

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاجتماعية
الشعبة: علم اجتماع والديموغرافيا
التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل
إعداد الطالبة: زيدي نورة
بعنوان:

الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة
دراسة ميدانية ببلدية عين البيضاء بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

2023/06/18

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
بوساحة نجاة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	رئيسا
قريشي نجاة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
محجوبي مصطفى	أستاذ بمدرسة العليا للأساتذة	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع والديموغرافيا

التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالبة: زيدي نورة

بعنوان:

الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة

دراسة ميدانية ببلدية عين البيضاء بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

2023/06/18

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
بوساحة نجاة	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	رئيسا
قريشي نجاة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
محجوبي مصطفى	أستاذ بمدرسة العليا للأساتذة	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

{ والله أخرجكم من بطون أمهاتكم لا تعلمون

شيئاً وجعل لكم السمع والأبصار والأفئدة

لعلكم تشكرون }

(النحل:78)

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أفضل خير الخلق

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا

إلى الوالدين العزيزين الكريمين أطال الله في عمرهما

ميلود و أم الخير

إلى كل أخواتي وإخوتي

إلى جميع الأصدقاء والأحبة في الدراسة

إلى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل

وإلى كل أساتذتي الكرام

شكر وتقدير

الحمد لله ربي العالمين , والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد النبي الأمين

وعلى أهله وأصحابه أجمعين

فالشكر لله أولاً على توفيقه لي في إنجاز هذا العمل, والذي يسر لي من عباده الصالحين و الخيرين

وأقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذتي الفاضلة " قرشي نجات " بقبولها الإشراف على هذه المذكرة

ومساعدتي في إثراءها من خلال ملاحظاتها ونصائحها وتوجيهها لي

كما أتقدم بشكري وتقديري للأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة

هذه المذكرة

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذتي بقسم العلوم الاجتماعية

و خاصتنا قسم علم الاجتماع التنظيم والعمل

ملخص الدراسة بالعربية :

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على العملية الاتصالية، بحيث تم الدراسة الميدانية ببلدية عين البيضاء، خلال الفترة الدراسة 2023/2022، وعليه انطلقنا من الإشكالية التالية: كيف تؤثر الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء؟ والتي تضمنت مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي: كيف تؤثر بيئة العمل على العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟ وكيف تؤثر عبء العمل على العملية الاتصالية داخل المؤسسة؟ وأخيرا كيف تؤثر غموض الدور على العملية الاتصالية في المؤسسة؟ وللإجابة على هذه التساؤلات اتبعنا مجموعة من الإجراءات المنهجية و هي على النحو التالي :

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يستخدم لوصف الظاهرة وجوانبها وتحليلها وتفسيروها من خلال تصوير الواقع كما هو، أما الأدوات التي تم بها جمع البيانات فتمثلت في الملاحظة والاستمارة والتي تم تطبيقها على عينة من الموظفين ببلدية عين البيضاء وكانت العينة عشوائية منتظمة حيث بلغ مجتمع الدراسة 225 موظفا في بلدية عين البيضاء، وقد ارتأينا من خلال مجتمع الدراسة بحيث أخذنا نسبة 23% من المجتمع الأصلي . وبالتالي عينة الدراسة تتكون من 51 موظفا. ومن أجل تطبيق هذه الدراسة تم تقسيم الاستبيان على العينة فقط حيث قمنا بتوزيع 51 نسخة من الاستبيان، فكان عدد الاستبيانات المسترجعة (37) نسخة، و عدد الاستبيانات الغير المسترجعة 14 نسخة،، ولقد توصلنا إلى النتائج التالية : تؤثر بيئة العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة مرتفعة وإيجابية على الموظفين. و يؤثر عبء العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين. وأخيرا يؤثر غموض الدور على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين.

ولقد قمنا بتقديم مجموعة من التوصيات :

- يجب على المؤسسة معرفة الأسباب الأساسية لنشوء الضغوط المهنية التي تؤثر على تفاعل وتواصل الموظفين حتى يمكن معالجة أثارها ولتخفيف منها .
- توفير و تحسين بيئة العمل الداخلية من خلال صيانة الدورية للأجهزة والعتاد والاهتمام بالوسائل التكنولوجية والحديثة و توفير الأمن والسلام داخل المؤسسة .
- توزيع الأعمال وتحديد المهام والصلاحيات لكل موظف حسب تخصص دراسته.

