطبيقية

للكفاءة الذاتية وضغوطات

العمل

تمهيد

يعتبر مفهوم ضغوط العمل والكفاءة الذاتية من المفاهيم ذات الأهمية البالغة، التي بدورها تحديد كفاءة العمال الذاتية وما يمتلكونه من قدرات ومهارات وكيف يستخدمونها في مواجهة الضغوطات الواقعة عليهم. حيث سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لمتغيري الدراسة الكفاءة الذاتية باعتباره المتغير التابع وضغوط العمل باعتباره المتغير المستقل، حيث سنتطرق إلى الكفاءة الذاتية من خلال تعريفه ومعرفة أهميته ومحدداته وعناصره والعوامل المؤثرة فيه، كما سنتطرق إلى ضغوط العمل من خلال تعريفه والوقوف على أهدافه، وعناصره، وأنواعه، وفي الأخير سنعرض مجموعة من الدراسات السابقة حول الموضوع قيد الدراسة محاولين إيجاد الفجوة البحثية لدراستنا الحالية.

المبحث الأول . أساسيات حول الكفاءة الذاتية : سيتم في هذا المبحث معرفة أثر ضغوط العمل على الكفاءة

الذاتية وذلك بالإحاطة بأهم المفاهيم المرتبطة بمتغيري الدراسة من خلال مجموعة من العناصر على النحو الموالي

المطلب الأول : ماهية الكفاءة الذاتية : يعتبر مفهوم الكفاءة الذاتية أحد موجّهات سلوك الفرد من

وجهة نظر النظرية المعرفية الاجتماعية، والتي جاءت امتداداً لنظرية التعلم الاجتماعي التي جاء بها العالم الأمريكي " ألبرت باندورا " وهي من مفاهيم علم النفس الحديث، حيث حظي هذا المفهوم باهتمام الباحثين لما له من أهمية في تفسير سلوك الفرد وتوجيهه على حل مشكلاته .

وللتعرف أكثر عن المفهوم، سنحاول من خلال هذا الفصل التعريف بهذا المفهوم وعوامله ومصادره وأنواعه وغيرها من العناصر المتعلقة بهذا المفهوم .

الفرع الأول. مفهوم الكفاءة الذاتية : يعتبر ألبرت باندورا من جامعة ستانفورد من أوائل الباحثين

الذين استطاعوا تحديد مفهوم الكفاءة الذاتية، والتي عرفها على أنّها "قدرة الأشخاص الذاتية على أداء الأعمال بفعالية، وتعتمد نظرية باندورا في جوهرها على ظان الأفراد الذين يملكون توقعات كفاءة ذاتية عالية قادرون على تحقيق وإنجاز الأهداف التي يطمحون إليها، وبنفس الوقت يتمتعون بصحة جيدة وفعالية كبيرة بالمقارنة مع أولئك الذين يملكون توقعات منخفضة عن كفاءتهم الذاتية بشكل عام، وتفترض نظرية التعلم الاجتماعي لباندورا بأن للإنسان مجموعة من القدرات التي تميزه عن غيره من الخلوقات كالقدرة على التفكير، التخطيط، تنظيم الذات والتكيف مع المواقف، بمعنى أن أداء الإنسان لوظائفه هو نتاج مجموعة من العوامل الشخصية والسلوكية والبيئية¹.

وعرفها **furlong**: على أنّها "مؤشر لمدى قدرة الفرد على التحكم في أفعاله الشخصية وأعماله، فالفرد الذي لديه إحساس عال بالكفاءة الذاتية يكون أكثر قدرة على مواجهة تحديات بيئته، واتخاذ القرارات ووضع أهداف مستقبلية ذات مستوى عال والعمل بصورة كفؤة وفعالة، وعلى العكس من ذلك فالفرد ذو المستوى المنخفض من الكفاءة الذاتية يتصف بالاكنتاب والقلق والعجز وانخفاض التقدير الذاتي وامتلاك أفكار تشاؤمية عن مدى القدرة على الإنجاز والنمو الشخصي².

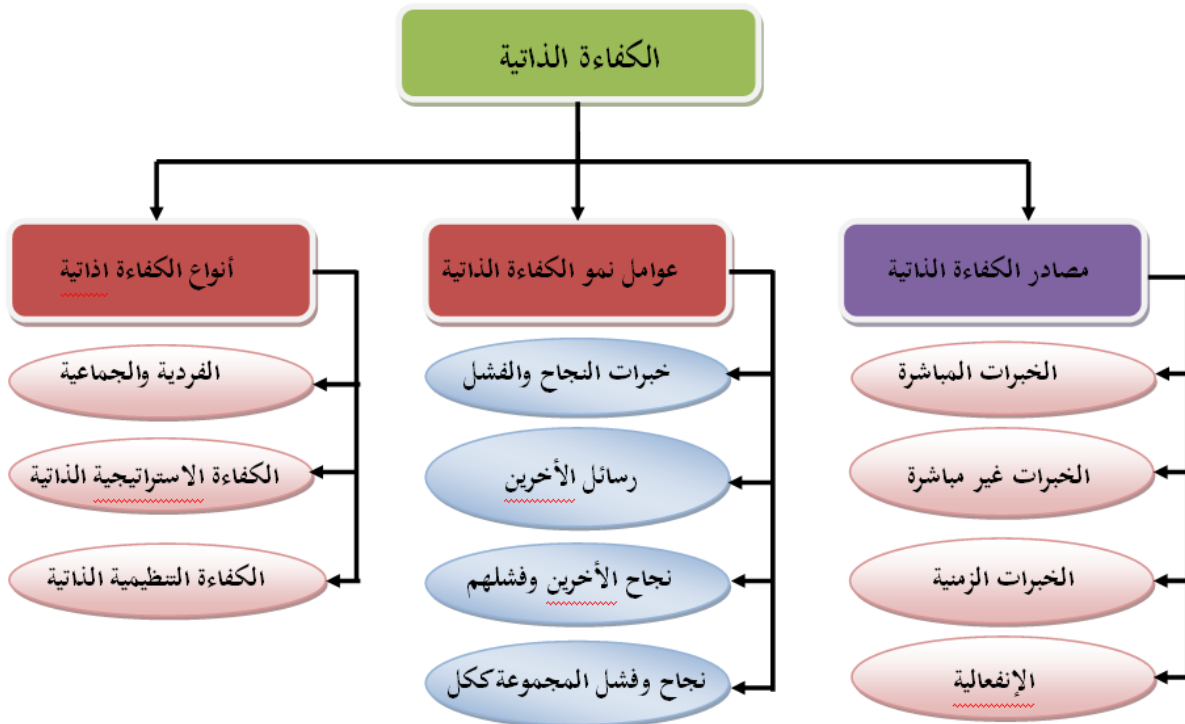
¹ بني خالد محمد، التكيف الأكاديمي وعلاقته بالكفاءة الذاتية العامة لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية ، الأردن: 2010، ص415.

² Fur long M.esteem Building Verus Publishment: The effect of self _Esteem Group Conseling On the behavior of junior High School Student degree, Memorial Unifersity of New Found Land,Canada, 1996,p65

ويرى إيجان (egan 1982) "أن الكفاءة الذاتية لها علاقة كبيرة برغبة الأفراد واستعداداتهم لبذل وتقديم الجهد والتفاعل مع الصعوبات ومواجهتها، ومقدار الجهد الذي سيبدلونه"¹.

مما سبق ذكره يمكن القول أن الكفاءة الذاتية هي قدرة الفرد على التحكم بسلوكه في المواقف المختلفة مع كافة الأفراد الذين يتعامل معهم بغض النظر على مستوى عملهم، بالشكل الذي يعزز من ثقتهم به ويساعدهم على تحقيق الاهداف العالية، الأمر الذي ينعكس على تحقيق النجاح لكل المنظمة والافراد العاملين بها، أما عن مصادرها وأنواعها وعوامل نموها يمكن تلخيصه في الشكل الموالي

الشكل رقم 1: شامل للكفاءة الذاتية



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على المراجع السابقة

يمكن شرح الشكل أعلاه من خلال العناصر الموالية:

الفرع الثاني: عوامل نمو الكفاءة الذاتية : يعتقد المنظرون الاجتماعيون المعرفيون بان هناك عددا من العوامل تؤثر على نمو الكفاءة الذاتية وهذه العوامل هي²:

1. خبرات النجاح والفشل:

يشعر الطلاب بثقة كبيرة بقدراتهم على النجاح في أداء عمل، أي أن لديهم كفاءة ذاتية كبيرة إذا كانوا قد نجحوا في أداء هذا العمل أو عمل مشابه في الماضي، ويكون حكم الطلبة على النجاح في بعض الأحيان على التقدم

¹ الدريديري عبد المنعم أحمد، دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، عالم الكتب القاهرة، 2004 ص 209

² - نصيرة دبي، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي، دراسة ميدانية بثنائية جابر ابن حيان ببلدية مسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم وتربية تخصص توجيه وإرشاد، 2016-2017، ص 22-23.

الذي يحققونه بمرور الزمن، و أحيانا ما يقوم حكمهم على مقارنة أدائهم بأداء زملائهم الآخرين، وبمجرد إحساس الطالب أنه كون كفاءة ذاتية

فإن فشلا عارضا لا يقلل من تفاؤله، بل على العكس قد تؤدي خبرات وفشل الآخرين إلى شحذ جهوده وهمه .

2. رسائل الآخرين :

تؤدي مديح الآخرين لمنجزات الطلبة أو بإمكانية نجاحهم في إنجاز عمل إلى زيادة اعتقادهم بكفاءاتهم الذاتية، إلا أن أثر المديح محدود إلا إذا تمكن الطالب من النجاح في العمل فعلا .

3. نجاح الآخرين وفشلهم :

كثيرا ما يكتسب الناس معلومات عن كفاءاتهم الذاتية من ملاحظة نجاح الآخرين وبخاصة أولئك الذين يبدوون فينفس مستواهم، مثال ذلك أن الطلبة كثيرا ما يفكرون في نجاح وفشل الطلبة الآخرين، عندما يقومون فرصهم في النجاح في عمل أكاديمي . ولذلك فإن نجاح زميل لهم في القيام بعمل معين يجعله قدوة لهم في هذا العمل، وكثيرا ما يكون ذلك أكثر فاعلية مما لو قام مدرس بنفس العمل .

4. نجاح وفشل المجموعة ككل :

قد يكون لدى الطلبة كفاءة ذاتية أكثر عندما يعملون في جماعة من من لهم عندما يعملون منفردين، و بخاصة عندما يحققون النجاح كجماعة، وهذه الكفاءة الذاتية الجمعية دالة على إدراك الطلبة ليس فقط لقدراتهم الفردية وقدرات الجماعة، بل على إدراكهم أيضا على مدى كفاءتهم عندما يعملون معا وينسقون أدوارهم ومستوياتهم .

الفرع الثالث: مصادر الكفاءة الذاتية: لقد اقترح باندورا **Bandoura** اربعة مصادر يستطيع من

خلالها ان يكتسب الفرد الكفاءة الذاتية وهي¹:

1- الخبرات المباشرة :

تعتبر من اكثر المصادر التي تؤثر في الكفاءة الذاتية لدى الفرد، فاذا تمكن الفرد من انجاز مهام صعبة سابقا فان هذا يشعره بكفاءة ذاتية عالية، اما الفرد الذي لديه خبرات اخفاق سابقا فان هذا الامر يقوده الى الاحباط في اداء مهام لاحقه فحل مشكلة ما وإدراك العلاقة بين الجهد والنتيجة تؤدي الى رفع معتقدات الكفاءة الذاتية، فإحساس الفرد بقوة الكفاءة الذاتية من

خلال خبرات النجاح السابقة يدفعه في حالات الفشل او عدم القدرة على الانجاز في المهام الصعبة الى تفسير ذلك بنقص الجهد، وبالتالي يدفعه ذلك الى بذل مزيد من الجهد المثابرة للوصول الى النجاح، فهذا المصدر يعتمد اساسا على الخبرات السابقة للفرد

¹ قريشي فيصل، التدوين وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرض الاضطرابات الوعائية القلبية، رسالة ماجستير علم النفس الصحة ، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011، ص112.

2- الخبرات غير المباشرة (البديلة) :

يطلق عليه التعلم بالنموذج والملاحظة، حيث اتن الفرد يمكن ان يحصل على خبرات غير مباشرة من خلال ملاحظته للآخرين عند ادائهم للمهام الصعبة وكيف انهم تمكنوا من مواجهة الصعوبات التي تواجههم، مما يرفع من كفاءة الفرد اثناء ادائه للمهام

3- الخبرات الرمزية (الاقناع اللفظي):

يقصد به تحفيز الفرد اثناء ادائه للمهام، وتشجيعه نحو انجازها والترغيب فيها واقناعه بان له الكفاءة الي تؤهله لإداء المهام الصعبة، ويجب ان يكون مصدر الاقناع ذو مصداقية عالية، وعندما يأتي الاقناع من شخص موثوق به فان لذلك تأثيرا كبيرا، ورغم ان المصدر يعتبر ذو تأثير محدود، الا انه من الممكن ان يرفع من كفاءة الشخص اذا ما تم الاقناع لادا مهام تناسب قدرات الفرد على نحو واقعي .

4- الخبرات الانفعالية :

يقصد بها الحالة النفسية التي يمر بها الفرد، فمثلا القلق قبل القلق قبل تنفيذ مهام جديدة قد يفسره الفرد بان له ليست لديه استعدادات وبالتالي سيكون ادائه ضعيفا، انا فرد اخر فقد يفسره بان له دافع له لكي يواجه تحديا جديدا وبالتالي سيبدل جهده لتنفيذ المهمة بشكل جيد لان كفاءته الذاتية ستكون عالية، وتعتبر الحالات الانفعالية اقل مصدر من مصادر الكفاءة الذاتية .

الفرع الرابع: انواع الكفاءة الذاتية : اختلف الكتاب والباحثين في تحديد اهم انواع الكفاءة الذاتية التي من الممكن ان تؤثر على سلوك الافراد العاملين في المنظمة ومنهم القادة الاداريون بشكل خاص على اعتبارهم الاشخاص المؤثرين بشكل فاعل على دافعية العاملين في العمل، الذي من الممكن ان ينعكس على نجاح المنظمة وقدرتها على تحقيق اهدافها بكفاءة وفاعلية، ويمكن تحديد اهم انواع الكفاءة الذاتية كالآتي¹ :

1- الكفاءة الفردية والكفاءة الجماعية :

يمكن للمنظمة ان توفر كفاءة فردية باعتماد معايير وأسس موضوعية في عمل التوظيف وكذلك من خلال الصلاحيات والمسؤوليات التي تقوم بمنحها اليهم بينما الكفاءات الجماعية تتشكل من خلال الاتحاد بين الكفاءات الفردية، ويتم ذلك من خلال عملية الاتصال بينهم وتبادل المعلومات والتعاون ومعالجة الصراعات .

2- الكفاءات الاستراتيجية الذاتية :

و تشير الى الكفاءات والقدرات التي يتمتع بها القادة الاداريون والتي يجب ان تتطابق من اجل تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة بالشكل الذي يساعد على التوافق بين سلوك العاملين في المنظمة وبين الاهداف التي تسعى لتحقيقها بالشكل بما يضمن لها البقاء والاستمرارية في العمل .

¹ -ناظم جواد، عبد سلمان وآخرون ، انعكاس الكفاءة الذاتية للمديرين في سلوكهم ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 19 ، العدد 74 ، جامعة بغداد، العراق، ص98.

3-الكفاءات التنظيمية الذاتية :

تشير الى القدرة على الاستجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية حيث تمثل تحولات في البيئة التنافسية ودرجة تعقدها وعدم استقرارها، مما يوجب على المنظمة ضرورة التمتع بمرونة عالية في تنفيذ اعمالها المختلفة .

الفرع الخامس: خصائص الكفاءة الذاتية : هناك خصائص عامة للكفاءة الذاتية وخصائص عامة لمرتفعي الكفاءة الذاتية وخصائص عامة لمنخفضي الكفاءة الذاتية وهذه الخصائص هي :

1- خصائص العامة للكفاءة الذاتية :وتتمثل في مايلي¹:

- ثقة الفرد بنفسه في النجاح لأداء عمل ما
- وجود قدر كاف من الاستطاعة سواء كانت عقلية او نفسية او جسمية، بالإضافة الى توافر الدافعية في المواقف المختلفة
- الكفاءة الذاتية من خلال تفاعل الفرد مع البيئة ومع الاخرين، كما تنمو بالتدريب واكتساب الخبرات الشخصية
- ترتبط التوقع والتنبؤ
- ليست مجرد ادراك او توقع فقط، ولكنها يجب ان تترجم الى بذل الجهد وتحقيق نتائج مرغوبة فيا
- هي مجموعة من القرارات والمعتقدات والمعلومات عن مستويات الفرد وامكانياته ومشاعره
- تتحدد بعدة عوامل مثل صعوبة الموقف وكمية الجهد ومدى مثابرة الفرد.

2- الخصائص العامة لمرتفعي الكفاءة الذاتية: يذكر باندورا (Bandoura 1977) ان هناك خصائص

عامة يتصف بها ذوي الكفاءة المرتفعة والذين لديهم إيمان قوي في قدراتهم وهي :

- يتميزون بمستوى مرتفع من الثقة بالنفس؛
- يتحملون المسؤولية بجهد مرتفع ؛
- يملكون مهارات اجتماعية فائقة وقدرة عالية على التواصل مع الاخرين؛
- يتصدون للعوائق التي تواجههم بمثابرة مرتفعة؛
- يملكون طاقة عالية؛
- عندهم مستوى طموح عال، فهم يسطرون اهدافا صعبة ولا يفشلون في تحقيقها؛
- ينسبون الفشل للجهد غير الكافي؛
- يتفائلون في الامور كلها؛
- يخططون للمستقبل؛
- يتحملون المسؤولية.

¹ قريشي فيصل، المرجع السابق ، ص11.

3- الخصائص العامة لمنخفضي الكفاءة الذاتية: هناك سمات يتميز بها ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة الذين

لا يثقون في قدراتهم وتمثل فيما يلي¹:

- ينجلون من المهام الصعبة؛
- يستسلمون بسرعة؛
- لديهم طموحات منخفضة؛
- ينشغلون بنقائصهم ويهولون المهام المطلوبة؛
- يركزون على النتائج الفاشلة؛
- ليس من السهل ان ينهضوا من النكسات؛
- يقعون بسهولة ضحايا للاجهااد والاكتئاب؛

الفرع السادس: النظرية المفسرة للكفاءة الذاتية:

يشير " باندورا" (Bandoura) في كتابه اسس التفكير والاداء : النظرية المعرفية والاجتماعية، بان نظرية الذات اشتقت من النظرية المعرفية الاجتماعية التي وضع اسسها، والتي اكد فيها بان الاداء الاناني يمكن ان يفسر من خلال المقابلة بين السلوك ومختلف العوامل المعرفية والشخصية والبيئية، وفيما يلي الافتراضات النظرية والمحددات المنهجية التي تقوم عليها هذه النظرية²:

- 1- يمتلك الافراد القدرة على عمل الرموز والتي تسمح بانشاء نماذج داخلية للتحقق من فاعلية التجارب قبل القيام بها، وتطوير مجموعة مبتكرة من الافعال والاختبار الرضي لهذه المجموعة من الافعال من خلال التنبؤ والاتصال بين الافكار المعقدة وتجارب الاخرين؛
- 2- ان معظم انواع السلوك ذات هدف معين، كما انها موجهة عن طريق القدرة على التفكير المستقبلي، كالتنبؤ او التوقع وهي تعتمد بشكل كبير على القدرة على عمل الرموز؛
- 3- يمتلك الافراد القدرة على التأمل الذاتي، والقدرة على تحليل وتقييم الافكار والخبرات الذاتية، وهذه القدرات تتيح التحكم الذاتي في كل الافكار والسلوك؛
- 4- يمتلك الافراد القدرة على التنظيم الذاتي، عن طريق التأثير على التحكم المباشر في سلوكهم، وعن طريق اخيار او تغيير الظروف البيئية، والتي بدورها تؤثر على السلوك، كما يضع الافراد معايير شخصية لسلوكهم بناء على هذه المعايير، وبالتالي يمكنهم بناء حافز ذاتي يدفع ويرشد السلوك؛

¹ نيفين عبد الرحمان المصري، قلق المستقبل وعلاقته بكل من الفاعلية الذاتية ومستوى الطموح لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين، 2011، ص67.

² - سعد بن حامد آل يحي العبدلي، الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين بمدينة مكة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، سنة 2009، ص 33-35.