الكلمات المفتاحية : الضغط، الضغوط المهنية ، الاتصال ، العملية الاتصالية

Résumé de l'étude

Cette étude visait à déterminer l'étendue de l'impact des pressions professionnelles sur le processus de communication, c'est pourquoi l'étude de terrain a été menée dans la COMMUNE d'Ain Al-Baida, au cours de la période d'étude 2022/2023, et en conséquence nous sommes partis de la problématique suivante : Comment les pressions professionnelles affectent-elles le processus de communication au sein de la corporation municipale d'Ain Al-Baida? Lequel comprenait un ensemble de sous-questions, qui sont les suivantes : Comment l'environnement de travail affecte-t-il le processus de communication au sein de l'organisation ? Comment la charge de travail affecte-t-elle le processus de communication au sein de l'organisation ? Enfin, comment l'ambiguïté des rôles affecte-t-elle le processus de communication au sein de l'organisation ? Pour répondre à ces questions, nous avons suivi un ensemble de procédures méthodologiques, qui sont les suivantes:

Dans notre étude, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive qui sert à décrire le phénomène et ses aspects, à l'analyser et à l'interpréter en décrivant la réalité telle qu'elle est. Les outils utilisés pour collecter les données étaient l'observation et un questionnaire, qui a été appliqué à un échantillon de salariés de la commune d'Ain Al-Baida. L'échantillon a été systématiquement aléatoire, puisque la population étudiée a atteint 225 salariés dans la commune de Ain Al-Baida, et à travers la population étudiée, nous avons décidé de retenir 23% de la communauté d'origine. L'échantillon de l'étude est donc constitué de 51 salariés. Afin d'appliquer cette étude, le questionnaire a été divisé uniquement parmi l'échantillon, où nous avons distribué 51 exemplaires du questionnaire, de sorte que le nombre de questionnaires retournés était de (37) exemplaires et le nombre de questionnaires non récupérés était de 14 exemplaires. résultats suivants : L'environnement de travail affecte le processus de communication au sein de la commune d'Ain El Al-Baida, Ouargla, connaît un taux élevé et positif parmi les employés. La charge de travail affecte dans une mesure modérée le processus de communication au sein de la commune d'Ain El Al-Baida Ouargla sur les employés.

Nous avons présenté un ensemble de recommandations:

L'organisation doit connaître les raisons fondamentales de l'émergence de pressions professionnelles qui affectent l'interaction et la communication entre les employés afin que leurs effets puissent être traités et atténués.

-Fournir et améliorer l'environnement de travail interne grâce à l'entretien régulier des équipements et des équipements, en prêtant attention aux moyens technologiques modernes et en assurant la sécurité et la paix au sein de l'institution.

-Répartir le travail et définir les tâches et pouvoirs de chaque salarié selon sa spécialité d'étude.

Mots-clés : pression, pressions professionnelles, communication, processus de communication

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
02	تمهيد
03	أولاً: إشكالية الدراسة
04	ثانياً: أهداف الدراسة
04	ثالثاً: أسباب الدراسة
05	رابعاً: أهمية الدراسة
05	خامساً: مفاهيم الدراسة
07	سادساً: المدخل السوسولوجي
10	سابعاً: الدراسات السابقة
10	1- الدراسات الخاصة بالمتغير التابع (العملية الاتصالية)
12	2- الدراسات الخاصة بالمتغير المستقل (الضغوط المهنية)
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
16	تمهيد
17	أولاً: مجالات الدراسة
17	أ- المجال المكاني
17	ب- المجال الزماني
17	ثانياً: المنهج المستخدم
18	ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها
18	رابعاً: أدوات جمع البيانات
18	أ- الملاحظة
18	ب- الاستبانة

19	خامسا: الأساليب الإحصائية
	الفصل الثالث: عرض وتفسير النتائج
21	تمهيد
22	أولا: عرض وتحليل بيانات الدراسة
22	1- عرض وتفسير البيانات الشخصية
27	2- عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الأول
29	3- عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الثاني
32	4- عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الثالث
34	ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤلات
34	1- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
34	2- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
35	3- مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
36	خلاصة الفصل
40	خاتمة
42	قائمة المصادر والمراجع
46	الملاحق

فهرس الجداول:

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (1-3)
23	يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر	الجدول رقم (2-3)
24	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	الجدول رقم (3-3)
25	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	الجدول رقم (4-3)
26	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الجدول رقم (5-3)
27	يمثل مساهمة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عملي في نقل المعلومات بسرعة وفي الوقت	الجدول رقم (6-3)
27	يمثل مساعدة الإضاءة والتهوية في بيئة العمل على إنجاز المهام بشكل سريع	الجدول رقم (7-3)
28	يمثل استخدام وسائل السلامة المهنية والصحية في مكان العمل تعزز التفاعل الجماعي	الجدول رقم (8-3)
29	يمثل المسافات بين أقسام عملي طويلة مما أجد صعوبة في الاتصال مع الموظفين داخل العمل	الجدول رقم (9-3)
29	يمثل مساهم التكنولوجيا في بيئة العمل على تبادل المعلومات والخبرات وعلى حل المشاكل.	الجدول رقم (10-3)
29	يمثل حجم العمل لا يعطيني الفرصة للتفاعل و تبادل المعلومات و الأفكار	الجدول رقم (11-3)
30	يمثل كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدرتي وتعيقني في عملية اتخاذ القرارات	الجدول رقم (12-3)
30	يمثل الشعور بالتعب و الإرهاق نتيجة كثرة المهام التي أقوم بها لعدم توفر المعلومات	الجدول رقم (13-3)
31	يمثل الشعور بالملل لتكرار المهام بنفس الوسائل الاتصالية الروتينية البطيئة	الجدول رقم (14-3)
31	يمثل كثرة أعبائي في العمل تعيق عملية تواصلني مع زملائي و عدم اكتساب مهارات جديدة	الجدول رقم (15-3)
32	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي لإيصال الأفكار	الجدول رقم (16-3)
32	أعاني من نقص المعلومات بسبب الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في التواصل	الجدول رقم (17-3)
24	أبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات الجديدة المتعلقة بعملني	الجدول رقم (18-3)
33	أحيانا أتجاوز حدود صلاحياتني في العمل لإيصال المعلومات لحل العديد من المشكلات	الجدول رقم (19-3)
34	يمثل العمل الذي أقوم به واضح جدا مما يساهم في نقل المعلومات و الخبرات	الجدول رقم (20-3)

فهرس الأشكال البيانية:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	يمثل النموذج النظري للدراسة	الشكل رقم (1-1)
22	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم (1-3)
23	يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر	الشكل رقم (2-3)
24	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	الشكل رقم (4-3)
25	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	الشكل رقم (5-3)
26	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	الشكل رقم (6-3)

فهرس الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
46	الاستبانة	ملحق رقم 1
48	نتائج spss	ملحق رقم 2

مقدمة

ارتبط الاتصال بالإنسان منذ القدم فهو ركن من أركان الحضارة البشرية، لذا هو ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي مؤسسة فمن خلاله يتم نقل وتبادل المعلومات والخطط والتعليمات والآراء عبر أجزائها والأطراف العاملين فيها فهو همزة وصل الرابطة بين الموظفين في المؤسسة وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل سيرورة العمل بالمؤسسة، فقرارات المؤسسة وخططها وتوجهاتها وأهدافها تتعلق كلها بالعمليات الاتصال.

وفي ظل التطورات والتغيرات التي شاهدها المؤسسة من الظروف العصرية الحديثة ازدادت الضغوط المهنية فهي أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية والمهنية و لذا لا يمكن تجاهل مسبباتها وخصوصا بعد تعقد المؤسسة ومتطلباتها، بحيث نتج عنها آثار إيجابية أو سلبية ومتنوعة وتفاوت درجة تأثيرها من موظف لآخر ومن مؤسسة لأخرى، وعليه قد قسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول، وهي كالتالي:

الفصل الأول: تحت عنوان المدخل العام للدراسة، حيث يحتوي على إشكالية الدراسة، و أهداف الدراسة، وأسباب الدراسة، أهميتها، مفاهيم الدراسة، المدخل السوسولوجي للدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث يحتوي على مجالات الدراسة، ومنهج المستخدم للدراسة، وعينة الدراسة وكيفية اختيارها، وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية.

الفصل الثالث: تحت عنوان عرض وتفسير نتائج الدراسة، وتحتوي على عرض البيانات الشخصية و ثم تليها عرض وتفسير البيانات المتعلقة بتساؤلات الدراسة وصولا إلى نتائج العامة للدراسة وأخير الاقتراحات والتوصيات.

الفصل الأول :المدخل العام للدراسة :

أولا : إشكالية الدراسة

ثانيا : أهداف الدراسة

ثالثا : أسباب الدراسة

رابعا : أهمية الدراسة

خامسا : مفاهيم الدراسة

سادسا :المدخل السوسيولوجي للدراسة

سابعا : الدراسات السابقة

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى المدخل العام للدراسة والذي سنعرض فيه بناء الإشكالية والتي هي العنصر الأساسي وأهم خطوة في البحث العلمي والتي تضم التساؤل الرئيسي و التساؤلات الفرعية. وإضافة إلى ذلك معرفة أهداف الدراسة , أسباب الدراسة, أهمية الدراسة وتحديد مفاهيم الدراسة , وتطرقنا إلى تبني المدخل السوسبيولوجي للدراسة وفي الأخير الدراسات السابقة التي هي الداعم الأساسي للدراسة.

أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني وأحد السمات الإنسانية البارزة لأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يمكنه العيش بعيداً منزلاً عن الآخرين لذا فالإتصال له دور كبير في حياة كل شخص و يؤثر عليه بشكل أو بآخر .

لدى فاتصال بمثل شريان المؤسسة النابض , حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالية إدارية خاصة بها , بل أنه من الصعب جداً أن يتصور الإنسان العامل وجود أي مؤسسة دون وجود عمليات اتصالية تنتقل من خلالها المعلومات والأفكار والآراء بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو العمال داخل المؤسسة لكونه يخلق نوع من المرونة والتفاعل داخلها , وهو عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي يتم من خلال تبادل المعلومات بين الموظفين و رؤسائهم على مختلف الاتجاهات و المستويات الإدارية في المؤسسة , وعلى اختلاف أشكاله وتنوع تخصصاته و وسائله , فهو أحد الركائز الأساسية التي يركز عليها البناء التنظيمي وهو محور أساسي لكل العمليات في المؤسسة سوى كان اتصال رسمي فهو اتصال الذي يكون في إطار الأسس والقواعد التي تحكم المؤسسة , أي له إجراءات و قواعد رسمية يسير وفقها , وهو يعتمد على المذكرات أو التقارير أو الاجتماعات الرسمية أو الخطابات أو ما شابه ذلك , فهو يتم عبر التسلسل التنظيمي للمؤسسة وهذا التنظيم هو الذي يحدد المسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة . أما اتصال غير رسمي فهو اتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين الموظفين , وذلك بتبادل المعلومات و الأفكار و وجهات النظر في موضوعات مختلفة والتي تتصل بعملهم أو بتبادلهم للمعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي , أي تعتبر تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين الموظفين داخل المؤسسة . كما حظي هذا الموضوع اهتماماً كبيراً من طرف العلماء والباحثين لاختلاف تخصصاتهم ومجالاتهم المعرفية من علم الاقتصاد وعلم النفس وعلم التربية وعلم الاجتماع , إذ يسعى كل حقل بخصوصيته المعرفية إلى إيجاد تفسيرات وتحليلات للاتصال , أي هذا الأخير هو الكفيل بأن يجعل المؤسسة كتاباً مفتوحاً بإمكانه قراءة والإطلاع عليها من مختلف الاتجاهات .

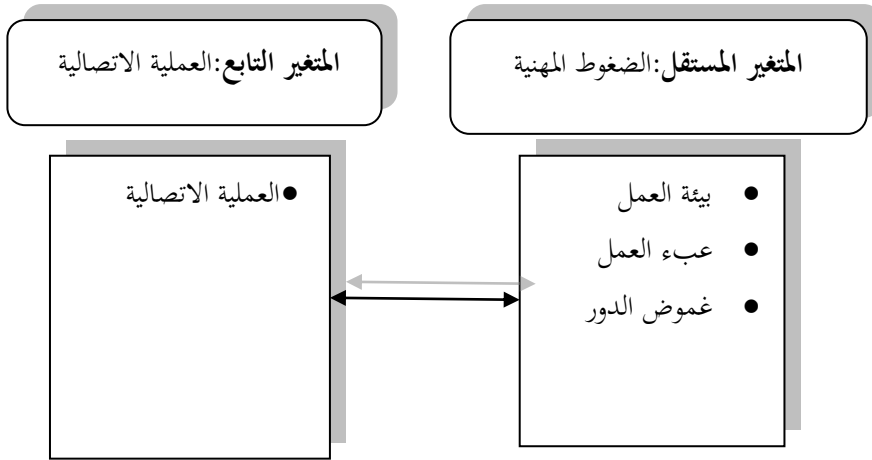
مع كل هذه التغيرات أصبح إنسان يعيش في بيئة متغيرة باستمرار , و من ثم يحاول أن يتكيف في حياته المهنية مع هذه التغيرات , وفي بعض الأوقات يصعب عليه أن يواجه بعض الظروف المتغيرة في المؤسسة التي يعمل داخلها , ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عنها حدوث الضغوط المهنية وهي عبارة عن مجموعة من المثيرات التي توجد داخل المؤسسة المتعلقة ببيئة العمل وعبء العمل وغموض الدور والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة . كما تعد الضغوط المهنية من المواضيع الأساسية التي ركز عليها الباحثين في مجالات عدة من علم النفس وعلم الاجتماع لما لها من تأثير على سلوك الأفراد واتجاهاتهم في العمل وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة من القلق والتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وعلى تفاعلاته و مرونته الجسدية داخل العمل وعلى علاقته بين الأفراد العاملين معه و تختلف مصادر الضغوط المهنية بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل وإجراءات العمل .