5- يتعلم الافراد عن طريق ملاحظة سلوك الاخرين ونتائجها، والتعلم عن طريق الملاحظة يقلل بشكل كبير من الاعتماد على التعلم عن طريق المحاولة والخطأ، ويسمح بالاكتساب السريع للمعارف المعقدة، والتي ليس من الممكن اكتسابها فقط عن طريق الممارسة؛

6- ان كل من القدرات السابقة هي نتيجة تطور الميكانيزمات والابنية النفسية العصبية المعقدة، حيث تتفاعل كل من القوى النفسية والتجريبية لتحديد السلوك ولتزويده بالمرونة اللازمة ؛

7- تتفاعل كل من الاحداث البيئية والعوامل الذاتية الداخلية والسلوك بطريقة متبادلة، فالأفراد يستجيبون معرفيا وانفعاليا وسلوكيا الى الاحداث البيئية، ومن خلال القدرات المعرفية يمارسون التحكم على سلوكهم الذاتي، والذي بدوره يؤثر ليس فقط على البيئة ولكن ايضا على الحالات المعرفية والانفعالية و البيولوجية ويعتبر مبدا الحتمية المتبادلة من اهم، افتراضات النظرية المعرفية الاجتماعية، وبالرغم من ان هذه المؤثرات ذات تفاعل تبادلي الا انها ليست بالضرورة تحدث في وقت متزامن، وانها ذات قوة متكافئة .

ويتضح من خلال هذه النظرية ان تعلم الفرد واعماله تتوقف على التحكم الذي يكونه عن نفسه، وهذا الحكم سيؤثر حتما على نتائج سلوكه مستقبلا سواء بالسلب او بالإيجاب .

المطلب الثاني: ماهية ضغوط العمل

يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة في العصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف انواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في الجانب المهني حيث يعاني العمال من شتى انواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، الا انها في الكثير من الاحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

حيث تطرقنا في هذا المطلب إلى مفهوم ضغط العمل ومراحل وأنواع والمصادر والعوامل المؤدية لضغوط العمل .

الفرع الأول مفهوم ضغوط العمل :

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف الى نظرة كل باحث الى ضغوط العمل، فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد .

ومن بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر مايلي :

ترجع كلمة ضغوط "stress". الى الكلمة اللاتينية "stringer" والتي تعني السحب بشدة ". draw tight" وقد استخدمت كلمة الضغط في القرن الثامن عشر لتعني " اكراها وقسرا" وجهد وتوتر لدى الفرد . وعرف هيجان ضغوط العمل بانها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه او البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على عوامل حدوث اثار او نتائج جسمية او نفسية او سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على ادائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الاثار وادارتها .

الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل:

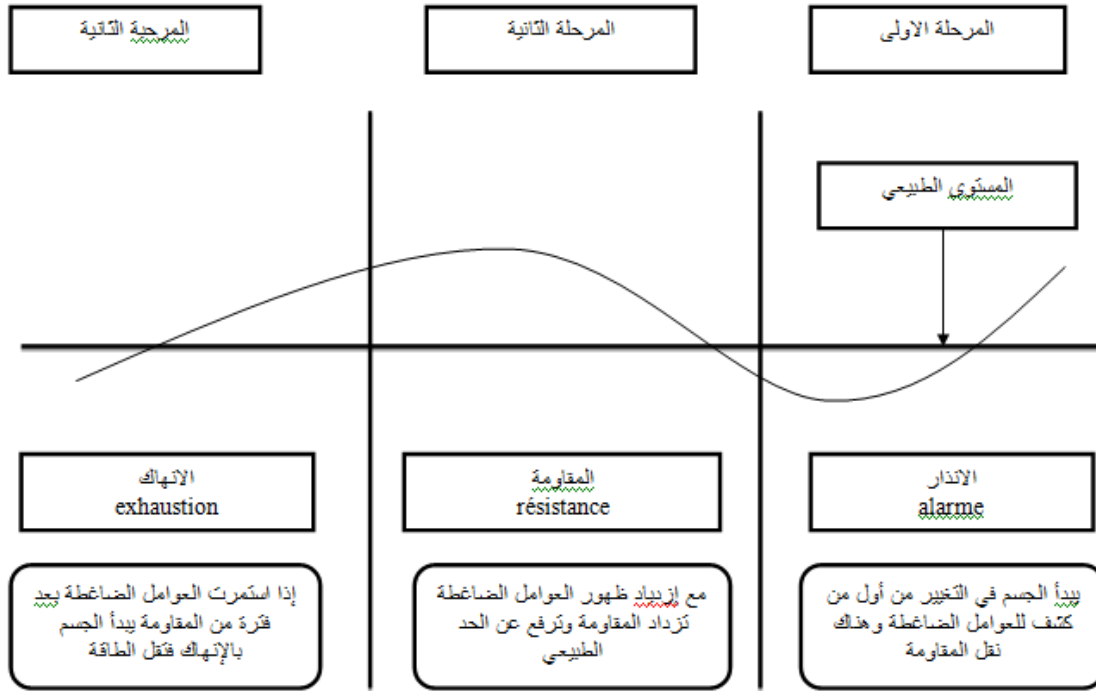
ويمكن دراسة هذه التعاريف اكثر بتحول الى اعمال الطبيب النفسي هاتز سيلبي (seley hans) الذي حدد ردود الفعل الانساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة :¹

- المرحلة الاولى (الانذار او التنبيه للخطر): يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد او التحدي الذي يربكه بافراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم
- المرحلة الثانية (المقاومة) : وبعد الصدمة الاولى ينتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم اصلاح اي ضرر او اذى ناتج من الصدمة الاولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فاذا استطاع النجاح والتغلب على مشكلة فان اعراض الضغط تزول .
- المرحلة الثالثة (الانهك): وتظهر هذه المرحلة اذا لم يستطع الفرد التغلب على الضغط واستر يعاني منها فترة طويلة، فان طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للامراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والازمات القلبية .

وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الانسان له حدود لتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الانذارات والمقاومة اصبح الفرد اكثر ارهاقا في عمله وحياته، وزادت قابليته للامراض البدنية والنفسية ويوضح الشكل رقم ... هذه المفاهيم بشكل مبسط :

¹ مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب ، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، مجلة الأنباء للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 9 ، المجلة 4 ، 2002،

الشكل رقم (2) : يوضح الاعراض العامة للتكيف:



المصدر: عيسى إبراهيم، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، دراسة ميدانية جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، أيار 2009، ص 17

الفرع الثاني: انواع ضغوط العمل: ¹

هناك انواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها: معيار الاثر معيار الشدة ومعيار المصدر .

1- وفق معيار الاثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

أ - الضغوط الايجابية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فالنسبة للمورد البشرية تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية وتحسين ادائه ومن ثم تحقيق النجاح، اما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و اداء المورد البشري و كذا الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الاخير بالايجاب على كمية وجود الانتاج .

¹ - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني، الفردي والجماعي، في منظمة الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الخامسة 2009، ص 146 .

ب- الضغوط السلبية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري للمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية والشعور بالارهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل اما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري، وكذا حوادث العمل، الشرب الوظيفي الخ

2- : وفق معيار الشدة :

وفقا لهذا المعيار نجد ثلاث انواع من الضغوط وهي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة، الضغوط الشديدة

أ- الضغوط البسيطة : التي تستمر الوقت قصير قد يبلغ دقائق او ساعات او هي عبارة عن تلك الاحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل او خارجه .

ب- الضغوط المتوسطة : هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الى ايام مثلا فترة العمرة الاضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه الخ

ت- ضغوط شديدة : هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل الى اشهر وسنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص من العائلة الخ

3- وفق معيار المصدر :

هناك نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل ومن بين هذه التصنيفات نجد :

1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الاضاءة والضوضاء

2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية : هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل المواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الافراد والجماعات، خلاف مع الرئيس مباشر الخ

3- ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري : هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل اختلاف في الجنس، العرق، الديانة .

الفرع الثالث: مصادر ضغوط العمل¹ :

- ان الضغوط كما عرفت سابقا هي عبار عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات فان ثمة متطلبات عديدة يواجهها الفرد في حياته اليومية والتي تنتج عنها مصادر عديدة للضغوط من بينها :
- 1- **المصادر التنظيمية** : يمكن فهم ومعرفة الضغط كما الناتج عن المصادر التنظيمية على اساس ثلاث مستويات في اي منظمة وهي المستوى التنظيمي، المستوى الجماعي، مستوى الفرد .
- **المستوى التنظيمي** : اشارت اغلب الدراسات الى وجود علاقة متبادلة ايجابية ومتعددة وسلبية بين عناصر ترتبط بالوظيفة مثل الراتب، والمشكلات الصحية الخ
- وقد دفعت هذه النتائج الى اجراء دراسة دقيقة كعناصر كل وظيفة على حدى مثال : التنوع وحرية اتخاذ القرار والتعددية المرتدة وعلاقتها بالنتائج المترتبة على الضغط النفسي
- وقد يكون كمي او نوعي، فالعمل المتدني الكمي يشير للشؤم الناتج عن اداء اعمال قليلة مع وجود متسع من الوقت اما عبئ العمل المتدني النوعي فيشير الى غياب الموقف الفعلي المصاحب لكثير من الاعمال الروتينية المتكررة .
- **المستوى الجماعي** : من الممكن ان يتاثر الاداء الفردي والتنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات وبينها وبين بعضها وهناك العديد من العوامل تعتبر عناصر فعالة في الضغوط تشمل عدم التحديد الدقيق للادوار ونشاطات الجماعة والتي تولد الضغوط بين الافراد ومحدودية فرص المشاركة والدعم، صراع داخل الجماعة او مع الجماعة او عدم الاتفاق حول قيادة الجماعة .
- **المستوى الفردي** : تعد الكثير من العوامل المذكورة سابقا للضغط على مستوى الفردي ويمكن حصر المصادر التنظيمية في النقاط التالية :
- خصائص العمل المادية
 - حمل العمل الزائد
 - الهيكل التنظيمي

2- المصدر الشخصية :

تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر اللازمة للوظيفة او شخصية الفرد وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن ان تولد الضغط وقد تسبب الاحداث التي تؤثر في اسرة الفرد وعاداته الاجتماعية وحياته الخاصة ارتفاع مستوى الضغط الى حد يتجاوز المقياس العادي المتوافق ويمكن تلخيص هذه المصادر في النقاط التالية:

نمط الشخصية

الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار النشر الأردن، الطبعة الثالثة 2005، ص162-164.

التوافق بين الفرد والوظيفة

مرحلة النمو الوظيفي

3- المصادر البيئية :

من الممكن ان تكون للبيئة تأثيرات متعددة وشائكة سنجد منها مصادر داخل و خارج العمل حيث تشمل -
- المصادر الخارجية على سبيل المثال : الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم التنبأ بها بسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي (صعودا، نزولا)، الضغط النفسي.... الخ) فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش.... وما شابه ذلك .

- اما المصادر الداخلية فقط تضاعف او تخفف من حدة الضغط تولد عملية الدمج التي حملت قلقا حول الوظائف مثلما تفعل التغيرات في مجال العاملين و تعنيه المكاتب على ان التأثيرات الضاغطة للتقنية قد تتلاشى بمرور الوقت وقد تشمل البيئة الداخلية على مصادر اخرى للضغط، ترتبط بالصحة والسلامة وتقتضي الحوادث وتسرّب في عدد غير محدود من الاصابات، كما ان هناك قلقا حول اثار طويلة وقصيرة المدى وتوجد مصادر اخرى لضغوط العمل تنقسم الى قسمين : مصادر تنبع من الاحداث البيئية للحياة ومصادر من الوظيفة

أ- مصادر الضغوط التي تنبع من الاحداث البيئية للحياة :

والتي تشمل مايلي :

- وفاة احد الزوجين او الانفصال

- الفصل من العمل او التغيرات والتعديلات في العمل او التقاعد

- الزواج او الحمل للسيدات او التغيرات في صحة الفرد

- التغيرات في الاحوال المالية او الديون المرتفعة

- التغيرات في الانشطة الدينية (مثل حلول شهر رمضان) او تغيرات في الانشطة الاجتماعية

- الانتهاكات المحدودة في القانون

ب- مصادر الضغوط في الوظيفة :

1- طلبات الوظيفة حيث تتعرض بعض الوظائف بصورة اكثر من غيرها للاحداث الضاغطة،

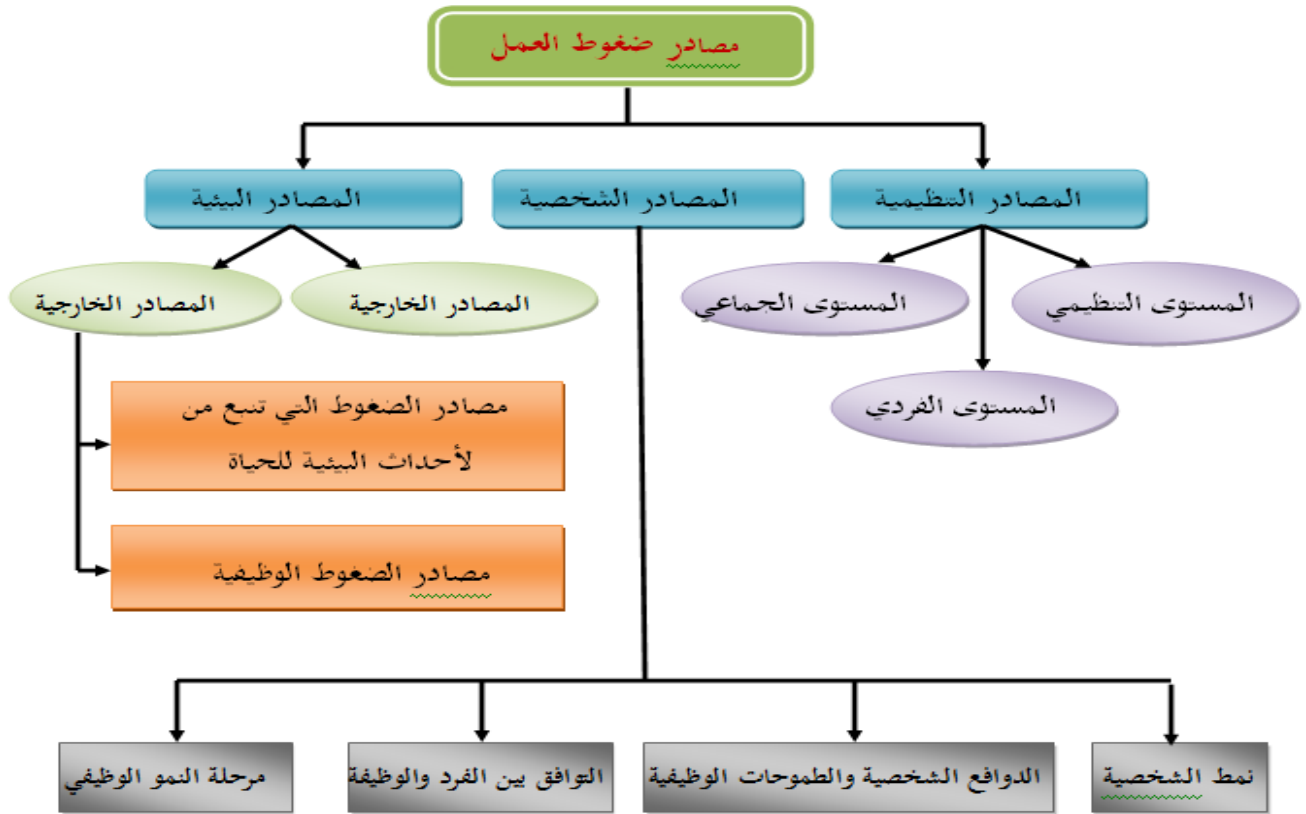
2- تعارض الدور حيث ان الضغوط تأتي من يعارض الطلبات على الوظيفة الواحدة

3- غموض ويحدث هذا عندما يكون الافراد غير متأكدين من احداث او امور وكيفية تقسيم اوقاتهم

بين واجبات الوظيفة

- 4- زيادة او قلة العبء: هناك نوعين من عبء العمل واحدهما كمي والاخر نوعي فالأول يحدث لاعتقاد العاملين بأنهم يفتقدون المهارات والقدرات المطلوبة لاداء الوظيفة المحددة كذلك يتبنى عبء العمل المنخفض يؤدي للضجر او الملل .
- 5- المسؤولية عن الاخرين :يكون الشخص مسؤولا عن الاتصالات والتحفيزات والعقوبات والمكافآت واتخاذ القرارات والتوسط في العلاقاتالخ، كلها طلبات تساهم في العبء الاجمالي الملقى على المدير الرئيس .
- 6- الافتقاد الى التأكيد الاجتماعي في العمل .
- 7- تقسيم الاداء المنخفض والذي يتم بواسطة الرؤساء المباشرين .
- 8- البيئة المادية السيئة والتي قد تتسم بالحرارة او الضوضاء الضعيفة .
- 9- الضغوط المتولدة من التعبير بما يحمله من عدم تأكد للشخص وهذه كلها تمثل مصادر للضغوط

الشكل رقم 03 مصادر ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطلبة

الفرع الرابع : عوامل ضغوط العمل¹ :

اما عن العوامل الثمانية لضغوط العمل المؤثرة على العامل في التنظيم، فتحدد في النقاط التالية :

1-الاجر: ويمكن تعريف الاجر بعبارة وجيزة على انه : " المقابل المالي الذي يدفع للعامل مقابل العمل الذي يقدمه لصاحب العمل "

ويعرفه (حمادة محمد شطا) بتعريف شامل : " الاجر او المرتب هو نصيب العامل او الموظف في الدخل القومي يتحدد بما يضمن مستوى الحياة لائقا للمستوى الاقتصادي والحضاري لبلد ما . و يتفاوت هذا الاجر او المرتب بمقدار ما يسهم به العامل في تكوين هذا الدخل " . فالاجر هو ثمن العمل، لان دفع الاجر يكون مقابل الجهد الفيزيقي والعقلي الذي يبذله الفرد الفرد لانتاج السلع او الخدمات، ويوزع هذا الاجر على العاملين، باشكال وطرق شتى كان يكون باليوم، او بالقطعة او حسب الخبرة في العمل، او حسب ادائه...ويمكن ان تضاف اليه صيغ المكافآت كالعلاوات الاستثنائية، والاجر التشجيعية .

ويعتبر الاجر المصدر الاساسي لدخول الافراد داخل المؤسسات المختلفة، بل يعتبر المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما انه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل، وفي المجتمع بصفة عامة، بالاضافة الى ان الاجور من اهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها اشباع الحاجات الاساسية للافراد (من ماكل ومشرب وملبس....) والازمة لبقائهم، واستمراريتهم في عطائهم للعمل

2 الترقية :

ان الانسان يطمح للتقدم في عمله، ومواصلة نجاحه فيه، ورفع مستواه، و العامل الطموح لا يقتنع بما هو عليه، ولا يرضى بمستواه الراهن، بل يعمل دائما على النهوض به لتطوير مركزه المهني و الاجتماعي من خلال حصوله على فرص النمو والترقي في وظيفته .

" ويقصد بالترقية، الى مركز او وظيفة اعلى، وغالبا ما تتم الترقية الى مستوى اعلى، او نتيجة لتقديم الوظائف، وتصنيف المهام "

" والعامل المرقى هو الذي يشغل وظيفة اخرى ذات مستوى اعلى من الصعوبة و المسؤولية والسلطة والمركز تفوق وظيفتها الحالية .

3 ظروف العمل المادية :

يقصد بظروف العمل، كل ما يحيط بالفرد ويؤثر في سلوكه وادائه وفي ميوله تجاه عمله، والجماعة التي تعمل معها، والمؤسسة التي ينتمي اليها، اما ظروف العمل المادية او الطبيعية فتتضمن كل الضوضاء، الحرارة، الانارة، النظافة، التهوية، عدد الساعات، فترات الراحة الخ

¹ ابن خروز خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات بولاية تبسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، سنة 2011، ص 53-61

ويمكن ان تساهم الظروف الصعبة في بيئة العمل في احداث الضغوط، وهذا ما اثبتته الكثير من التجارب بان " هناك علاقة قوية بين بعض العوامل الطبيعية والضغوط، ومن اهم هذه العوامل : الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، طول ساعات العمل، روتينية العمل، الاعمال الخطرة . "

4 جماعة العمل :

يعرف (سميث) الجماعة بأنها وحدة تتالف من مجموعة من الاعضاء يدركون وحدتهم الجماعية، ولديهم المقدرة على ان يعملوا بطريقة متحددة في البيئة التي تجمعهم .
وتعتبر المؤسسة شكلا من اشكال الجماعة، وبها جماعة العمل التي تتكون من فردين فاكثر، تجمعهم علاقة صريحة نحو على نحو يسمح بان يحدث التفاعل بينهم تأثيرا وتأثرا من اجل تحقيق هدف مشترك .
لكن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين والزملاء من ناحية اخرى اذا لم يتسم بالتعاون والمودة، واذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الاخر، واذا لم تشبع حاجات الود والصدقة والانتماء من خلال جماعات العمل هذه، فان النتيجة تكون التوتر و القلق والملل الناجم عن سوء العلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين بصورة كلية.