ولهذا سنحاول من خلال هذه البحث دراسة تأثير الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لبلدية عين البيضاء لولاية ورقلة و هذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل الرئيسي التالي : كيف تؤثر الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لبلدية عين البيضاء بورقلة ؟ و من خلال التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

التساؤلات الفرعية :

1. كيف تؤثر بيئة العمل على العملية الاتصالية داخل المؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة؟
2. كيف يؤثر عبء العمل على العملية الاتصالية داخل المؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة؟
3. كيف يؤثر غموض الدور على العملية الاتصالية داخل المؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة ؟

الشكل رقم (1-1): يمثل نموذج النظري للدراسة :



المصدر : من إعداد الطالبة

ثانياً: أهداف الدراسة :

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة معرفة كيف تؤثر الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل المؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة .
- محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم الضغوط المهنية والعملية الاتصالية .
- محاولة التعرف على علاقة الضغوط المهنية وأبعادها .
- التعرف على مستويات الضغوط المهنية التي تواجه الموظفين في بلدية عين البيضاء .

ثالثاً: أسباب الدراسة :

أ- الأسباب الذاتية :

- 1- اهتمامي الشخصي بموضوع وفضولي العلمي الذي يدفعني إلى معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل المؤسسة.
- 2- القيام بدراسة ميدانية تسمح لي بالتقرب أكثر والتعرف على واقع العملية الاتصالية داخل المؤسسة.
- 3- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية حول أهمية الموضوع للدراسة ,

ب- الأسباب الموضوعي :

- 1- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفياً ومنهجياً
- 2- كونه ينصب في إطار تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل فطبيعة التخصص تفرض طرح الموضوع في مجال الاختصاص.
- 3- أهمية الموضوع في حد ذاته من الناحية العلمية و الاجتماعية .

رابعاً: أهمية الدراسة:

- تتمثل أهمية الدراسة لموضوع الضغوط المهنية باعتبارها من المواضيع التي تميزت باهتمام الباحثين في عديد من المجالات داخل المؤسسة بشكل خاص لما لها من تأثير على العلاقة بين الأفراد داخل المؤسسة .
- التعرف على أبعاد الأكثر تأثيراً للضغوط المهنية من بيئة العمل ,عبء العمل ,غموض الدور .
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد تكون من شأنها الحد من مسببات الضغوط المهنية و الخفيف من أثارها السلبية على علاقة الأفراد داخل المؤسسة.

خامساً: مفاهيم الدراسة :

أ- مفهوم الضغوط المهنية:

1- تعريف الضغط :

- يرجع أصل مصطلح الضغط (stress) إلى الإنجليزية مأخوذ من اختصار (distress), ويقابله الفعل اللاتيني(" êtreindre " , " mettre en tension " , " serrer " , والذي يعني سحبه بشدة , بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاحتناق الذي يسبب القلق.¹

- يقصد بالضغط في اللغة العربية وحسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية "ضغط ضغطاً وضغطة أي عصره وزحمه وضيق عليه".
- الضغط هو: "الاستجابة الفسيولوجية والنفسية للفرد على مجمل لطلبات والمثيرات التي تحملها البيئة المحيطة لأجل التكيف معها فالضغط, فالضغط بذلك هو العلاقة المعقد بين الفرد و بيئته.²
- كما يعرفه مصطفى محمود أبو بكر أن لفظ الضغط يستخدم " ليصف الحالة الجسدية والنفسية للشخص والتي تجعله متوتراً وتحدده ببلوغ الحدود القصوى لاحتماله.³

2- الضغوط المهنية : فقد تعددت التعاريف الضغوط المهنية منها :

- يرى فوزي فائق بأن الضغوط العمل تدل على : "مجموعة من المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله ,والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية و نفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج.⁴
- يعرفها مارجوليس وكراوس ضغوط العمل بأنها :الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من توازنه النفسي ,الفسيولوجي أو النفسي والفسيولوجي معا .
- و يعرفه لوثانز ضغوط العمل بأنها : استجابة مناسبة لموقف خارجي ينشأ عنه انحراف وتغير.⁵

1 . نبيلة عدان ,ضغوط العمل والأداء الوظيفي , مركز الكتاب الأكاديمي عمان , ط1, 2019, ص 15 .