5 نمط الاشراف :

ان ما يجب ملاحظته عن التحدث عن مفهوم الاشراف تقاربه ببعض المفاهيم كالقيادة والرئاسة، فالقيادة تعتبر " عملية تؤثر في نشاط جماعة منظمة من اجل تحقيق هدف معين وارساء قواعد هذا الهدف . " وهي تعد نوع من السيطرة تقوم على الشخصية او على تقبل الجماعة، وقد تكون رسمية كما تكون غير رسمية، وترتبط بحاجات الجماعة في وقت معين او مكان معين، اما الرئاسة تشير لقوة رسمية . " وتعتمد كثيرا على السلطة المفوضة اليها من الاعلى، وهي تعتبر مفروضة على الجماعة " .

واما فيما يخص الاشراف فيحدده (هاشم عبد المنعم سليمان عدلي) في كتابه : الجماعات والتنشئة الاجتماعية بقوله : الاشراف هو علاقة بين شخص موجه (الشرف) وعدد من الاشخاص (الشرف عليهم) يعملون مع جماعات، وتهدف هذه العلاقة الى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الاغراض المسطرة " .

6 محتوى العمل :

ان كل عمل او وظيفة تحتوي مجموعة من الانشطة، وتنطوي على مجموعة من خصائص المهام، والتي لها ارتباط بمستوى الضغط ومن اهمها :
" درجة تنوع الواجبات والمهام، الحرية، الاستقلالية في العمل، كمية ونوعية المعلومات المؤكدة، فرص التفاعل الاجتماعي، ذاتية الواجبات، مدى اهمية العمل، الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل، معرفة النتائج الفعلية للعمل "

7 متطلبات الدور :

في مقولة لشكسبير (ان العالم كله عبارة عن مسرح) وبنفس الطريقة في التشبيه، فان كل فرد هو عبارة عن ممثل له دوره المنوط له .
والمقصود بهذا المصطلح : " مجموعة من السلوكيات المتوقعة التي تسبب الى الشخص ما يشغل مركز (وضعا) معيننا في الوحدة

- 1) ان الدور لا يتم تحديده على اساس شخصي، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لاداء وظيفة معينة لا يتم تحديده على اساس شخصي، فالوظيفة ذاتها هي التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين .
- 2) ان تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة
- 3) ان هناك صعوبة في تحديد ابعاد الدور نظرا لان هناك اختلافا كبيرا بين تصورنا لما يريده الغير منا وما ينبغي ان نقوم به في الواقع العملي
- 4) ان ابعاد الدور يمكن للفرد استبعادها بسرعة، كما يمكن ان تحدث تأثيرا سريعا في سلوكه " وللدور عدة متغيرات تستخدم لفهم ضغوط العمل واهمها ما يلي :

أ) غموض الدور Rol. Ambiguity:

يعرفه كاهن وزملائه بانه : " نقص المعلومات الواضحة بخصوص كل من التوقعات المرتبطة بالدور والنتائج المترتبة على اداء الدور " .

اما عويد شعبان فيرى ان غموض الدور هو : الافتقار الى المعلومات التي يحتاجها الفرد عند ادائه دوره في المنظمة، او عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية المرتدة لدى الافراد من جراء العمل الذي يقومون به "

ويمكن القول ان غموض الدور عبارة عن نقص في معرفة الواجبات والالتزامات المطلوبة من الفرد واليه لكي يقوم باداء عمله ودوره في المنظمة، لهذا يعتبر غموض الدور من مصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمة

ب) صراع الدور . Rol conflit:

فحسب عبد الفتاح مراد : " صراع الدور يعني عدم الاتفاق بين دورين او اكثر، يتوقع ان يقوم بهما الفرد في وضع معين، وحينئذ يتداخل اداء احد الادوار مع دور اخر او يتصارع معه . هذا ويعتبر تحليل صراع الدور وحله من المسائل الهامة في دراسة القيم والعمليات الاجتماعية والبناء الاجتماعي بوجه عام .

ومن ثم فان صراع الدور هو صعوبة التي يقابلها الفرد في القيام بالدور المتوقع منه لتناقضه وتعارضه بين متطلبات الدور .

وقد يأخذ صراع الدور اكثر من صورة وهي :

- 1- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة او متناقضة من نفس الشخص
- 2- صراع الدور الذي يكون مصدره اكثر من شخص، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين او اكثر في نفس الوقت
- 3- صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور والقيم الشخصية، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته .

4- صراع الدور الناتج عن تعدد ادوار الفرد، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من الدور، وتتعارض هذه الادوار مع بعضها البعض

ج) عبء الدور : Rol .loud

ان عبء الدور نتيجة او مترتب عن صراع الدور، وليس هو نفسه وياخذ عبء الدور صورتين اساسيتين هما :
أ) زيادة عبء الدور : (role oveload) وتعني قيام الفرد بنهام لا يستطيع انجازها في الوقت المتاح، وتشير زيادة عبء الدور ان كمية العمل زائدة (يسمى بالعبء الكمي) وهناك شكل اخر لزيادة عبء الدور وهو صعوبة العمل (ويسمى بالعبء النوعي)

ب) انخفاض عبء الدور : ويقصد به ان الفرد لديه عمل قليل وان عمله غير كاف لاستعاب طاقته وقراته واهتماماته "

وتدل " نتائج الدراسات العلمية ان تلك المتغيرات للدور بصورها المختلفة ينتج عنها الكثير من الاثار السلبية الضارة بالفرد والتي من بينها ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، وارتفاع مستوى القلق والتوتر، وكذلك ارتفاع وضعف الثقة في الرؤساء والمنظمة ككل " .

8- متغيرات الحياة :

يتعرض الفرد من وقت لآخر الى احداث ومثيرات في حياته الشخصية او في المنزل او في العمل، وتؤدي هذه الاحداث الى توتر ينتقل اثره على العمل . فيشعر بضغوط العمل، ويعرف (عبد الحكيم احمد الخزامي) في كتابه : افة العصر ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير مثيرات ضغوط الحياة بقوله : " هي تلك الاحداث الكبيرة التي تقع متفرقة و قابلة للقياس والتي تتطلب ان يحاول الفرد التكيف معها، تقليديا تتضمن هذه الاحداث بنودا مثل : الموت، الزواج، الطلاق، التغيرات الكبيرة في الدخل، او في نمط الحياة "، وكان لكل من (هولمز وراهي Holmes wirahi). المبادرة بترتيب عدد من بنود مثيرات ضغوط الحياة على مقياس اطلق عليه : مقياس هولمز وراهي . كما سيأتي لاحقا :

لقد اثبتت الدراسات والابحاث ان هناك علاقة وثيقة بين مثيرات ضغوط الحياة وبعض الامراض العضوية والعقلية التي تصيب الانسان والمواقف الاجتماعية، وايضا المزاج الشخصي "

ولقد وجدت البحوث ان فقد الزواج او الزوجة تمثل اعلى الاحداث من حيث الضغط النفسي يليها احداث الطلاق، والاصابة او المرض الخطير، والاحالة على التقاعد، والزواج، ولتغيير في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع الرئيس، والاجازات . ان هذه الاحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها على العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل .

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

تنطوي الدراسات على أهمية بالغة في حقول المعرفة والدراسات والبحوث العلمية، ذلك أن المعرفة مبنية على تراكم، والمعرفة الحالية ما هي إلا امتداد للمعارف السابقة وفي مايلي سنتطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع المتغيرين المستقل الاتصال التنظيمي، والتابع الأداء الوظيفي من مختلف المراجع العربية والمحلية وتوضيح المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة .

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة: سنتطرق في هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية التي لها علاقة بكل بمتغيري الدراسة سواء المتغير التابع " الكفاءة الذاتية " أو المتغير المستقل " ضغوط العمل " أو ببعض منها.

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

❖ **دراسة ابن خرور خير الدين :** بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة .2011. شهادة ماستر في علم الاجتماع – علم الاجتماع التربوي –¹

حددت هذه الدراسة الاشكالية التالية : محاولة تحديد مستوى كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الملائم لهذه الدراسة .
تندرج هذه الدراسة ضمن اطار السيكرسوسوتربوية للنسق الفني بالمدارس الجزائرية فقد جاءت هذه الدراسة في الواقع لتسلط الضوء على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المدرسة حيث كانت هادفة الى تحليل العلاقة بين هاذين المتغيرين، حيث توصل الى وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذ المؤسسات، ومن هذا نستكشف مدى ارتباط ضغوط العمل كمتغير مستقل بالرضا الوظيفي للمرس والعلاقة بينهما .

❖ **دراسة مروى حسن مصطفى أبو علي،** درجة الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المعرفية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين، أطروحة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الادارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2015.

حيث تهدف هذه الدراسة على معرفة على درجة الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المعرفية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية،

¹ ابن خرور خير الدين : بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة .2011. شهادة ماستر في علم الاجتماع –علم الاجتماع التربوي .

قامت الباحثة بتوزيع 367 استبانة على عينات عشوائية واختبارها عن طريق برنامج spss، حيث خلصت نتائج الدراسة إلى أن درجة الضغوط النفسية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية الضفة الغربية في فلسطين درجة متوسطة، ودرجة عالية للكفاءة الذاتية المدركة لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين.¹

❖ **دراسة أحمد الشوا، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 30 (8) 2016.**
تهدف هذه الدراسة لمعرفة علاقة الكفاءة الذاتية بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وما هو مستوى الكفاءة الذاتية لأفراد المؤسسة الأمنية، والفروق الموجودة في مستوى الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية من خلال متغيرات الدراسة، بحث طبقت الدراسة على 288 عينة استبانة تم القياس من خلالها مجال الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية.

واستخلصت من خلال نتائج الدراسة أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة منخفضة، وأن درجة مستوى ضغط العمل مرتفعة.²

وأوصى الباحث من خلال نتائج الدراسة أنه يجب عقد لقاءات دورية مع القادة والمسؤولين بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية وتدريب الضباط على إدارة الأزمات لرفع كفاءتهم الذاتية والتقليل من آثار الضغوط النفسية، وغيرها من التوصيات.³

❖ **دراسة عدة العانس وناس ليلي : بعنوان اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة .2018. شهادة ماستر علوم التسيير .⁴**

حددت هذه الدراسة الاشكالية التالية : مامدى ضغوط العمل على اداء العاملين ؟ اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج رئيسي والمنهج التحليلي كمنهج مساعد حيث هدفت الى التعرف على ضغوط العمل في ديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة ودرجة تاثيرها على الاداء الوظيفي ودراسة العلاقة بين ضغوط العمل وتتمثل اهداف البحث في الكشف عن اكثر الابعاد تاثيرا في مستوى الاداء الوظيفي حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن النسب كانت متقاربة بين أفراد العينة في سؤالهم عن تعرض العمال لكثير من الضغوط بسبب طبيعة العمل ..

¹ - مروى حسن مصطفى أبو علي، درجة الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المعرفية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين، أطروحة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2015، ص، ز

² - أحمد الشوا، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 30 (8) 2016، ص1556.

³ - أحمد الشوا، المرجع نفسه، ص1557

⁴ عدة العانس وناس ليلي : بعنوان اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة .2018. شهادة ماستر علوم التسيير

❖ دراسة حمزة أولاد سالم وعبد الوهاب مخلوف، أثر الكفاءة الذاتية للقائد في سلوكياته، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018-2019.¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الكفاءة الذاتية للقادة في المؤسسة محل الدراسة وطبيعة العلاقة بين الكفاءة في المؤسسة الذاتية للقائد وسلوكياتهم بالمؤسسة محل الدراسة. حيث تمحور موضوع الدراسة في معرفة مدى تأثير الكفاءة الذاتية للقائد في سلوكياته، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على تحليل البيانات الاحصائية الواردة في الاستبانة الموزعة على عينات عشوائية مكونة من 132 عينة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة عن طريق برنامج SPSS نسخة 22، وبالاعتماد على نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعاملات الارتباط وغيرها من تحليلات، خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية والسلوك القيادي. وأوصت هذه الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بالكفاءة الذاتية للقادة وسل تعزيزها وتطويرها في المؤسسة محل الدراسة .

❖ دراسة قالي حمزة : بعنوان ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، 2020.²

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التي فرضته طبيعة العمل الموضوع كونه أكثر تناسبا معها في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث ولتحقيق هذا الهدف استخدم عدة ادوات منها الملاحظة والاستبيان داخل المؤسسة وفي ختام هذه الدراسة توصل الى ضغوط العمل لها اثر على الاداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي

-هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية، ويمكن ان نستنتج ان عبء العمل لا يؤثر على الاستاذ الجامعي وبيئة العمل . لهذه الدراسة نفس المتغير (تابع) في دراستي : ضغوط العمل حيث استنتج منه عودة مؤشرات (عبء العمل، بيئة العمل) فكانت هامة ومميزة لأنها اعطت نظرة شاملة عن الموضوع وساعدتني في دراستي من الناحية النظرية باعتبارها مرجع سابق .

حيث تعتبر هذه دراسة مطابقة لدراستي من المتغير (ا التابع) حيث اعتمدت عليها كمرجع سابق .

1 - حمزة أولاد سالم وعبد الوهاب مخلوف، أثر الكفاءة الذاتية للقائد في سلوكياته، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018-2019 . ص VI

2 - قالي حمزة : بعنوان ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي بجامعة العربي بن مهيدي ام البواقي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل، 2020 .

❖ دراسة حسين وليد حسين: الكفاءة الذاتية للموارد البشرية ودورها في النجاح الإستراتيجي لمنظمات العمال (دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار) مجلة المنصور العدد 34 (2020)¹.

تهدف هذه الدراسة لمعرفة الدور التي تساهم فيه الكفاءة الذاتية للموارد البشرية في النجاح الاستراتيجي لمنظمات العمل، حيث تم القيام بهذه الدراسة في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمد الكاتب على المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق استخدام الاستبانة لجمع البيانات بتوزيعها على 64 عينة من عمال المؤسسة، حيث تم تحليل البيانات عن طريق برنامج spss من أجل تأكيد صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية.

حيث استخلص من نتائج التحليل ان الكفاءة الذاتية تلعب دور كبير في النجاح الاستراتيجي ومن أجل ذلك وجب تعزيز الكفاءة الذاتية لموارد البشرية واستثمارها بشكل أفضل.

الدراسات باللغة الأجنبية:

❖ Ina Kurniawati. H1، Elisabet Siahaan' Influence of Creativity، Self Efficacy، and Social Skills Toward Performance of Banking Employees، Faculty of Economics and Business، University of North Sumatera، Medan، Indonesia².

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مستوى الكفاءة الذاتية والمهارات الاجتماعية الأداء موظفي البنك وتم القيام بهذه الدراسة في بنك - Muamalat Cabang Balai Kota - وتم القيام بهذه الدراسة على 59 عينة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي، واعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة تقنية الانحدار الخطي المتعدد. حيث أظهرت النتائج أن الإبداع والكفاءة الذاتية والمهارات الاجتماعية لها تأثير كبير على أداء موظفي بنك .Muamalat Cabang Balai Kota

¹ حسين وليد حسين: الكفاءة الذاتية للموارد البشرية ودورها في النجاح الإستراتيجي لمنظمات العمال (دراسة استطلاعية في مصرف الشرق الأوسط العراقي للاستثمار) مجلة المنصور العدد 34 (2020) ص1.

² Ina Kurniawati. H1 , Elisabet Siahaan' Influence of Creativity, Self Efficacy, and Social Skills Toward Performance of Banking Employees, Faculty of Economics and Business, University of North Sumatera, Medan, Indonesia p1

❖ **Miebaka David Ateke¹ and I. Zeb-Obipi** :Self-Efficacy and Organizational Resilience of Deposit Money Banks in South-South Nigeria, International Journal of Management and Marketing Systems¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الكفاءة الذاتية والمرونة التنظيمية في عملية إيداع أموال البنوك في - جنوب - جنوب نيجيريا حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة المسح المقطعي في بحثها عن متغيرات الدراسة وذلك عن طريق الاستبانة الموزعة على 1180 عينة موزعة على 18 بنك للإيداع النقدي في جنوب - جنوب نيجيريا، تم تحديد حجم العينة البالغ 295 باستخدام حساب باستخدام صيغة Taro Yamane لتحديد حجم العينة، حيث استخلصت من نتائج تحليل بيانات الدراسة أن الاكتفاء الذاتي يؤثر بشكل كبير على المرونة التنظيمية لبنوك الودائع المالية في جنوب-جنوب، نيجيريا. وتوصي الدراسة بأنه يمكن تعزيز القدرة على التكيف من خلال جهد الموظف في حضور الندوات والتدريب على تطوير أنماط عملهم المختلفة والمواقف الإيجابية ليس فقط في الوظيفة، ولكن خارج الوظيفة

❖ **Bart Spaan** : The relation between self-efficacy and job performance, This master thesis in Business Administration a specialization in Business Analysis and Modeling, January 2021 to June 2021.²

تهدف هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين عوامل الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي، وكيف تؤثر هذه العوامل على الأداء الوظيفي، حيث تم استخدام المقابلة مع مختلف الموظفين في مؤسسة - Karel de Grote College - أظهرت النتائج أن الكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي ليس لهما علاقة مباشرة ببعضهما البعض، ومع ذلك، فقد وجد أن العوامل المختلفة للكفاءة الذاتية والأداء الوظيفي تؤثر بشكل كبير على بعضها البعض،

¹- **Miebaka David Ateke¹ and I. Zeb-Obipi** :Self-Efficacy and Organizational Resilience of Deposit Money Banks in South-South Nigeria, International Journal of Management and Marketing Systems ISSN: 2384-537X, Volume 13, Issue 7, (August, 2020) pages 57 - 73

² **Bart Spaan** : The relation between self-efficacy and job performance, This master thesis in Business Administration a specialization in Business Analysis and Modeling, January 2021 to June 2021.p II

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسة السابقة: من خلال التطرق الى الدراسات السابقة المحلية والعربية أو الأجنبية ذات الصلة بالدراسة الحالية التي تسعى لتعرف على تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية بالصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة، تبين أنه يوجد أوجه اتفاق وأوجه اختلاف للدراسة الحالية مع ما سبقها من الدراسات في عدة جوانب، سنعرضها فيما يلي:

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف: تشترك دراستنا الحالية مع كل من الدراسات السابقة في المنهج المعتمد وهو المنهج الوصفي، الذي يتماشى مع البحوث الوصفية، وكذلك اشتركت كل الدراسات مع دراستنا الحالية في أداة الدراسة حيث اتخذوا الاستبيان أداة للدراسة، ماعدا دراسة Bart span " التي اعتمدت المقابلة كأداة لدراسة.

من ناحية الموضوع اشتركت دراستنا الحالية مع دراسة كل من "قالي حمزة" و"ابن خورور" و"عدة العانس، وناس ليلي" في المتغير المستقل وضغوط العمل واختلفت في المتغير التابع كل حسب موضوعه، كما اشتركت دراستنا مع دراسة "مروى حسين مصطفى أبو علي" في المتغير التابع الكفاءة الذاتية واختلفتا في المتغير المستقل. في حين نجد دراسة "حمزة أولاد سالم وعبد الوهاب مخلوفي" و"أحمد الشوا" و"حسين وليد حسن" والدراسات الأجنبية المذكورة سابقا اتخذت من المتغير التابع لدراستنا الذي هو الكفاءة الذاتية كمتغير مستقل لدراساتهم. كما تختلف أيضا الدراسات السابقة مع دراستنا في المؤسسة محل الدراسة، فمنهم من كانت دراساتهم في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ومنهم من كانت في المدارس الحكومية الثانوية وأخرى بالمؤسسة الأمنية بفلسطين ومنهم كانت بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، وباقي الدراسات الأجنبية أجريت في البنوك، في حين دراستنا تمت في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

تشابهت دراستنا الحالية مع دراسة كل من "أحمد الشوا" و"حسين وليد حسن" و "Ina kurnwait" من حيث أهداف الدراسة، حيث تسعى كل منها لمعرفة مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال المؤسسة محل الدراسة واختلفت الدراسات الأخرى عنها .

واشتركت دراسة "عدة العانس، وناس ليلي" ودراسة "حمزة قالي" مع دراستنا الحالية في محاولة إيجاد مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة. و يمكن تلخيص ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم 1-1 : يوضح المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

المجال	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
موضوع الدراسة	تناولت الدراسات السابقة ضغوط العمل من نواحي متعددة حيث تم ربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	تناولت هذه الدراسة موضوع تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية
أهداف الدراسة	هدفت دراسة عدة العانس ،وناس ليلي ودراسة قالي حمزة لإيجاد مستوى ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وركزت دراسة كل من أحمد الشوا وحسين وليد حسن و ina kurniwati على معرفة علاقة الكفاءة الذاتية بالضغوط النفسية ودور الكفاءة في النجاح الاستراتيجي والأداء الوظيفي، كما ركزت الدراسات الأجنبية الأخرى في إيجاد العلاقة بين الكفاءة الذاتية والمرونة التنظيمية في عملية إيداع الأموال وأخرى علاقتها بالأداء	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والكفاءة الذاتية في المؤسسة محل الدراسة وتأثير هذه الضغوط على الكفاءة الذاتية
بيئة الدراسة	تنوعت أماكن الدراسات السابقة ما بين: ❖ المحلية والتي طبقت في الجزائر ❖ العربية والتي طبقت في فلسطين والعراق . ❖ الأجنبية والتي كانت بأندونيسيا، هولندا، جنوب جنوب نيجيريا. وطبقت الدراسات السابقة على مجتمعات مختلفة كالمؤسسات التعليمية والجامعية، المصارف والبنوك، ديوان الترقية والتسيير العقاري.	تمت الدراسة الحالية بمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ورقلة
زمان الدراسة	معظم الدراسات السابقة تم دراستها في حدود (11) سنة الأخيرة، حيث تمت دراسة ابن خورر خير الدين سنة(2011)، ثم دراسة مروى حسن مصطفى أبو علي و دراسة ina kurmiawati(2015)، ثم دراسة أحمد الشوا (2016)، ثم دراسة عدة العانس، وناس	تمت الدراسة الحالية في أفريل/ماي 2022

	<p>ليلى(2018)، ثم دراسة أولاد سالم ومخلوئي عبد الوهاب ، ودراسة Miebaka David (2019)، دراسة قالي حمزة ودراسة حسن وليد حسين سنة (2020)، دراسة Bart (2021)span.</p>	
<p>- أعتد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لدراسة</p>	<p>أغلب الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبيان والملاحظة كأدوات لدراسة واختلفت دراسة Bart span التي اعتمدت المقابلة كأداة لدراساتهم</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>

المصدر: من اعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمّن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل وضغوط العمل والمتغير التابع الكفاءة الذاتية
- تمهيد الدراسات السابقة الطريق أمام الدراسة الحالية وذلك من خلال الاطلاع على عينات الدراسات السابقة والاستفادة منها في الدراسة الحالية
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال للباحثين في إعداد المنهجية المتبعة
- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبانة، وتصميم فقراتها
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الباحثين من الانطلاق في الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما قدم مسبقا أن مفهوم الكفاءة الذاتية منبثق من خلال نظرية التعلم الاجتماعي التي ترفض النظرة أحادية البعد لتفسير السلوك الإنساني، بحيث يمكن الاعتماد على مفهوم الكفاءة الذاتية في فهم السلوك الإنساني، وأكثر من ذلك يساعد على صقله وتفعيله، بكونه خاصية تساعد الباحث من خلالها بمعرفة الصحة النفسية والجسمية للفرد،

ومن خلال ما سبق أيضا أن ضغوط العمل نتيجة لعدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة متعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وأيضا بالحياة الشخصية والعملية للموارد البشرية التي تأثر نوعية الجهد المبذول ونمط الأداء المستعمل كما أن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي تنتج عنها آثار سلبية وإيجابية، ويمكن للمؤسسة التقليل من الآثار السلبية للضغوط وبذلك بطريقة تعاملها تجاهها.

الفصل الثاني :
الدراسة الميدانية

تمهيد: بعدما تطرقنا في الفصل السابق لمفاهيم ضغوطات العمل والكفاءة الذاتية والدراسات السابقة ولتجسيدها على أرض الواقع، قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي لتزداد الدراسة صحة وثبات، وقمنا بدراسة الحالة في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء، ولهذا تم تقسيم الفصل إلى مبحثين هما :

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية : وذلك من خلال التعرف على المؤسسة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، ودراسة أثر ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية بالصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

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

الفرع الأول: تقديم المؤسسة عينة الدراسة (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء-ورقلة-

أولاً: تعريف مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء نبذة عن المؤسسة:

الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة هو مؤسسة (casnos) إدارية تنظيمية ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة غير المأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية ورقلة والتي تعني:

- الصناعيين لحرفيين التجار الفلاحين.

- أصحاب المهن الحرة (محامين، خبراء محاسبة، صيادلة، أطباء وغيرهم .)

- السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص).

- أصحاب المؤسسات الخاصة (SPA،EURL،SARL) وكل من يمارس النشاط الحر المقيد في السجل التجاري.

تم إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء في سنة 1992 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07 / 92 المؤرخ في : 04/01/1992 حيث يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني و التنظيم الاداري و المالي للضمان الاجتماعي

اصبح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء عمليا في سنة 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية فما يخص التأمينات الاجتماعية، و من الصندوق الوطني للتقاعد (CNR) فيما يخص التقاعد .

و يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء (casnos) بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية و يعرف بطابعه التجاري في علاقاته مع الغير .

أما عن الحدود الجغرافية وكالة ورقلة فهي تغطي جميع البلديات التي تنتمي لولاية ورقلة تمثل هذه البلديات كل من حاسي بن عبد الله . نقوسه . تقرت . حاسي مسعود . سيدي خويلد

كما تعود نشأة الصندوق كغيره من الوكالات لنظام إلى تاريخ استقلاله عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) الذي بدأ التحضير له بتاريخ 04 جانفي 1992. وذلك في إطار الاجتماع

الإداري الذي حضره أعضاء الصندوق البالغ عددهم واحد وعشرين عضوا وهم:

- (06) أعضاء ممثلين عن الأعمال التجارية أكثر فعالية على مستوى الوطن
- (04) أعضاء ممثلين عن الأعمال الفلاحية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- (04) أعضاء ممثلين عن الأعمال الحرفية.
- (4) أعضاء ممثلين عن المهن الحرة.
- عضو المكتب الصحي.
- عضو مكتب الدراسات التقنية.
- عضو المحاسبة.
- عضو مكتب المحامين.
- عضوين (02) ممثلين عن الأعضاء الصناعيين.
- عضو (01) مثل لموظفي الصندوق (CASNOS).

وذلك في لجنة الاشتراك المقررة من طرف قانون العمل والتنظيمات المطبقة.

لقد استمر الصندوق تحت الوصاية التنظيمية والمهنية والمالية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CASNOS) إلى غاية سنة 1995 تاريخ استقلالية (CASNOS) وبداية نشاطها كجهاز مستقل

مكونة من وحدة مركزية (مديرية مركزية) مقرها الاجتماعي بنهج فيكتور هيجو بالجزائر. ووكالاتها الجهوية

الاثنا عشر (12) الموزعة على التراب الوطني كما يلي:

باتنة - سطيف - تيزي وزو - عنابة - بشار - وهران - بليدة - ورقلة - مستغانم - قسنطينة - الشلف - سيدي بلعابس

وفي سنة 2015 أصبحت وكالات ولائية مكونة من 49 وكالة في كل ولاية الا ولاية الجزائر مكونة من وكالتين.

ثانيا: مهام مؤسسة الصندوق الوطني :

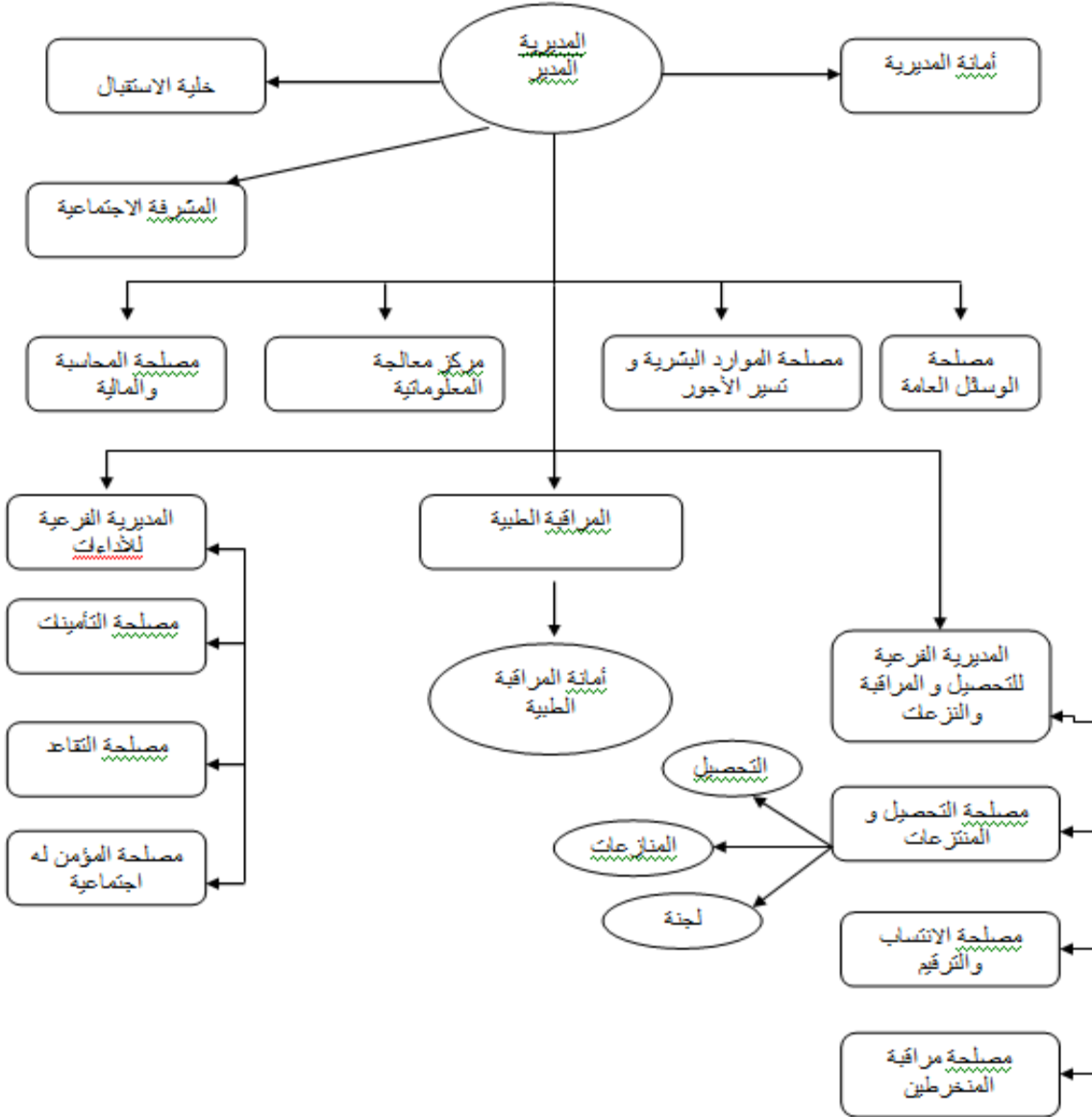
تتمثل مهام الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في النقاط التالية :

✓ يسير معاشات و المنح المصروفة بعنوان التشريع السابق للفتاح يناير سنة 1984 لغاية انقضاء حقوق

المستفيدين

- ✓ يقوم بأعمال في شكل منجزات ذات طابع صحي و اجتماعي كما هو منصوص عليه في المادة 92 من القانون رقم 83_11 المؤرخ في 2 يوليو سنة 1983 و المذكور اعلاه، بعد اقتراح من المجلس الإداري الصندوق
- ✓ ينظم الرقابة الطبية و ينسقها و يمارسها
- ✓ يسير الخدمات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء
- ✓ يسير معاشات المتقاعدين من غير الأجراء و منحهم
- ✓ يتولى تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات، المنصوص عليها في الفقرات السابقة، و مراقبتها و منازعات التحصيل
- ✓ يقوم بأعمال الوقاية و التربية و الاعلام في المجال الصحي بعد اقتراح من مجلس الادارة
- ✓ يسدد النفقات الناجمة عن سير مختلف اللجان او الجهات القضائية المدعوة للبت في نزاعات ناشئة عن قرارات صدرت عن الصندوق .
- ✓ تسيير الإعانات الطبيعية و المالية للتأمين الاجتماعي لغير الأجراء على مستوى الولاية.
- ✓ ضمان التحصيل للاشتراكات، المراقبة و المتابعة القضائية عند الاقتضاء.
- ✓ تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين لإثبات وضعياتهم نحو الالتزامات و لغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب .
- ✓ تسيير و تنظيم للمراقبة الطبية لكل التعويضات.
- ✓ متابعة ملفات المنخرطين للولاية.
- ✓ ترقيم ملفات المعنيين على مستوى الولاية.

الشكل رقم (4): الهيكل التنظيمي للوكالة الولائية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة



المصدر: الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء المقدر عددهم حوالي 80 موظف وتم إختيار هذا المجتمع لأنه هو الأجدر بالإجابة على أسئلة الدراسة، وجميع البيانات المستقاة من هذا المجتمع تمكننا من الوقوف على أبعاد المشكلة والوصول إلى نتائج ذات مصداقية.

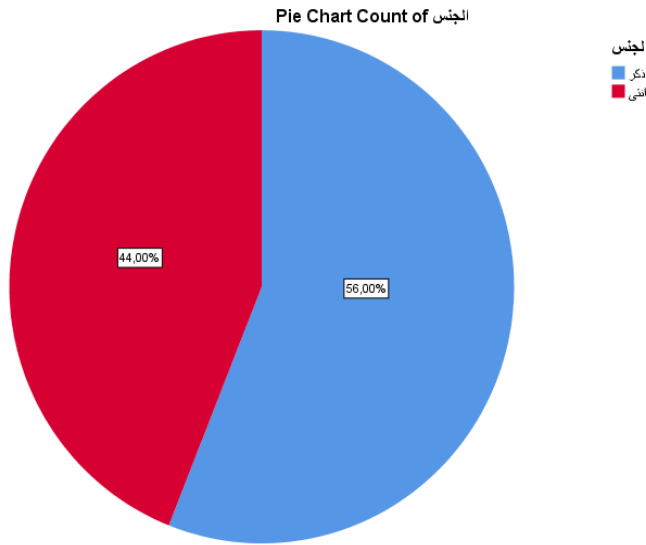
ثانياً: متغيرات الدراسة: نظراً لعدد المجتمع ووضعية الموظفين التي تعطي صعوبه على الوصول لكافة عناصر المجتمع إختارنا عينه عشوائية تقدر ب 50 موظف ويمكن إظهار أهم الخصائص التي تمتاز بها هذه العينة على النحو الموالي:

متغير الجنس: يمكن تلخيص خصائص الجنس في الجدول والشكل الموالي:

جدول رقم (1-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
56	28	ذكر
44	22	أنثى
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي



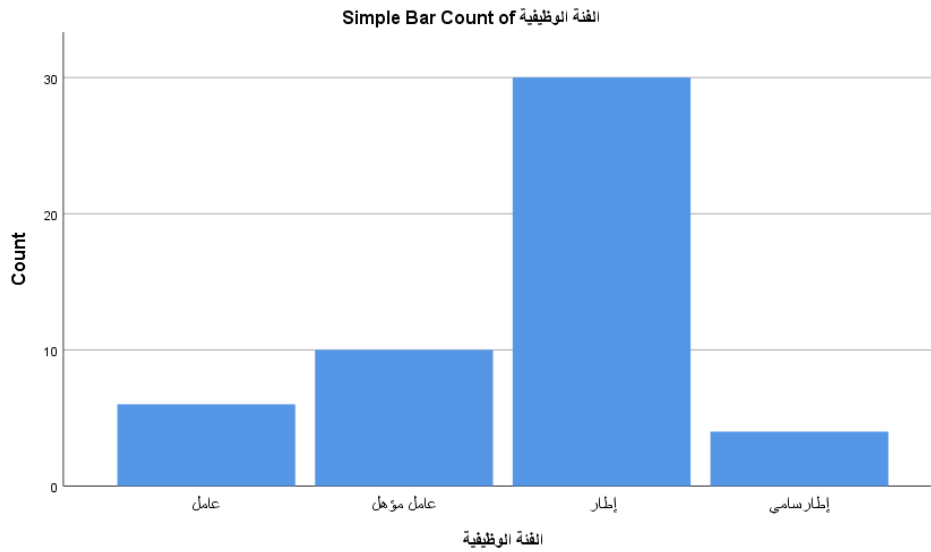
يظهر من خلال الجدول السابق رقم (05) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الذكور التي تقدر بنسبة (56%)، بينما تمثل نسبة فئة الإناث 44%

متغير الفئة الوظيفية: الجدول والشكل يلخيسان خصائص العينة من حيث الفئة الوظيفية:

جدول رقم (2-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الوظيفية

النسبة %	التكرار	الفئة الوظيفية
12	06	عامل
20	10	عامل مؤهل
60	30	إطار
08	04	إطار سامي
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

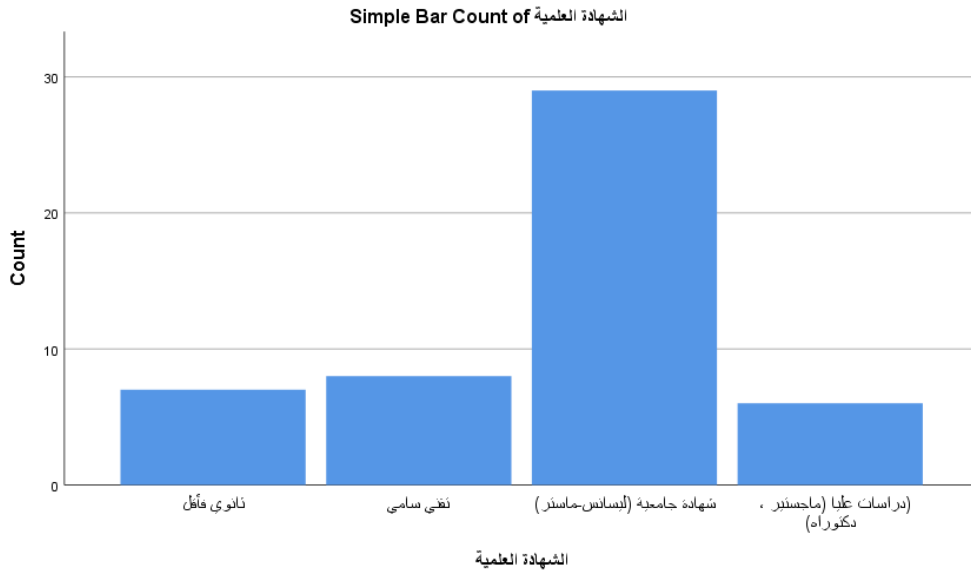
- أما فيما يتعلق بمتغير الفئة الوظيفية الموضح في الجدول السابق رقم (06) فقد تبين أن غالبية أفراد العينة هم من فئة إطار وذلك بنسبة (60%) ثم تليها فئة عامل مؤهل وذلك بنسبة (20%)، ثم تليها فئة عامل وذلك بنسبة (12%) ثم تليها فئة إطار سامي وذلك بنسبة (08%).

متغير الشهادة العلمية: الجدول والشكل يليان خصائص العينة من حيث الشهادة العلمية:

جدول رقم (3-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة العلمية

النسبة %	التكرار	الشهادة العلمية
14	07	ثانوي فأقل
16	08	تقني سامي
58	29	شهادة جامعية
12	06	دراسات عليا
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

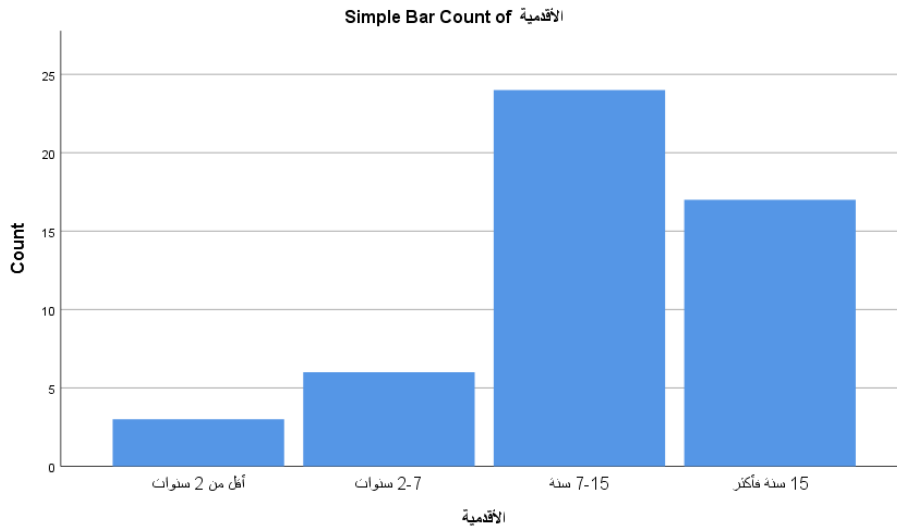
أما فيما يتعلق بمتغير الشهادة العلمية الموضح في الجدول السابق رقم (06) فقد تبين أن غالبية أفراد العينة هم الذين لديهم شهادات جامعية (ليسانس، ماجستير) وذلك بنسبة (58%) ثم يليها الأفراد الذين لديهم شهادة تقني سامي وذلك بنسبة (16%)، ثم يليها الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي فأقل وذلك بنسبة (14%) ثم يليها الأفراد الذين لديهم دراسات عليا وذلك بنسبة (12%).