2 . نبيلة عدان , نفس المرجع ,ص14.

3 . نبيلة عدان , نفس المرجع , ص16.

4 . فوزي عبد الحالق فائق , ضغوط العمل الوظيفي , مجلة آفاق الاقتصادية ,المعهد العالي للصناعة ليبيا, 1996, ص136 .

5 . نبيلة عدان , نفس المرجع , ص17.

عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصا هامة أو تهددا محتملا لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة". ويعرّفها عبد الرحمان الهيجان " بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في نفسية الفرد أو في البيئة التي يعمل فيها.

-و يرى عامر خضير الكبيسي أن ضغوط العمل هي: "الظروف أو الأحداث أو الموقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية".¹

3-التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

هي مجموعة من التجارب التي تؤثر على الأفراد بسبب عوامل بيئية التي ترتبط مع عملهم في المؤسسة المتعلقة ببيئة العمل وعبء العمل وغموض الدور حيث ينتج عنها ظهور آثار جسدية وأثار نفسية لدى الأفراد و تؤثر على أفعالهم وشعورهم بالتوتر أو العصبية أو القلق الدائم أو الإحباط.

ب- مفهوم الاتصال:

غن كلمة الاتصال Communication تشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicante بمعنى يشيع عن طريق المشاركة, ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناه Common بمعنى عام أو مشترك.²

في الحقل اللغوي العربي وجدت أن كلمة الاتصال مشتقة من كلمة التواصل "واصل" فاعل وكلمة تواصل جاءت على صيغة تفاعل ومصادرهما وصال مواصلة, وتشير كلمة تواصل إلى الحدود المشاركة في الفعل مابين الطرفين ويكون نقيض تواصل في تهاجر وتنافر وتقاطع.³

وللاتصال تعاريف متعددة منها :

ويعرف الاتصال في مجال علم النفس بأنه نسقا جماعيا يؤثر بطريقة أو بأخرى في العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة وأرائهم واتجاهاتهم , فنجد باحثا مثل " وارن " Warren يعرف الاتصال بأنه: نقل انطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس أو بين فرد وآخر.⁴

ويعرف الاتصال في مجال التربية : يرى جون ديوى : " بأنه عملية مشاركة في الخبرة بين شخصين أو أكثر حتى تعم الخبرة وتصبح مشاعا بينهم يترتب عليه حتما إعادة تشكيل وتعديل المفاهيم و التصورات السابقة لكل طرف من الأطراف المشتركة في هذه العملية.⁵

وينظر علماء الاجتماع إلى الاتصال باعتباره ظاهرة اجتماعية وقوة رابطة لها دورها في تماسك المجتمع وبناء العلاقات الاجتماعية, وهنا يعرف أحمد أبو زيد الاتصال بأنه: " العملية التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم المجتمع وطبيعة تكوينه وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والتجارب فيما بينهم" ويعرفه محمود عودة بأنه: " العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار

1. نبيلة عدان , نفس المرجع , ص 20, ص21 .

محمد صبري فؤاد النمر, أساليب الاتصال الاجتماعي, معهد العالي للخدمات الاجتماعية الإسكندرية, 1999, ص 112

3. بسام عبد الرحمان المشاقبة, نظريات الاتصال, دار النشر والتوزيع الأردن, طبعة مزيدة ومنقحة, 2015, ص25.

محمد صبري فؤاد النمر, أساليب الاتصال الاجتماعي, نفس مرجع , ص 124

5 محمد صبري فؤاد النمر , نفس المرجع , ص13.

والمعلومات بين الناس داخل النسق الاجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه ". بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو قومي أو حتى مجتمع إنساني"¹.

1- التعريف الإجرائي للاتصال:

الاتصال هو ظاهرة اجتماعية وعملية تفاعلية تنطوي علي أفعال و ردود أفعال وهو عملية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والأفكار من مرسل إلى مرسل إليه لتحقيق أهداف معينة.

ج - تعريف عملية الاتصالية:

تعتمد العملية الاتصالية على مجموعة من العناصر المتصلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات.

عندما قدم لازويل تعريفه لعملية الاتصال تحدث عن العناصر الخمسة التي يجب توفرها في أي عملية اتصال سواء كانت بين الأفراد أو بين فرد وآخرين في مجال من مجالات الاتصال التي يتفاعل خلالها الأفراد لتحقيق أهداف معينة وهذه العناصر هي : المرسل , الرسالة , الوسيلة المستقبل , التغذية العكسية (رجع الصدى)².

التعريف الإجرائي للعملية الاتصالية:

هي عملية ديناميكية متصلة الحلقات وهي ليست عملية واحدة بل مجموعة من العناصر المتصلة والمركبة و خطوات متسلسلة مترابطة ومتشابكة مع بعضها البعض لنقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات, ولها بداية ونهاية فتبدأ عندما يرد الفرد , لتحقيق هدف أو أهداف معينة للمنظمة.

سادسا: المدخل السوسولوجي :

يعتبر المدخل السوسولوجي من المراحل الهامة والأساسية في الدراسات والبحوث الاجتماعية, و كذلك يمثل إطارا فكريا يشمل على مجموعة من التصورات والافتراضات تساعد الباحث على إخراج موضوع من الطابع العام إلى الطابع السوسولوجي ,وهو اعتماد واستخدام نظرية أو مجموعة من النظريات عند القيام بدراسة الظاهرة للبحث في حيثياتها و تفسيرها وتحليلها وتصنيفها. فالنظرية تعتبر إطار أو بناء فكري متكامل يقوم على قواعد منهجية لمعالجة ظاهرة ما, ومن هذا المنطلق تبيننا النظرية التفاعلية الرمزية لأنها الأقرب إلى لموضوع دراستنا.

¹ محمد صبري فؤاد النمر, أساليب الاتصال الاجتماعي, معهد العالي للخدمات الاجتماعية الإسكندرية, 1999, ص12, ص13.

² كمال الحاج , نظريات الإعلام والاتصال, من منشورات الجامعة الافتراضية السورية , الجمهورية العربية السورية, 2020, ص9.

أ- مفهوم التفاعلية الرمزية:

تعتبر التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية ، في تحليل الأنساق الاجتماعية ، وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى ، منطلقة منها لفهم الوحدات الكبرى ، بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي ، فالفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار ويمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني والرموز ، وهنا يصبح التركيز إما على بنى الأدوار و الأنساق الاجتماعية ، أو على سلوك الدور والفعال الاجتماعي . ومع أنها ترى البنى الاجتماعية ضمنا ، باعتبارها بنى للأدوار بنفس بارسونز ، إلا أنها لا تشغل نفسها بالتحليل على مستوى الأنساق ، وبقدر اهتمامها بالتفاعل الرمزي المتشكل عبر اللغة والمعاني والصورة الذهنية ، استنادا إلى حقيقة مهمة ، هي أن على الفرد أن يستوعب أدوار الآخرين .

ب- مفاهيم النظرية التفاعلية الرمزية:

التفاعل: وهو سلسلة متبادلة ومستمرة من الاتصالات بين فرد وفرد ، أو فرد وجماعة أو جماعة مع جماعة .

المرونة: ويقصد بها استطاعة الإنسان أن يتصرف في مجموعة من ظروف بطريقة واحدة في وقت واحد وبطريقة مختلفة في وقت آخر ، وبطريقة متباينة في فرصة ثالثة .

الرموز: وهي مجموعة من الإشارات المصطنعة ، يستخدمها الناس فيما بينهم لتسهيل عملية التواصل ، وهي سمة خاصة في الإنسان وتشمل عند جورج ميد اللغة ، وعند بلومر المعاني ، وعند جوفمان الانطباعات والصور الذهنية .

الوعي الذاتي: وهو مقدرة الإنسان على تمثل الدور ، فالتوقعات التي تكون لدى الآخرين عن سلوكنا في ظروف معينة ، هي بمثابة

نصوص يجب أن نعيها حتى نمثلها ، على حد تعبير جوفمان .¹

ت- أهم رواد النظرية التفاعلية الرمزية :

• **جورج هيربرت ميد : 1863-1931:** يعتبر جورج ميد أن التنشئة الاجتماعية نتاج عملية التفاعل ، أي عبارة عن بناء للذات من خلال اختلال الأدوار مختلفة باستمرار ، فهي تدل على أن الفرد يمكن أن يكون الموضوع والمضمون في آن واحد فالأنا تتضمن مواقف المجموعة " الأخر العام " إضافة إلى السمات و العادات الخاصة بالمعنى أي البعد الاجتماعي لشخصية الفرد للفرد ، لكن الذات تمثل عكس ذلك الجانب الفردي للشخصية و تشعره بنوع من الحرية والتذمر ومن ثم المخالفة و من هنا يقع بين المد والجزر، ومن خلال هذا البناء الهوية تظهر سلوكيات مختلفة عن بعضها ، كلما تفاعل بين الأنا والذات زاد التفاعل بين الفرد والمجموعة .