متغير الشهادة العلمية: الجدول والشكل يُلخِصان خصائص العينة حسب الأقدمية:

جدول رقم (4-2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

النسبة %	التكرار	الأقدمية
06	03	أقل من 02 سنوات
12	06	من 02 إلى 07 سنوات
48	24	من 07 إلى 15 سنة
34	17	من 15 سنة فما أكثر
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

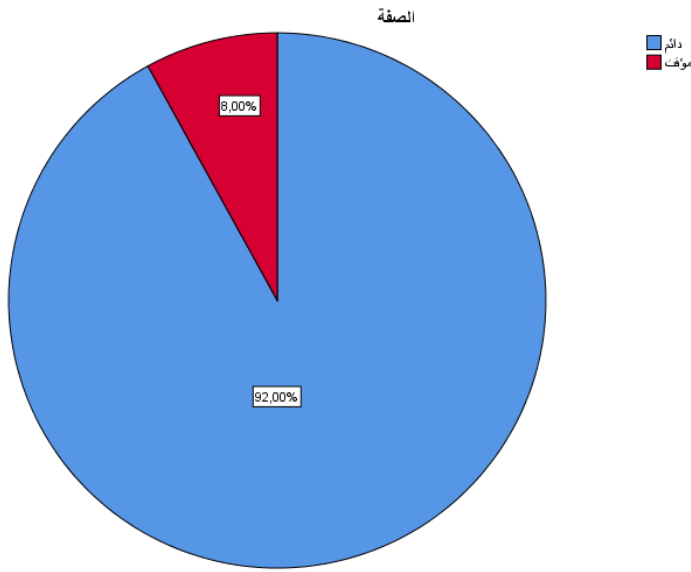
وفيما يتعلق بمتغير الخبرة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (08) إلى أن فئة (من 07 إلى 15 سنة) تحصلت على أكبر نسبة والتي تقدر بـ 48%، وتليها فئة ذوي الخبرة من (15 سنة فما أكثر) وذلك بنسبة 34% من أفراد عينة الدراسة، وتليها فئة ذوي الخبرة من (من 02 إلى 07 سنوات) بنسبة 12% وتليها فئة ذوي الخبرة من (أقل من 02 سنوات) بنسبة 06%

متغير الشهادة العلمية: الجدول والشكل يُلخِصان خصائص العينة حسب الصفة:

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

النسبة %	التكرار	المجموع
92	46	دائم
08	04	مؤقت
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

وفيما يتعلق بمتغير الصفة، وكما تشير النتائج في الجدول رقم (08) إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة لهم صفة دائم وذلك بنسبة 92%، والقلة القليلة منهم لهم صفة مؤقت وذلك بنسبة 08% .

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة لهذا في كل من المتغير التابع المتعلق بالكفاءة الذاتية والمتغير المستقل ضغوط العمل بإبعاده المتمثلة في ضغوط العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل.

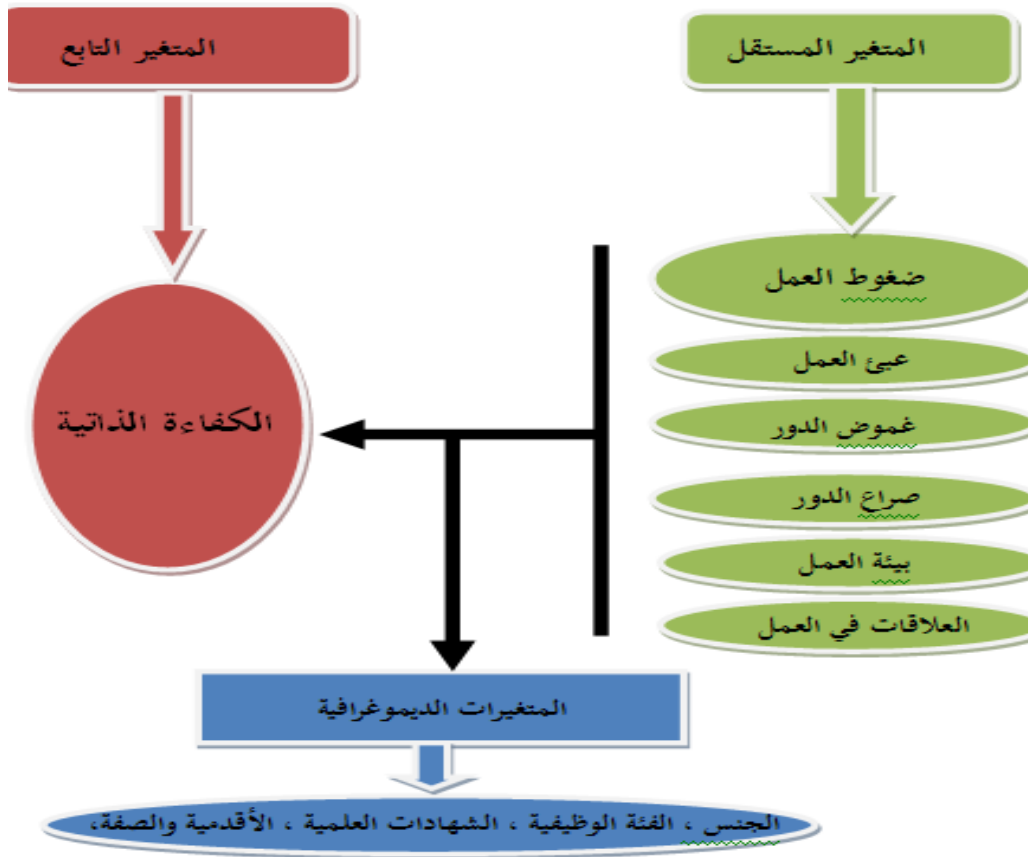
جدول رقم (6-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير المستقل:	ضغوط العمل
المتغير التابع:	الكفاءة الذاتية

المصدر: من إعداد الطلبة

نموذج الدراسة : الشكل الموالي يلخص نموذج الدراسة المعتمد

الشكل رقم (5) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على الأدبيات النظرية والتطبيقية

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

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

- الاستبيان:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة مثل (الجنس، العمر، الأقدمية).

الجزء الثاني: يتعلق بمفهوم ضغوط العمل ويحتوي على 21 عبارة.

الجزء الثالث: يتعلق بمفهوم الكفاءة الذاتية ويحتوي على 14 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3

درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من أفراد العينة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات؛

- محايد تعطى لها 2 درجات؛

- غير موافق تعطى لها 1 درجة،

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

جدول رقم (7-2): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق	من 1 الى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم

العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة: لدراسة صدق ثبات الأدوات وللإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والإستدلالي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- ❖ مقاييس مقياس ألفا كرونباخ ؛
- ❖ مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية، للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- ❖ مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- ❖ تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الكفاءة الذاتية)؛
- ❖ تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان:

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

. صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال (الملحق2)، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

. ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس كما يلي:

جدول رقم (8-2): معاملات الثبات لمتغيري الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ	المتغير
21	85 %	ضغوط العمل
14	85.40 %	الكفاءة الذاتية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا للمتغير المستقل (ضغوط العمل) يصل إلى 85 %، حيث تعتبر ذو مستوى عال جدا من والثبات والثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات، وأيضا نفس الشيء بالنسبة للمتغير التابع (85.40) حيث وصل نسبة الثبات إلى 85.40 % وهي قيمة مرتفعة جدا.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

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

المطلب الأول : تحليل فقرات محاور الدراسة:

الفرع الأول : تحليل فقرات أبعاد ضغوط العمل: نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المتغير كما يلي:

1- بعد عبئ الدور:

جدول رقم 2-9: تحليل فقرات بعد عبئ الدور

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
01	Ni	14	06	30	1.68	0.89	56	محايد	03
	Fi%	28	12	60					
02	Ni	18	11	21	1.94	0.89	64.67	محايد	02
	Fi%	36	22	42					
03	Ni	07	11	32	1.50	0.74	50	غير موافق	05
	Fi%	14	22	64					

04	غير موافق	55.33	0.87	1.66	30	07	13	Ni	04
					60	14	26	Fi%	
01	محايد	69.33	0.90	2.08	18	10	22	Ni	05
					36	20	44	Fi%	
/	محايد	75	0.48	2.25	البعد ككل				

(*) دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (05) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 2.08 وإنحراف معياري يساوي 0.90 حيث نرى بأن نسبة **69.33%** من أفراد عينة الدراسة قد اتخذوا موقف **محايد** تجاهها.
 - الفقرة رقم (02) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 1.94 وإنحراف معياري يساوي 0.89 حيث نرى بأن نسبة **64.67%** من أفراد عينة الدراسة قد اتخذوا موقف **محايد** تجاهها.
 - الفقرة رقم (01) تحصلت على المرتبة 03 بمتوسط حسابي قدره 1.68 وإنحراف معياري يساوي 0.89 حيث نرى بأن نسبة **56%** من أفراد عينة الدراسة قد اتخذوا موقف **محايد** تجاهها.
 - الفقرة رقم (04) تحصلت على المرتبة 04 بمتوسط حسابي قدره 1.66 وإنحراف معياري يساوي 0.87 حيث نرى بأن نسبة **55.33%** من أفراد عينة الدراسة **غير موافقين** عليها.
 - الفقرة رقم (03) تحصلت على المرتبة 05 بمتوسط حسابي قدره 1.50 وإنحراف معياري يساوي 0.74 حيث نرى بأن نسبة **50%** من أفراد عينة الدراسة **غير موافقين** عليها.
- وعند تحليل البعد ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد اتخذوا موقف **محايد** تجاه فقرات بعد عبء الدور وذلك بنسبة **75%** ومتوسط حسابي قدره 2.25 وإنحراف معياري يساوي 0.48

2- بعد غموض الدور:

الجدول رقم 2-10: يوضح تحليل فقرات بعد غموض الدور

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
06	Ni	05	11	34	1.42	0.67	47.33	غير موافق	03
	Fi%	10	22	68					
07	Ni	05	08	37	1.36	0.66	45.33	غير موافق	04
	Fi%	10	16	74					
08	Ni	14	11	25	1.78	0.86	59.33	محايد	01
	Fi%	28	22	50					
09	Ni	08	08	34	1.48	0.76	49.33	غير موافق	02
	Fi%	16	16	68					
/	البعد ككل				2.17	0.63	72.33	غير موافق	/

(*) دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (08) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 1.78 وانحراف معياري يساوي 0.86 حيث نرى بأن نسبة 59.33% من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف محايد تجاهها.
- الفقرة رقم (09) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 1.48 وانحراف معياري يساوي 0.76 حيث نرى بأن نسبة 49.33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقون عليها.
- الفقرة رقم (06) تحصلت على المرتبة 03 بمتوسط حسابي قدره 1.42 وانحراف معياري يساوي 0.67 حيث نرى بأن نسبة 47.33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقون عليها.
- الفقرة رقم (07) تحصلت على المرتبة 04 بمتوسط حسابي قدره 1.36 وانحراف معياري يساوي 0.66 حيث نرى بأن نسبة 45.33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقون عليها.

وعند تحليل البعد ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقون على فقرات بعد غموض الدور وذلك بنسبة 72.33% ومتوسط حسابي قدره 2.17 وإنحراف معياري يساوي 0.63

3- بعد صراع الدور:

الجدول رقم 2-11: يوضح تحليل فقرات بعد صراع الدور

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
10	Ni	07	13	30	1.54	0.73	51.33	غير موافق	02
	Fi%	14	26	60					
11	Ni	08	10	32	1.52	0.76	50.67	غير موافق	03
	Fi%	16	20	64					
12	Ni	16	08	26	1.80	0.90	60	محايد	01
	Fi%	32	16	52					
/	البعد ككل				2.51	0.39	83.67	غير موافق	/

(*) دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (12) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 1.80 وإنحراف معياري يساوي 0.90 حيث نرى بأن نسبة 60% من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف محايد تجاهها.
 - الفقرة رقم (10) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 1.54 وإنحراف معياري يساوي 0.73 حيث نرى بأن نسبة 51.33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
 - الفقرة رقم (11) تحصلت على المرتبة 03 بمتوسط حسابي قدره 1.52 وإنحراف معياري يساوي 0.76 حيث نرى بأن نسبة 50.67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
- وعند تحليل البعد ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين على فقرات بعد صراع الدور وذلك بنسبة 83.67% ومتوسط حسابي قدره 2.51 وإنحراف معياري يساوي 0.39

4- بعد بيئة العمل:

الجدول رقم 2-12: يوضح تحليل فقرات بعد بيئة العمل

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
13	Ni	21	08	21	02	0.93	66.67	محايد	01
	Fi%	42	16	42					
14	Ni	12	10	28	1.68	0.84	56	محايد	02
	Fi%	24	20	56					
15	Ni	05	09	36	1.38	0.67	46	غير موافق	05
	Fi%	10	18	72					
16	Ni	11	05	34	1.54	0.84	51.33	غير موافق	03
	Fi%	22	10	68					
17	Ni	06	10	34	1.44	0.71	48	غير موافق	04
	Fi%	12	20	68					
/	البعد ككل				2.14	0.57	71.33	غير موافق	/

(*) دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (13) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 02 وانحراف معياري يساوي 0.93 حيث نرى بأن نسبة 66.67% من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف محايد تجاهها.
- الفقرة رقم (14) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 1.68 وانحراف معياري يساوي 0.84 حيث نرى بأن نسبة 56% من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف محايد تجاهها.
- الفقرة رقم (16) تحصلت على المرتبة 03 بمتوسط حسابي قدره 1.54 وانحراف معياري يساوي 0.84 حيث نرى بأن نسبة 51.33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.

- الفقرة رقم (17) تحصلت على المرتبة 04 بمتوسط حسابي قدره 1.44 وإنحراف معياري يساوي 0.71 حيث نرى بأن نسبة 48 % من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
- الفقرة رقم (15) تحصلت على المرتبة 05 بمتوسط حسابي قدره 1.38 وإنحراف معياري يساوي 0.67 حيث نرى بأن نسبة 46 % من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
- وعند تحليل البعد ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين على فقرات بعد بيئة العمل وذلك بنسبة 71.33 % ومتوسط حسابي قدره 2.14 وإنحراف معياري يساوي 0.57 .

5- بعد العلاقات في العمل:

الجدول رقم 2-13: يوضح تحليل فقرات بعد العلاقات في العمل

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
18	ni	10	13	27	1.66	0.80	55.33	غير موافق	01
	Fi%	20	26	54					
19	ni	03	11	36	1.34	0.59	44.67	غير موافق	04
	Fi%	06	22	72					
20	ni	11	10	29	1.64	0.83	54.67	غير موافق	02
	Fi%	22	20	58					
21	ni	05	11	34	1.42	0.67	47.33	غير موافق	03
	Fi%	10	22	68					
/	البعد ككل				2.21	0.50	73.67	غير موافق	/

(*) دال إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (18) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 1.66 وإنحراف معياري يساوي 0.80 حيث نرى بأن نسبة 55.33 % من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.

- الفقرة رقم (20) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 1.64 وإنحراف معياري يساوي 0.83 حيث نرى بأن نسبة **54.67 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
 - الفقرة رقم (21) تحصلت على المرتبة 03 بمتوسط حسابي قدره 1.42 وإنحراف معياري يساوي 0.67 حيث نرى بأن نسبة **47.33 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
 - الفقرة رقم (19) والتي تمثل تحصلت على المرتبة 04 بمتوسط حسابي قدره 1.34 وإنحراف معياري يساوي 0.59 حيث نرى بأن نسبة **44.67 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين عليها.
- وعند تحليل البعد ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم غير موافقين على فقرات بعد العلاقات في العمل وذلك بنسبة **73.67 %** ومتوسط حسابي قدره 2.21 وإنحراف معياري يساوي 0.50

جدول رقم (2-14): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير ضغوط العمل:

الرقم	أبعاد متغير ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه	الرتبة
01	عبء الدور	2.25	0.48	محايد	02
02	غموض الدور	2.17	0.63	غير موافق	04
03	صراع الدور	2.51	0.39	غير موافق	01
04	بيئة العمل	2.14	0.57	غير موافق	05
05	العلاقات في العمل	2.21	0.50	غير موافق	03

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن بعد صراع الدور جاء في المرتبة 01 وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.51 وإنحراف معياري قدره 0.39 ثم يليه بعد عبء الدور في المرتبة 02 وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.25 وإنحراف معياري قدره 0.48 ثم يليه بعد العلاقات في العمل في المرتبة 03 وذلك بمتوسط

حسابي يساوي 2.21 وإنحراف معياري قدره 0.50 ثم يليه بعد غموض الدور في المرتبة 04 وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.17 وإنحراف معياري قدره 0.63 ثم يليه بعد بيئة العمل في المرتبة 05 وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.14 وإنحراف معياري قدره 0.57

الفرع الثاني : تحليل فقرات متغير الكفاءة الذاتية:

نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المتغير كما يلي:

الجدول رقم 2-15: يوضح تحليل فقرات متغير الكفاءة الذاتية

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الإنحراف المعياري	النسبة المئوية	إتجاه العينة	رتبة الفقرة
1	ni	39	09	02	2.62	0.73	33,87	موافق	4
	Fi%	78	18	04					
2	ni	35	08	07	2.74	0.53	33,91	موافق	2
	Fi%	70	16	14					
3	ni	31	14	05	2.56	0.73	33,85	موافق	7
	Fi%	62	28	10					
4	ni	30	11	09	2.52	0.68	00,84	موافق	8
	Fi%	60	22	18					
5	ni	35	09	06	2.42	0.79	67,80	موافق	11
	Fi%	70	18	12					
6	ni	29	16	05	2.58	0.70	00,86	موافق	5
	Fi%	58	32	10					
7	ni	32	14	04	2.48	0.68	67,82	موافق	10
	Fi%	64	28	08					
8	ni	43	04	03	2.56	0.64	33,85	موافق	6
	Fi%	86	08	06					
9	ni	22	20	08	2.80	0.54	33,93	موافق	1
	Fi%	44	40	16					

13	محايد	00,76	0.73	2.28	08	14	28	ni	10
					16	28	56	Fi%	
12	موافق	00,80	0.76	2.40	06	13	31	ni	11
					12	26	62	Fi%	
9	موافق	33,83	0.71	2.50	15	17	18	ni	12
					30	34	36	Fi%	
14	محايد	67,68	0.82	2.06	01	16	33	ni	13
					02	32	66	Fi%	
3	موافق	00,88	0.53	2.64	08	14	28	ni	14
					16	28	56	Fi%	
/	موافق	77.67	0.35	2.33	المحور ككل				

(*) دال إحصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

التحليل الإحصائي:

- الفقرة رقم (09) تحصلت على المرتبة 01 بمتوسط حسابي قدره 2.80 وإنحراف معياري يساوي 0.54 حيث نرى بأن نسبة **93.33%** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
- الفقرة رقم (02) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 2.74 وإنحراف معياري يساوي 0.53 حيث نرى بأن نسبة **91.33%** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
- الفقرة رقم (14) تحصلت على المرتبة 02 بمتوسط حسابي قدره 2.64 وإنحراف معياري يساوي 0.53 حيث نرى بأن نسبة **88%** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
- الفقرة رقم (01) تحصلت على المرتبة 04 بمتوسط حسابي قدره 2.62 وإنحراف معياري يساوي 0.73 حيث نرى بأن نسبة **87.33%** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
- الفقرة رقم (06) تحصلت على المرتبة 05 بمتوسط حسابي قدره 2.58 وإنحراف معياري يساوي 0.70 حيث نرى بأن نسبة **86%** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.

- الفقرة رقم (08) تحصلت على المرتبة 06 بمتوسط حسابي قدره 2.56 وانحراف معياري يساوي 0.64 حيث نرى بأن نسبة **85.33 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (03) تحصلت على المرتبة 07 بمتوسط حسابي قدره 2.56 وانحراف معياري يساوي 0.73 حيث نرى بأن نسبة **85.33 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (04) تحصلت على المرتبة 08 بمتوسط حسابي قدره 2.52 وانحراف معياري يساوي 0.68 حيث نرى بأن نسبة **84 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (12) تحصلت على المرتبة 09 بمتوسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري يساوي 0.71 حيث نرى بأن نسبة **83.33 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (07) تحصلت على المرتبة 10 بمتوسط حسابي قدره 2.48 وانحراف معياري يساوي 0.68 حيث نرى بأن نسبة **82.67 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (05) تحصلت على المرتبة 11 بمتوسط حسابي قدره 2.42 وانحراف معياري يساوي 0.79 حيث نرى بأن نسبة **80.67 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (11) تحصلت على المرتبة 12 بمتوسط حسابي قدره 2.40 وانحراف معياري يساوي 0.76 حيث نرى بأن نسبة **80 %** من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** عليها.
 - الفقرة رقم (10) تحصلت على المرتبة 13 بمتوسط حسابي قدره 2.28 وانحراف معياري يساوي 0.73 حيث نرى بأن نسبة **76 %** من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف **محايد** تجاهها.
 - الفقرة رقم (13) تحصلت على المرتبة 14 بمتوسط حسابي قدره 2.06 وانحراف معياري يساوي 0.82 حيث نرى بأن نسبة **68.67 %** من أفراد عينة الدراسة قد إتخذوا موقف **محايد** تجاهها.
- وعند تحليل المتغير ككل تبين لنا بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنهم **موافقون** على فقرات متغير **الكفاءة الذاتية** وذلك بنسبة **77.67 %** ومتوسط حسابي قدره 2.33 وانحراف معياري يساوي 0.35

المطلب الثاني : إختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها :

الفرع الأول: إختبار فرضيات الدراسة

1. إختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية (H0): لا يختلف مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-16) يبين كيفية إختبار الفرضية الأولى

درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	T
49	0.38	2.25	02	0.05	0.000	4.783

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار T لعينة واحدة تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 = α فإننا نرفض الفرض الصفرى ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأن مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع.

2. إختبار الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية (H0): لا يختلف مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-17) يبين كيفية إختبار الفرضية الثانية

درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية Sig	T
49	0.35	2.33	02	0.05	0.000	6.624

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار T لعينة واحدة تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأن مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع.

3. إختبار الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) على الكفاءة الذاتية في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) على الكفاءة الذاتية في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء عند مستوى دلالة 0.05

تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

جدول (2-18): يبين معامل الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

ومعامل التحديد بطريقة Stepwise

Model Summary ^c				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.0446 ^a	.0199	.0183	.031763
2	.0525 ^b	.0275	.0245	.030536
a. Predictors: (Constant)، غموض الدور				
b. Predictors: (Constant)، عبء الدور، غموض الدور				
c. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية				

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدت إلى خروج المتغيرات (صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) من النموذج لأنها غير دالة أنظر الملحق رقم (2-18) والإبقاء على المتغيرين المستقلين غموض الدور وعبء الدور هما من يؤثران على المتغير التابع (الكفاءة الذاتية)، حيث نجد أن العلاقة الارتباطية بينهما مع الكفاءة الذاتية بلغت 0.525 أي ما نسبته 52.50% وهي تؤكد على علاقة إرتباطية طردية متوسطة، كما أن نسبة تفسير التباين الموجود في المتغير التابع (الكفاءة الذاتية) من طرف المتغيرين المستقلين (غموض الدور وعبء الدور) بلغت 0.275 أي ما نسبته 27.50% أما النسبة المتبقية وهي 72.50 فهي تمثل تدخل متغيرات (عوامل) مستقلة أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار. كما يظهر لنا أيضا أن متغير غموض الدور له تأثير كبير على متغير الكفاءة الذاتية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.446 أي ما نسبته 44.60%، ثم يأتي في المرتبة الثانية متغير عبء الدور الذي أظهرت قيمة معامل الارتباط بينه وبين متغير تميز المورد البشري (0.079 = 0.446 - 0.525) أي ما نسبته 7.90% وهي نسبة ضعيفة جدا.

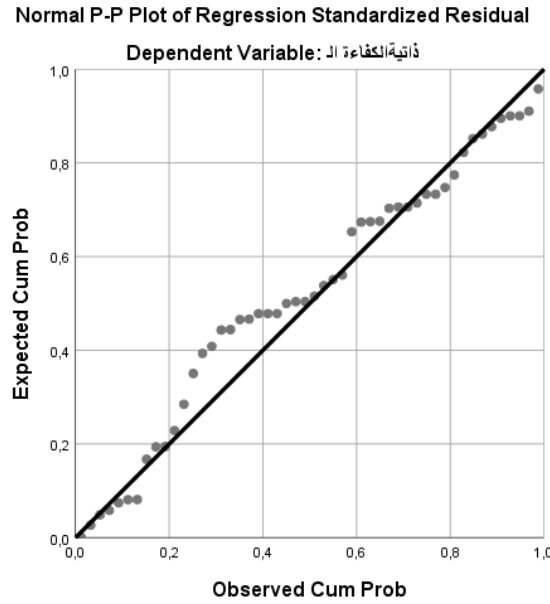
جدول رقم (2-19) يبين تحليل تباين الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,205	1	1,205	11,946	,0001 ^b
	Residual	4,843	48	,0101		
	Total	6,048	49			
2	Regression	1,665	2	,0833	8,931	,0001 ^c
	Residual	4,382	47	,0093		
	Total	6,048	49			
a. Dependent Variable: ذاتية الكفاءة						
b. Predictors: (Constant)، الدور غموض						
c. Predictors: (Constant)، الدور عبء الدور، غموض						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

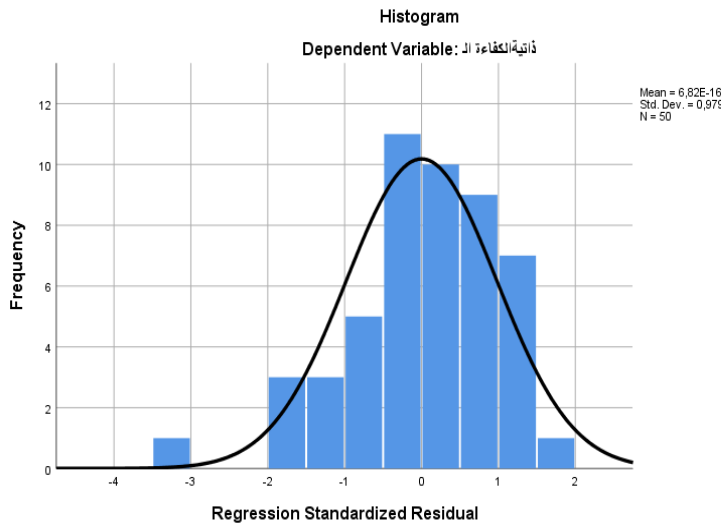
بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار تحليل تباين الإنحدار للنموذج الثاني وهو نموذج تأثير متغيري (غموض الدور، عبء الدور) على متغير (الكفاءة الذاتية) تساوي 0.001 أقل من مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ فإننا نستنتج بأن نموذج خط الإنحدار صالح للدراسة، ويبرز دلالة تأثير المتغيرين المستقلين على المتغير التابع

شكل رقم (6): يبين الرسم البياني (P-P Plot) للتوزيع الطبيعي للبواقي (Residuals):



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

شكل رقم (7): يبين التوزيع الطبيعي للمتغير التابع:



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

جدول رقم (2-20) يبين معاملات الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,789	,0163		10,994	,0000
	غموض الدور	,0249	,0072	,0446	3,456	,0001
2	(Constant)	2,105	,0211		9,955	,0000
	غموض الدور	,0439	,0110	,0786	3,990	,0000
	عبء الدور	-,0323	,0145	-,0438	-2,222	,0031

a. Dependent Variable: ذاتية الكفاءة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول يمكن تحديد معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 2.105 + 0.439X_1 - 0.323X_2$$

حيث: X_1 تمثل متغير غموض الدور و X_2 تمثل متغير عبء الدور

- تفسير معادلة الانحدار: إن معادلة إنحدار (Y) على (X_1) و (X_2) تنص على أن:

$$\text{الكفاءة الذاتية} = 2.105 + 0.439 \times \text{غموض الدور} - 0.323 \times \text{عبء الدور}$$

- أي أنه كلما زاد غموض الدور للعمال بدرجة واحدة تبعه زيادة في الكفاءة الذاتية بدرجة 0.439 مع افتراض

أن عبء الدور ثابت، وفي المقابل كلما زاد عبء الدور للعمال بدرجة واحدة تبعه نقصان في الكفاءة الذاتية

بدرجة 0.323 مع افتراض أن غموض الدور ثابت.

4. اختبار الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية ترجع للمتغيرات الشخصية (الجنس،

الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الأقدمية، الصفة) عند مستوى دلالة 0.05

1- متغير الجنس:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (21-2) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الجنس

الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إتخاذ القرار
ذكر	28	2.36	0.31	0.781	0.438	0.05	48	غير دال
أنثى	22	2.29	0.40					

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار T لعينتين مستقلتين تساوي 0.438 أكبر من مستوى

الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الجنس.

2- متغير الفئة الوظيفية:

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الفئة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الفئة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-22) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الفئة الوظيفية

مصدر التباين Source	مجموع المربعات Sum Of Squares	درجات الحرية	متوسط المربعات Mean Of Squares	F	Sig
بين المجموعات SS Between Groups	0.507	03	0.169	1.403	0.254
داخل المجموعات SS Within Groups	5.541	46	0.120		
التباين الكلي Total	6.048	49			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار تحليل التباين الأحادي الإتجاه تساوي 0.254 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الفئة الوظيفية.

3- متغير الشهادة العلمية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى

لمتغير الشهادة العلمية عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير

الشهادة العلمية عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-23) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الشهادة العلمية

مصدر التباين Source	مجموع المربعات Sum Of Squares	درجات الحرية	متوسط المربعات Mean Of Squares	F	Sig
بين المجموعات SS Between Groups	0.130	03	0.043	0.338	0.798
داخل المجموعات SS Within Groups	5.917	46	0.129		
التباين الكلي Total	6.048	49			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار تحليل التباين الأحادي الإتجاه تساوي 0.798 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الشهادة العلمية.

4- متغير الأقدمية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى

لمتغير الأقدمية عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير

الأقدمية عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-24) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الأقدمية

مصدر التباين Source	مجموع المربعات Sum Of Squares	درجات الحرية	متوسط المربعات Mean Of Squares	F	Sig
بين المجموعات SS Between Groups	0.607	03	0.202	1.710	0.178
داخل المجموعات SS Within Groups	5.441	46	0.118		
التباين الكلي Total	6.048	49			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

ما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار تحليل التباين الأحادي الإتجاه تساوي 0.178 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الأقدمية.

5- متغير الصفة:

الفرضية الصفريية (H0): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الصفة عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الصفة عند مستوى دلالة 0.05

جدول رقم (2-25) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية بحسب الصفة

الصفة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	مستوى الدلالة	درجة الحرية	إتخاذ القرار
دائم	46	2.32	0.36	-1.424	0.185	0.05	48	غير دال
مؤقت	04	2.43	0.11					

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج التحليل الإحصائي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لإختبار T لعينتين مستقلتين تساوي 0.185 أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية، تعزى لمتغير الأقدمية.

الفرع الثاني : مناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء المقابلة الشخصية مع المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة من أجل معرفة مدى تأثير ضغط العمل على الكفاءة الذاتية يمكننا مناقشة وتفسير النتائج

أولاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

تقر الفرضية الأولى بأن "لا يختلف مستوى ضغط العمل لدى عمال صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط"

من خلال نتائج الجدول رقم (2-16) نستخلص أن مستوى ضغط العمل لدى عمال صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع وبذلك فإن المتوسط العام لواقع ضغط العمل كان مرتفعاً مما يجعلنا لا نحتفظ بصحة الفرضية، يعزى ذلك لطبعة نشاط المؤسسة المرتبط مع خدمة المجتمع العام، كذلك للعدد المحدود للموظفين في ظل كثرت المهام الموكلة للموظفين

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

● تقر الفرضية الثانية بأن "لا يختلف مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال صندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء عن المتوسط"

تبين نتائج الدراسة أن المتوسط العام لواقع الكفاءة الذاتية كان مرتفعاً مما يجعلنا لا نحتفظ بصحة الفرضية، ويعزى ذلك لكون التكويني العالي لأغلبية العمال في المؤسسة

ثالثاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

تقر الفرضية الثالثة بأنه " يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) والكفاءة الذاتية " تبين نتائج الدراسة أن بعدين عبء الدور وغموض الدور لهما تأثير في الكفاءة الذاتية أي كلما زاد غموض الدور للعمال بدرجة واحدة تبعه زيادة في الكفاءة الذاتية بدرجة مما يثبت صحة الفرضية، قد يعزى ذلك لكون أن المتغيرين المستقلي مرتفعين حسب وجهة نظر عية الدراسة مما أثر على الكفاءة الذاتية للموظفين ولم يمنح لهم الفرصة لإبراز قدراتهم الذاتية.

رابعاً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

• تقر الفرضية الرابعة بأن لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاه عينة الدراسة نحو الكفاءة الذاتية ترجع للمتغيرات الشخصية (الجنس، الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الأقدمية، الصفة) وهذا ماتم تأكيده م خلال الإختبارات الإحصائية السالفة الذكر أي أن مهمات خصائص العينة فإنها تتفق على المستوى المرتفع للكفاءة الذاتية.

خاتمة الفصل الثاني :

إن الهدف الرئيسي من خلال هذا الفصل هو معرفة تأثير ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية ، وتجسيد الفصل النظري عل أرض الواقع، من خلال هذه الدراسة في الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ورقلة، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة التي تناولت التعريف بالمؤسسة وهيكلها تم مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة وفي الأخير مصادر جمع المعلومات وشرح المنهج المتبع، وتم القيام بعرض أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية وصدق وثبات الاستبيان، أما المبحث الثاني فتناول عرض ومناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان وذلك قصد معرفة مدى تأثير ضغوط العمل من خلال تحليل أبعاده (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) ودورها في الكفاءة الذاتية لموظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

خاتمة

خاتمة :

إن موضوع تأثير ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية من المواضيع التي حظيت في الأونة الأخيرة باهتمام كبير في مجال الادارة والتسيير باعتباره تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة الخارجية التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة . تترتب على عوامل حدوث اثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل .

مما يستلزم معالجة هذه الاثار و إدارتها والكفاءة الذاتية هي مؤشر لمدى قدرة الفرد على التحكم في أفعاله الشخصية و أعماله . فمن لديه إحساس عال بالكفاءة الذاتية يكون أكثر قدرة على مواجهة تحديات بيئته ن و قدرته على اتخاذ القرارات ووضع اهداف مستقبلية عالية وبصورة فعالة .

ولقد حاولنا من خلال هذا الموضوع وفي دراستنا هذه تناول اثر ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية . من خلال تحليل العلاقة بينهما للإجابة على إشكالية البحث والمتمثلة في "ما مدى تأثير ضغوط العمل على الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الجهوية بورقلة ؟" ومن استفتاء البحث والتوصيات إلى النتائج والتوصيات نوردتها كما يلي :

نتائج اختبار الفرضيات : لقد كشفت دراسة وتحليل أثر ضغوطات العمل على الكفاءة الذاتية لدى عمال CASNOS بورقلة على النتائج التالية :

الفرضية الأولى:

تنص على أن لا يختلف مستوى ضغط العمل لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي عن المتوسط وهي فرضية غير صحيحة فمستوى ضغوط العمل مرتفع

الفرضية الثانية :

تنص على أن لا يختلف مستوى الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي عن المتوسط وهي فرضية غير صحيحة فمستوى الكفاءة الذاتية مرتفع

الفرضية الثالثة :

تبين أنه يوجد تأثير لابعاد ضغط العمل (عبئ العمل، غموض الدور، صراع الدور، صراع الدور، بيئة العمل، العلاقات في العمل) على الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء للوكالة الجهوية بورقلة، حيث أظهرت نتائج إختبار الفرضية أنه يوجد تأثير لبعدي هما (عبئ العمل، غموض الدور) على الكفاءة الذاتية لدى عمال الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الجهوية بورقلة

(CASNOS)

الفرضية الرابعة :

اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاه عينة الدراسة نحوى الكفاؤة الذاتية ترجع للمتغيرات الشخصية " الجنس، الفئة، الشهادات العلمية، الاقدمية، الصفة " أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين في مستوى الكفاءة الذاتية تعزى إلى إختلاف خصائصهم الشخصية " الجنس، الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الاقدمية، الصفة "

وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اتجاه عينة الدراسة نحوى الكفاءة الذاتية ترجع للمتغيرات الشخصية " الجنس، الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الاقدمية، الصفة " نتائج الدراسة : أما النتائج الاخرى المستخلصة من الدراسة :

- اتضح وجود ضغوط العمل ذات مستوى عال، وكفاءة ذاتية عالية في نفس الوقت لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الجهوية ورقلة
- تبين أن أغلبية العمال لديهم كفاءة ذاتية عالية لأنهم من فئة الإطارات
 - تبين أن أغلب موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء ذو أقدمية ذات 15 سنة فأكثر
 - تبين أن أبعاد ضغوط العمل جاء كما يلي " صراع الدور ثم يليه عبئ الدور، ثم يليه بعد العلاقات في العمل ثم غموض الدور، ثم بعد بيئة العمل "
 - يوجد تأثير لأبعاد ضغوط العمل، عبئ العمل، غموض الدور، لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الجهوية ورقلة على الكفاءة الذاتية .
 - المتغيرات الشخصية " الجنس، الفئة الوظيفية، الشهادات العلمية، الاقدمية، الصفة " ليس لديها فروق نحو الكفاءة الذاتية .

اقتراحات الدراسة :

بعد عرض نتائج الدراسة لابد أن نضع بعض التوصيات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف والخلل، وتعزيز نقاط القوة فيما يتعلق بالكفاءة الذاتية وذلك كما يلي " :

- 1- توظيف عمال ذو كفاءة عالية من أجل أداء مهامهم بأتم شكل ودون أخطاء .
- 2- إعادة النظر في كل من عبئ العمل؛
- 3- العمل على إظهار دور الموظفي حتى يتم تخفيض منغموض الدور
- 4- تحكّم العمال بسلوكهم في مختلف المواقف من أجل تحقيق قرارات صائبة .
- 5- تكوين خلية متخصصة في تكوين العمال والاطارات حول الكفاءة الذاتية للحد من ضغوطات العمل.

- 6- عمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية وتحسين أداء المورد البشري في تحقيق النجاح
- 7- من الضروري إعتقاد عيادة خاصة بالمؤسسة أو حتى الاشتراك مع الخواص لتقليل أكثر من النفقات أو على الأقل حصرها .

أفاق الدراسة:

على ضوء هذه الدراسة نجد أن المورد البشري هو المحرك الأساسي بالمؤسسة الذي إلى اتخاذ القرارات الصائبة المدروسة والمتناسقة لتمييز واستمرارية هذه المؤسسة، وعليه بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لمواصلة البحث في المجالات التالية :

- ✓ ربط ضغوط العمل بالأداء الريادي
- ✓ دراسة علاقة ضغوط العمل بالمورد البشري
- ✓ الكفاءة الذاتية المدركة وأثرها في السلوك الانساني
- ✓ أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع مستوى الكفاءة الذاتية
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بالكفاءة الذاتية بالمؤسسات الاقتصادية وربطها بمتغيرات أخرى.

وفي الأخير نرجو من الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في بحثنا هذا، وأن نكون قد أضفنا مرجعا ذو قيمة مضافة في مجال البحث العلمي، يمكن أن يعتمد عليه، وهذا لقول الرسول صلى الله عليه وسلم:

«فضل الصدقة أن يتعلم المرء المسلم علما ثم يعلمه أخاه»

قائمة المصادر
والمراجع

المراجع العربية:

1- الكتب:

- الدرديري عبد المنعم أحمد، دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي، عالم الكتب القاهرة، 2004
- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الإنساني، الفردي والجماعي، في منظمة الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الخامسة 2009
- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار النشر الأردن، الطبعة الثالثة 2005.

2- الأطروحات والمذكرات :

- **إبن خرور خير الدين**، علاقة ضغوط العمل بالرضى الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات بولاية تبسة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، سنة 2011
- **حمزة أولاد سالم وعبد الوهاب مخلوف**، أثر الكفاءة الذاتية للقائد في سلوكياته، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علوم إقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018-2019
- **عيسى إبراهيم**، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، دراسة ميدانية جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية ، قسم إدارة الأعمال، أيار 2009.
- **عدة العانس وناس ليلي** : بعنوان اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي بديوان الترقية والتسيير العقاري بالبويرة . مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علوم التسيير 2018.
- **قريشي فيصل**، التدين وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مرض الاضطرابات الوعائية القلبية،رسالة ماجستير علم النفس الصحة ، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2011..
- **قالي حمزة** : بعنوان ضغوط العمل واثرها على الاداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي بجامعة العربي بن مهدي ام البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل 2020
- **سعد بن حامد آل يحي العبدلي**، الذكاء | لانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزواجي لدى عينة من المعلمين بمدينة مكة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، سنة 2009
- **مروى حسن مصطفى أبو علي**، درجة الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المعرفية لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية في فلسطين، أطروحة

- لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في الادارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2015.ص، ز
- نصيرة دبي، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالتكيف المدرسي لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي، دراسة ميدانية بثانوية جابر ابن حيان ببلدية مسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر شعبة علوم وتربية تخصص توجيه وإرشاد، 2016-2017
 - نيفين عبد الرحمان المصري، قلق المستقبل وعلاقته بكل من الفاعلية الذاتية ومستوى الطموح لدى عينة من طلبة جامعة الأزهر بغزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة ، فلسطين، 2011

المقالات:

- أحمد الشوا، الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 30 (8) 2016، ص1556.
- ناظم جواد، عبد سلمان وآخرون ، انعكاس الكفاءة الذاتية للمديرين في سلوكهم ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 19 ، العدد 74 ، جامعة بغداد، العراق
- مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب ، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، مجلة الأبناء للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 9 ، المجلد 4 ، 2002
- بني خالد محمد، التكيف الأكاديمي وعلاقته بالكفاءة الذاتية العامة لدى طلبة كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية ، الأردن: 2010..

المراجع الأجنبية:

- **Fur long M.esteem Building Verus Publishment:** The effect of self _Esteem Group Conseling On the behavior of junior High School Student degree, Memorial Unifersity of New Found Land,Canada, 1996,
- **Miebaka David Ateke¹ and I. Zeb-Obipi :**Self-Efficacy and Organizational Resilience of Deposit Money Banks in South-

South Nigeria, International Journal of Management and Marketing Systems.

- **Ina Kurniawati. H1, Elisabet Siahaan'** Influence of Creativity, Self Efficacy, and Social Skills Toward Performance of Banking Employees, Faculty of Economics and Business, University of North Sumatera, Medan, Indonesia.
- **Bart Spaan** : The relation between self-efficacy and job performance, This master thesis in Business Administration a specialization in Business Analysis and Modeling, January 2021 to June 2021

قائمة الملاحق



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



السلام عليكم

في إطار إعداد مذكرة الماستر، تم إعداد هذا الاستبيان والذي يتعلق بدراسة موضوع " ضغوطات العمل وتأثيرها على الكفاءة الذاتية لعمال وعاملات مؤسسة CASNOS "، وفي سبيل تحقيق ذلك الرجاء التفضل بالإجابة وبكل موضوعية عن كامل الأسئلة المطروحة، مؤكداً لكم أن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمية شاكرين لكم حسن تعاونكم وتفهمكم .

الجزء الأول: البيانات العامة.

1- الجنس	ذكر	انثى

2- الفئة الوظيفية:	عامل	عامل مؤهل	إطار	إطار سامي

3- الشهادات العلمية	ثانوي فأقل	تقني سامي	شهادة جامعية (ليسانس-ماستر)	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)

4- الأقدمية	أقل من (2) سنوات	2- 7 سنوات	7-15 سنة	15 سنة فأكثر

5- الصفة	دائم	مؤقت

الجزء الثاني: ضغوط العمل .

موافق	محايد	غير موافق	ضغوط العمل	
			لا يسمح لي وقت عملي المخصص بأداء كل ما هو مطلوب مني	01
			أكلف بأداء أكثر من عمل في نفس الوقت	02
			أفتقر إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة في مكنتي	03
			ألزم بأعمال وواجبات فوق قدراتي وطاقتي	04
			لا تكفيني مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام	05
			يصعب علي تمييز مسؤولياتي	06
			يصعب علي تحديد المهام الموكلة إلي	07
			مسؤولياتي في العمل متغيرة وغير ثابتة	08
			أجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظيفتي	09
			تعارض قناعاتي الشخصية مع متطلبات منصب عملي	10
			أتلقي توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول	11
			أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهام عملي	12
			أعاني من كثرة الضجيج في عملي	13
			الإضاءة والتهوية في مكنتي غير مناسبة لطبيعة عملي	14
			درجة الحرارة في مكنتي لا تناسبني	15
			مساحة مكان أداء العمل لا تتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به	16
			ظروف الأمن والسلامة في عملي غير آمنة ولا تشعرني بالاطمئنان	17
			لا يتميز العمل بروح التعاون والعمل الجماعي	18
			لا أتحصل على مساعدة زملائي عند الحاجة إليهم	19
			لا توجد علاقات اجتماعية مع زملائي خارج إطار العمل	20
			لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل	21

الجزء الثالث : الكفاءة الذاتية

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
1	أملك القدرة على أداء الأعمال التي تتطلب تركيز طويل			
2	أمتلك مهارات خاصة في إنجاز مهامي			
3	أتمكن من تجنب المواقف السيئة بسهولة			
4	يمكنني اختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة			
5	أمتلك معارف واسعة عن المهام التي أقوم بها			
6	أنجز أعمالي بدقة وفي أقل وقت ممكن			
7	أواجه المشكلات المهنية بجدوء وحكمة			
8	أملك القدرة على التعامل مع الأحداث المفاجئة			
9	ألتزم بأداء مهامي في المواعيد المحددة			
10	أستطيع أن أقنع أي شخص بوجهة نظري في العمل			
11	أرغب في مشاركة زملائي في إنجاز مختلف الأنشطة داخل المؤسسة			
12	لدي القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع زملائي في العمل			
13	أسعى لحل مشاكل أصدقائي الاجتماعية داخل المؤسسة			
14	يثق أصدقائي بقدراتي وآرائي			

الملحق 2: مخرجات برنامج spss.v26

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	0.100
	Excluded ^a	0	0.
	Total	50	0.100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	21

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	0.100
	Excluded ^a	0	0.
	Total	50	0.100

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

Reliability Statistics

Cronbach's		
Alpha	N of Items	
854	14	

Frequencies

Statistics

		الجنس	الفئة الوظيفية	الشهادة العلمية	الأقدمية	الصفة	لا يسمح لي وقت عملي المخصص بأداء كل ما هو مطلوب مني
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		44.1	64.2	68.2	10.3	12.1	68.1
Std. Deviation		50.1	80.2	86.8	83.9	38.5	89.1

Statistics

		أكلف بأداء أكثر من عمل في نفس الوقت	أفتقر إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة	ألزم بأعمال وواجبات فوق قدراتي وطاقتي	لا تكفي مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام	يصعب علي تمييز مسؤولياتي
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		94.1	50.1	66.1	08.2	42.1
Std. Deviation		89.0	73.5	87.2	9.0	67.3

Statistics

		يصعب علي تحديد المهام الموكلة إلي	مسؤولياتي في العمل متغير وغير ثابتة	أجد صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظيفتي	تتعارض قناعاتي الشخصية مع متطلبات منصب عملي	أنتلقى توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		36.1	78.1	48.1	54.1	52.1
Std. Deviation		66.3	86.4	76.2	73.4	76.2

Statistics

		أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهام عملي	اعاني من كثرة الضجيج في عملي	الإضاءة والتهوية في مكتبي غير مناسبة لطبيعة عملي	درجة الحرارة في مكتبي لا تناسبني	مساحة مكان أداء العمل لا تتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		80.1	00.2	68.1	38.1	54.1
Std. Deviation		90.4	92.6	84.4	66.7	83.8

Statistics

		ظروف الأمن والسلامة في عملي غير آمنة ولا تشعرنني بالأطمئنان	لا يتميز العمل بروح التعاون والعمل الجماعي	لا أتحصل على مساعدة زملائي عند الحاجة إليهم	لا توجد علاقة اجتماعية مع زملائي خارج إطار العمل	لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		44.1	66.1	34.1	64.1	42.1
Std. Deviation		705.0	798.0	593.0	827.0	673.0

Statistics

		أمتلك القدرة على إداء الأعمال التي تتطلب تركيز طويل	أمتلك مهارة خاصة في انجاز مهامي	أتمكن من تجنب المواقف السيئة بسهولة.	يمكنني إختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة	أمتلك معارف واسعة عن المهام التي أقوم بها
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		62.2	74.2	56.2	52.2	42.2
Std. Deviation		725.0	527.0	733.0	677.0	785.0

Statistics

		أنجز أعمالي بدقة وفي أقل وقت ممكن	أواجه المشكلات المهنية بهدوء وحكمة	أمتلك القدرة على التعامل مع الأحداث المفاجئة	ألتزم بأداء مهامي في المواعيد المحددة	أستطيع أن أقنع أي شخص بوجهة نظري في العمل
N	Valid	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		58.2	48.2	56.2	80.2	28.2
Std. Deviation		702.0	677.0	644.0	535.0	730.0

Statistics

		أرغب في مشاركة زملائي في إنجاز مختلف الأنشطة داخل المؤسسة	لدي القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع زملائي في العمل	أسعى لحل مشاكل أصدقائي الاجتماعية داخل المؤسسة	يثق أصدقائي بقدراتي وأرائي
N	Valid	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0
Mean		40.2	50.2	06.2	64.2
Std. Deviation		756.0	707.0	818.0	525.0

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	0.56	0.56	0.56
	انثى	22	0.44	0.44	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

		الفئة الوظيفية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامل	6	0.12	0.12	0.12
	عامل مؤهل	10	0.20	0.20	0.32
	إطار	30	0.60	0.60	0.92
	إطار سامي	4	0.8	0.8	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

		الشهادة العلمية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي فأقل	7	0.14	0.14	0.14
	تقني سامي	8	0.16	0.16	0.30
	شهادة جامعية (ليسانس-ماجستير)	29	0.58	0.58	0.88
	دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه)	6	0.12	0.12	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

		الأقدمية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 2 سنوات	3	0.6	0.6	0.6
	2-7 سنوات	6	0.12	0.12	0.18
	7-15 سنة	24	0.48	0.48	0.66
	15 سنة فأكثر	17	0.34	0.34	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

لا يسمح لي وقت عملي المخصص بأداء كل ما هو مطلوب مني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	30	0.60	0.60	0.60
محايد	6	0.12	0.12	0.72
موافق	14	0.28	0.28	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أكلف بأداء أكثر من عمل في نفس الوقت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	0.42	0.42	0.42
محايد	11	0.22	0.22	0.64
موافق	18	0.36	0.36	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أفتقر إلى وسائل التكنولوجيا الحديثة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	0.64	0.64	0.64
محايد	11	0.22	0.22	0.86
موافق	7	0.14	0.14	0.100
Total	50	0.100	0.100	

ألزم بأعمال وواجبات فوق قدراتي وطاقتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	30	0.60	0.60	0.60
محايد	7	0.14	0.14	0.74
موافق	13	0.26	0.26	0.100
Total	50	0.100	0.100	

لا تكفيني مدة الراحة الممنوحة أثناء فترة الدوام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	18	0.36	0.36	0.36
محايد	10	0.20	0.20	0.56
موافق	22	0.44	0.44	0.100
Total	50	0.100	0.100	

يصعب علي تمييز مسؤولياتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	34	0.68	0.68	0.68
محايد	11	0.22	0.22	0.90
موافق	5	0.10	0.10	0.100
Total	50	0.100	0.100	

يصعب علي تحديد المهام الموكلة إلي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	37	0.74	0.74	0.74
محايد	8	0.16	0.16	0.90
موافق	5	0.10	0.10	0.100
Total	50	0.100	0.100	

مسؤولياتي في العمل متغير وغير ثابتة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	25	0.50	0.50	0.50
محايد	11	0.22	0.22	0.72
موافق	14	0.28	0.28	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أجد صعوبة في الحصول على المعلومات لأداء وظيفتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	34	0.68	0.68	0.68
محايد	8	0.16	0.16	0.84
موافق	8	0.16	0.16	0.100
Total	50	0.100	0.100	

تتعارض قناعاتي الشخصية مع متطلبات منصب عملي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	30	0.60	0.60	0.60
محايد	13	0.26	0.26	0.86
موافق	7	0.14	0.14	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أتلقي توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	0.64	0.64	0.64
محايد	10	0.20	0.20	0.84
موافق	8	0.16	0.16	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزء من مهام عملي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	26	0.52	0.52	0.52
محايد	8	0.16	0.16	0.68
موافق	16	0.32	0.32	0.100
Total	50	0.100	0.100	

اعاني من كثرة الضجيج في عملي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	21	0.42	0.42	0.42
محايد	8	0.16	0.16	0.58
موافق	21	0.42	0.42	0.100
Total	50	0.100	0.100	

الإضاءة والتهوية في مكتبي فير مناسبة لطبيعة عملي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	28	0.56	0.56	0.56
محايد	10	0.20	0.20	0.76
موافق	12	0.24	0.24	0.100
Total	50	0.100	0.100	

درجة الحرارة في مكتبي لا تناسبني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	36	0.72	0.72	0.72
محايد	9	0.18	0.18	0.90
موافق	5	0.10	0.10	0.100
Total	50	0.100	0.100	

مساحة مكان أداء العمل لا تتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	34	0.68	0.68	0.68
	محايد	5	0.10	0.10	0.78
	موافق	11	0.22	0.22	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

ظروف الأمن والسلامة في عملي غير آمنة ولا تشعرني بالاطمئنان

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	34	0.68	0.68	0.68
	محايد	10	0.20	0.20	0.88
	موافق	6	0.12	0.12	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

لا يتميز العمل بروح التعاون والعمل الجماعي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	27	0.54	0.54	0.54
	محايد	13	0.26	0.26	0.80
	موافق	10	0.20	0.20	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

لا أتحصل على مساعدة زملائي عند الحاجة إليهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	36	0.72	0.72	0.72
	محايد	11	0.22	0.22	0.94
	موافق	3	0.6	0.6	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

لا توجد علاقة اجتماعية مع زملائي خارج إطار العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	29	0.58	0.58	0.58
	محايد	10	0.20	0.20	0.78
	موافق	11	0.22	0.22	0.100
	Total	50	0.100	0.100	

لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	34	0.68	0.68	0.68
محايد	11	0.22	0.22	0.90
موافق	5	0.10	0.10	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أمتلك القدرة على إداء الأعمال التي تتطلب تركيز طويل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	0.14	0.14	0.14
محايد	5	0.10	0.10	0.24
موافق	38	0.76	0.76	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أمتلك مهارة خاصة في انجاز مهماتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	0.4	0.4	0.4
محايد	9	0.18	0.18	0.22
موافق	39	0.78	0.78	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أتمكن من تجنب المواقف السيئة بسهولة.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	7	0.14	0.14	0.14
محايد	8	0.16	0.16	0.30
موافق	35	0.70	0.70	0.100
Total	50	0.100	0.100	

يمكنني إختيار البديل الأنسب من البدائل المتاحة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	5	0.10	0.10	0.10
محايد	14	0.28	0.28	0.38
موافق	31	0.62	0.62	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أمتلك معارف واسعة عن المهام التي أقوم بها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	9	0.18	0.18	0.18
محايد	11	0.22	0.22	0.40
موافق	30	0.60	0.60	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أنجز أعمالي بدقة وفي أقل وقت ممكن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	0.12	0.12	0.12
محايد	9	0.18	0.18	0.30
موافق	35	0.70	0.70	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أواجه المشكلات المهنية بهدوء وحكمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	5	0.10	0.10	0.10
محايد	16	0.32	0.32	0.42
موافق	29	0.58	0.58	0.100
Total	50	0.100	0.100	

المتك القدرة على التعامل مع الأحداث المفاجئة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	0.8	0.8	0.8
محايد	14	0.28	0.28	0.36
موافق	32	0.64	0.64	0.100
Total	50	0.100	0.100	

ألتزم بأداء مهامي في المواعيد المحددة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	0.6	0.6	0.6
محايد	4	0.8	0.8	0.14
موافق	43	0.86	0.86	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أستطيع أن أقنع أي شخص بوجهة نظري في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	8	0.16	0.16	0.16
محايد	20	0.40	0.40	0.56
موافق	22	0.44	0.44	0.100
Total	50	0.100	0.100	

أرغب في مشاركة زملائي في إنجاز مختلف الأنشطة داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	8	0.16	0.16	0.16
محايد	14	0.28	0.28	0.44
موافق	28	0.56	0.56	0.100
Total	50	0.100	0.100	

لدي القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع زملائي في العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	6	0.12	0.12	0.12
محايد	13	0.26	0.26	0.38
موافق	31	0.62	0.62	0.100
Total	50	0.100	0.100	

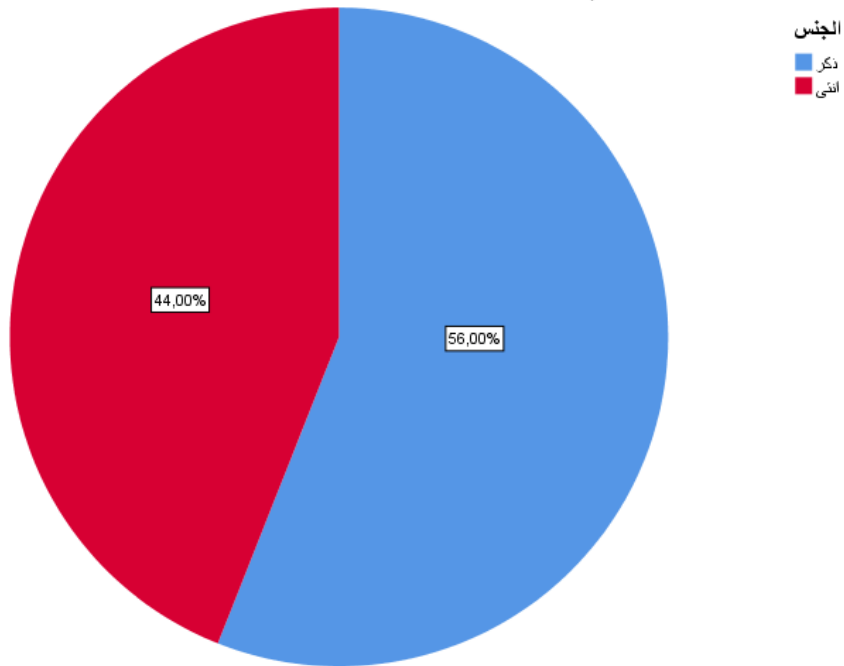
أسعى لحل مشاكل أصدقائي الاجتماعية داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	15	0.30	0.30	0.30
محايد	17	0.34	0.34	0.64
موافق	18	0.36	0.36	0.100
Total	50	0.100	0.100	

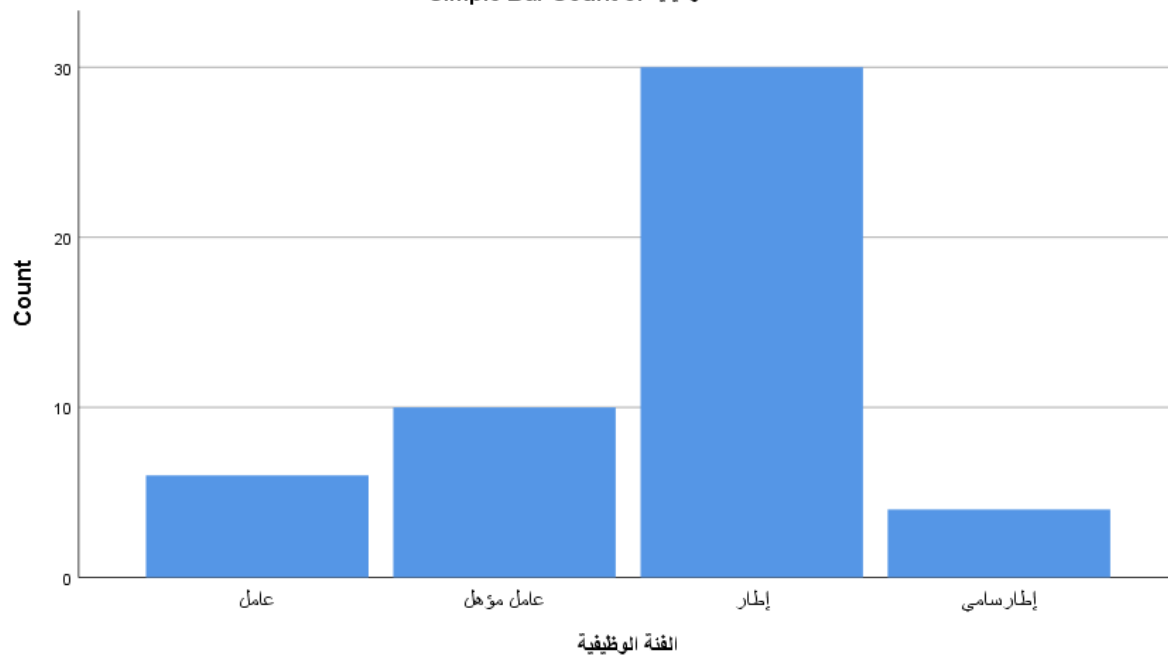
يثق أصدقائي بقدراتي وأرائي

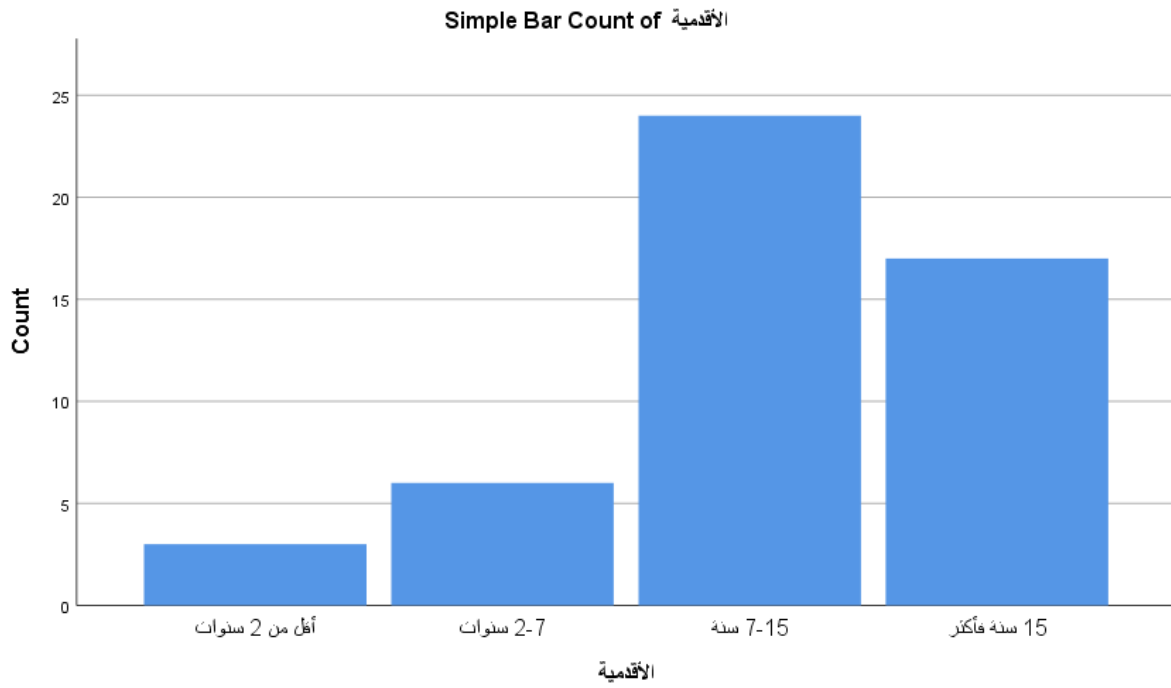
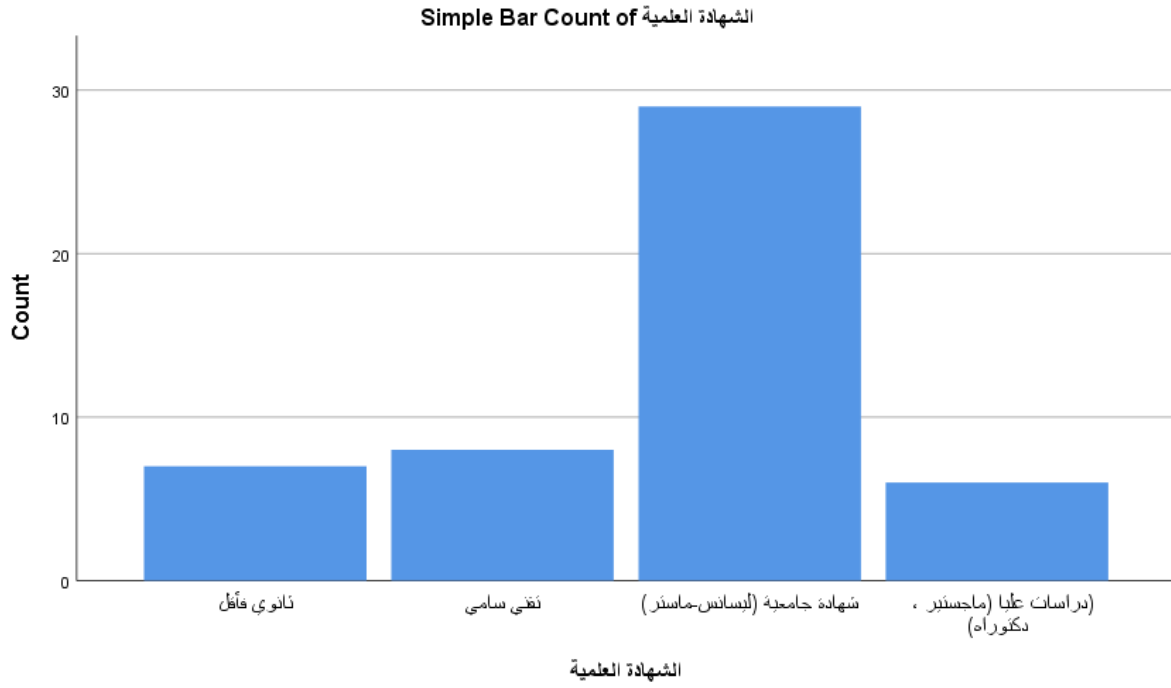
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	0.2	0.2	0.2
محايد	16	0.32	0.32	0.34
موافق	33	0.66	0.66	0.100
Total	50	0.100	0.100	

Pie Chart Count of الجنس



Simple Bar Count of الفئة الوظيفية





Frequencies

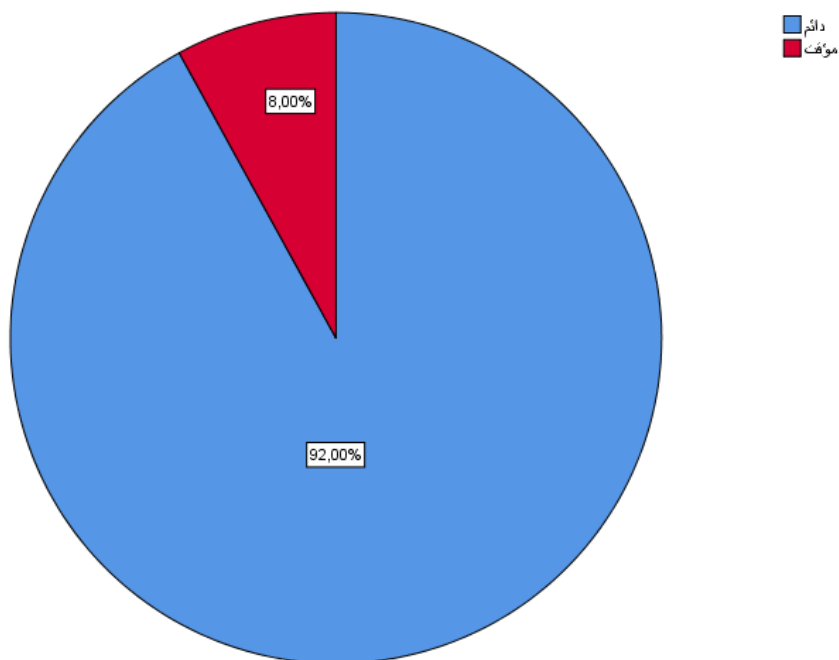
Statistics

الصفة

N	Valid	50
	Missing	0

		الصفة			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دائم	46	0.92	0.92	0.92
	مؤقت	4	0.8	0.8	0.100
Total		50	0.100	0.100	

الصفة



Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ضغط العمل	50	2543.2	37589.٠
الكفاءة الذاتية	50	3291.2	35132.٠
عبئ الدور	50	2520.2	47606.٠
غموض الدور	50	1700.2	62971.٠
صراع الدور	50	5100.2	39435.٠
بيئة العمل	50	1350.2	56517.٠
العلاقات فالعمل	50	2050.2	49921.٠
Valid N (listwise)	50		

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ضغط العمل	50	2543.2	37589.٠	05316.٠

One-Sample Test

Test Value = 2

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ضغط العمل	783.4	49	.000	25429.٠	1475.٠	3611.٠

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكفاءة الذاتية	50	3291.2	35132.٠	04968.٠

One-Sample Test

Test Value = 2

T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
الكفاءة الذاتية 624.6	49	.000 ^c	32909 ^c	2292 ^c	4289 ^c

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	غموض الدور		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <=,050, Probability-of-F- to-remove >=,100).
2	عبي الدور		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <=,050, Probability-of-F- to-remove >=,100).

a. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.446 ^a	.199	.183	.31763
2	.525 ^b	.275	.245	.30536

a. Predictors: (Constant) غموض الدور

b. Predictors: (Constant) غموض الدور، عبي الدور

c. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,205	1	1,205	11,946	,001 ^b
	Residual	4,843	48	,101		
	Total	6,048	49			
2	Regression	1,665	2	,833	8,931	,001 ^c
	Residual	4,382	47	,093		
	Total	6,048	49			

a. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

b. Predictors: (Constant) غموض الدور

c. Predictors: (Constant) غموض الدور، عبئ الدور

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,789	,163		10,994	,000
	غموض الدور	,249	,072	,446	3,456	,001
2	(Constant)	2,105	,211		9,955	,000
	غموض الدور	,439	,110	,786	3,990	,000
	عبئ الدور	-,323	,145	-,438	-2,222	,031

a. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	عبئ الدور	-,438 ^b	-2,222	,031	-,308	,397
	صراع الدور	-,052 ^b	-,316	,753	-,046	,635
	بيئة العمل	-,202 ^b	-1,505	,139	-,214	,904
	العلاقات فالعمل	,124 ^b	,892	,377	,129	,860
2	صراع الدور	,046 ^c	,281	,780	,041	,588
	بيئة العمل	-,129 ^c	-,945	,349	-,138	,829
	العلاقات فالعمل	,166 ^c	1,237	,223	,179	,846

a. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

b. Predictors in the Model: (Constant) غموض الدور

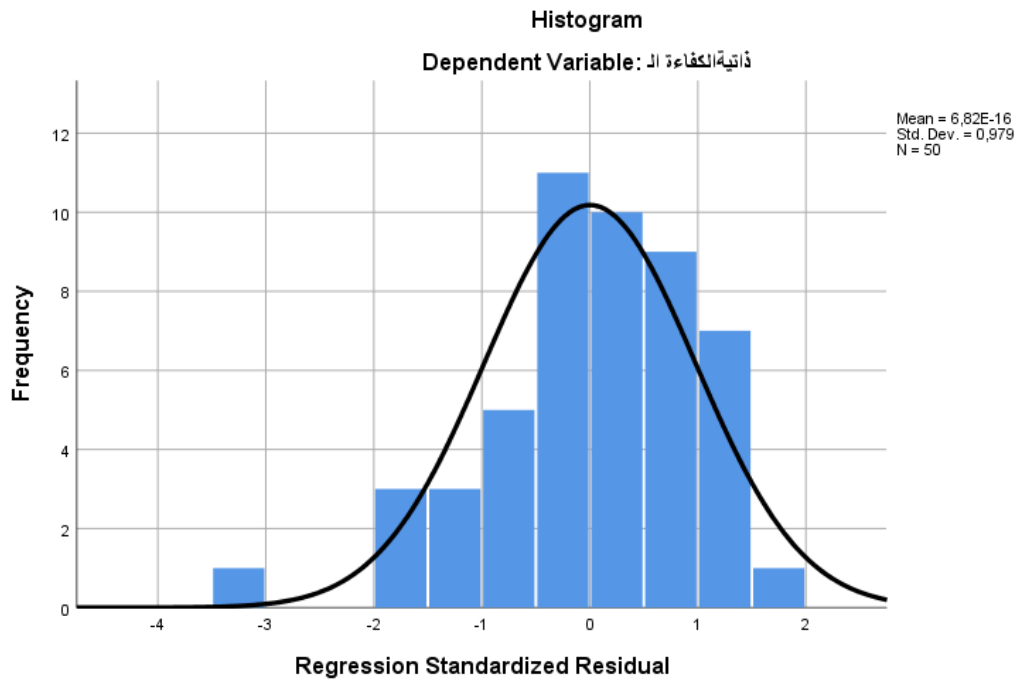
c. Predictors in the Model: (Constant) غموض الدور، عبئ الدور

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.8971	2.7492	2.3291	.18436	50
Residual	-.99031	.52731	.00000	.29906	50
Std. Predicted Value	-2.343	2.279	.000	1.000	50
Std. Residual	-3.243	1.727	.000	.979	50

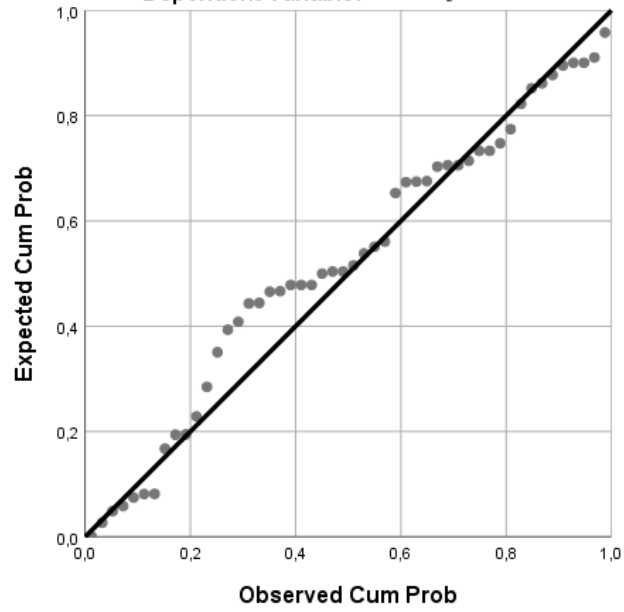
a. Dependent Variable: الكفاءة الذاتية

Charts



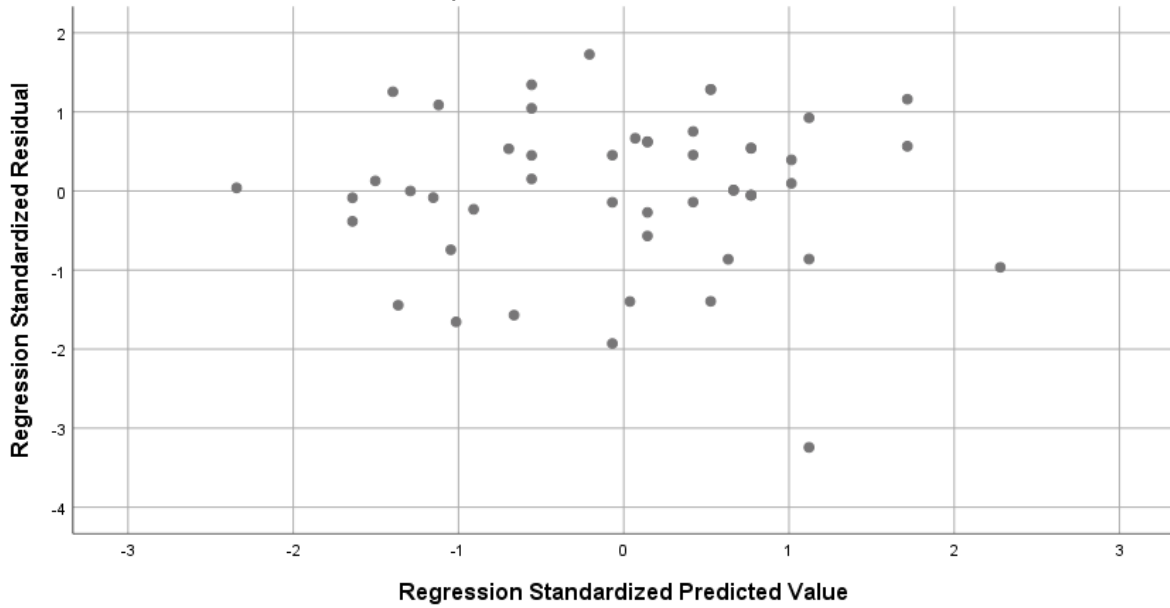
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: ذاتية الكفاءة الـ



Scatterplot

Dependent Variable: ذاتية الكفاءة الـ



T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=moyenne.Y
 /CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكفاءة الذاتية ذكر	28	3636.2	31297.٠	05915.٠
الكفاءة الذاتية انثى	22	2851.2	39804.٠	08486.٠

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	387.1	245.٠	781.٠	48
	Equal variances not assumed			759.٠	168.39

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	438.٠	07851.٠	10049.٠
	Equal variances not assumed	452.٠	07851.٠	10344.٠

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	12354.٠-	28056.٠
	Equal variances not assumed	13069.٠-	28771.٠

ONEWAY moyenne.Y BY الفئة_الوظيفية
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

الكفاءة الذاتية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	507,6	3	169,2	403,1	254,6
Within Groups	541,5	46	120,0		
Total	048,6	49			

ONEWAY moyenne.Y BY الشهادة_العلمية :
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

الكفاءة الذاتية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	130,6	3	043,5	338,6	798,6
Within Groups	917,5	46	129,0		
Total	048,6	49			

ONEWAY moyenne.Y BY الأقدمية
/MISSING ANALYSIS.

Oneway

ANOVA

الكفاءة الذاتية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	607,6	3	202,5	710,1	178,6
Within Groups	441,5	46	118,0		
Total	048,6	49			

T-TEST GROUPS=الصفة (1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=moyenne.Y
 /CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

الصفة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكفاءة الذاتية دائم	46	3202.2	36401.٠	05367.٠
الكفاءة الذاتية مؤقت	4	4318.2	11439.٠	05720.٠

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	Df
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	921.4	031.٠	606.-	48
	Equal variances not assumed			424.-1	088.10

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	548.٠	11166.-	18433.٠
	Equal variances not assumed	185.٠	11166.-	07843.٠

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
الكفاءة الذاتية	Equal variances assumed	48228.-	25896.٠
	Equal variances not assumed	28622.-	06290.٠

ملحق : صدق المحكمين

الأستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
مناصرية رشيد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح
هتهات السعيد	أستاذة محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح
عراة الحاج	أستاذ مساعد "ب"	جامعة قاصدي مرباح
قداش سمية	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة قاصدي مرباح

قائمة الفهرس

الصفحة	العنوان
IV	إهداء
VI	شكر
VII	الملخص
VIII	الفهرس
IX-X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال البيانية
XII	قائمة الملاحق
أ- د	المقدمة العامة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للكفاءة الذاتية وضغوطات العمل.	
02	تمهيد
02	المبحث الأول: أساسيات حول الكفاءة الذاتية وضغط العمل
02	المطلب الأول: ماهية الكفاءة الذاتية
02	الفرع الأول: مفهوم الكفاءة الذاتية
04	الفرع الثاني: عوامل نمو الكفاءة الذاتية
04	الفرع الثالث: مصادر الكفاءة الذاتية
05	الفرع الرابع: أنواع الكفاءة الذاتية
06	الفرع الخامس: خصائص الكفاءة الذاتية
07	الفرع السادس: النظريات المفسرة للكفاءة الذاتية
09	المطلب الثاني: ماهية ضغوط العمل
09	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
09	الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل
11	الفرع الثالث: أنواع ضغوط العمل
12	الفرع الرابع: مصادر ضغوط العمل
16	الفرع الخامس: عوامل ضغوط العمل
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
20	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
20	أولا: الدراسات العربية

17	ثانيا :الدراسات الأجنبية
23	المطلب الثاني : موقع الدراسة الحالية من الدراسة المحلية
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
30	تمهيد
30	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
30	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
30	الفرع الأول : تقديم المؤسسة عينة الدراسة (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء-ورقلة-)
34	الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
39	الفرع الثالث : متغيرات الدراسة
40	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
40	الفرع الأول : الأدوات المستخدمة في جميع البيانات
41	الفرع الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة
41	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان
42	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
42	المطلب الأول : تحليل فقرات محاور الدراسة
42	الفرع الأول : تحليل فقرات متغير ضغوطات العمل
49	الفرع الثاني : تحليل فقرات متغير الكفاءة الذاتية
52	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها
52	أولا : اختبار فرضيات الدراسة
61	ثانيا : مناقشة وتفسير نتائج فرضيات الدراسة
62	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع
71	قائمة الملاحق
99	الفهرس