• **هيربرت بلومر : 186-1990:** وهو يتفق مع جورج ميد في أن تفاعل الرمزي هو السمة المميزة لتفاعل البشري ، وأن تلك السمة خاصة تنطوي على ترجمة الرموز وأحداث الأفراد وأفعالهم المتبادلة . وقد أوجز فرضياته في نقاط التالية :

- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء بالنسبة إليهم .

¹ . مقال حول مدخل إلى النظريات التربوية ، <https://elearn.zd.ncemtle-univ>

- هذه المعاني هي ناتج لتفاعل الاجتماعي الإنساني .
- هذه المعاني تحور وتعديل , ويتم تداولها عبر العمليات تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يوجهها .
- الإضافة التي يقدمها بلومر للتفاعلية الرمزية هي : إنه لم يحدد عملية التفاعل ولم يحددها بالأفراد فقط . بل يرى حدها بين (الأفراد , المؤسسات , المنظمات , الجماعات المحلية , الطبقات) .
- **إرفنج جوفمان : 1922-1982** : وقد وجه اهتمامه لتطوير مدخل التفاعلية الرمزية لتحليل الأنساق الاجتماعية , مؤكداً على أن التفاعل - وخاصة النمط المعياري والأخلاقي - ما هو إلا انطباع ذهني إرادي الذي يتم في نطاق موجهة كما أن المعلومات تسهم في تعريف موقف , وتوضيح توقعات الدور .
- **فيكتور تيرنر** : وهو يعتقد أن الإنسان محاط بالغابة من الرموز التي اختبر وجرب معانيها خلال فترة حياته , ولقد وضع مسلمات من أهمها مايلي :
- أننا محاطون بمئات الأشياء المادية وغير المادية .
- عن طريق اللغة والذات تختبر هذه الأشياء إلى رموز .
- تفاعلنا مع الرموز الايجابية يكون قويا , أما تفاعلنا مع الرموز السلبية يكون ضعيفا
- الرمز الذي نعطيه لأي شيء هو الذي يحدد صورة التفاعل بيننا وبين الرمز .¹

ج -المبادئ الأساسية للتفاعلية الرمزية كما وضعها مؤسسها العالم جورج هيربرت ميد :

- يحدث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد الشاغلين لأدوار اجتماعية معينة ويأخذ زمنا يتراوح بين أسبوع إلى سنة .
- بعد الانتهاء من التفاعل يكون الأفراد المتفاعلون صورا رمزية ذهنية على الأشخاص الذين يتفاعلون معهم وهذه الصور لا تعكس .
- جوهر الشخص وحقيقته الفعلية وإنما تعكس الحالة الانطباعية السطحية التي كونها الشخص تجاه الشخص الآخر الذي تفاعل معه خلال مدة زمنية معينة .
- عند تكوين الصورة الانطباعية عن الفرد تلتصق هذه الصورة عن الفرد بمجرد مشاهدته أو السماع عنه أو التحدث من صحة المعلومة أو أخبر أو الحادث لأن الشخص أو الفرد اعتبر الفرد الآخر رمزا والرمز هو الذي يحدد طبيعة التفاعل، مع أن الصورة الرمزية التي يكونها الفرد عن الآخر قد تكون ايجابية أو سلبية اعتمادا على الانطباع أو الصورة الذهنية التي كونها عنه .
- حينما تتكون الصورة الرمزية عن شخص معين، فإن هذه الصورة سرعان ما ينشرها الشخص الآخر المتفاعل معه و تنتشر هذه الصورة بين الآخرين، فيكونون صورا ايجابية أو رمزية اعتمادا على نوع الانطباع وليس عن حقيقة ذلك الشخص ودوافعه .
- عندما يعطي الشخص المقيم انطباعا صوريا أو رمزيا معيناً يكون هذه الانطباع ذا نمط متصلب ليس من السهولة بمكان تغييره أو إدخال صورة ذهنية أو الانطباعية سرعان ما يعلم بها الفرد المقيم فيقيم نفسه بموجبها ز وهنا يكون تقويم الفرد لذاته بموجب الصورة الرمزية إلى تكونت عنه أو الصورة الرمزية التي كونها الآخرون تجاهه.²

¹ . مقال حول مدخل إلى النظريات التربوية , <https://elearn.zd.ncemtle-univ>

² . محمد الحسن إحسان ، النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل للنشر، ط2 , 2010 , ص85.

وتم اختيار النظرية التفاعلية الرمزية لأنها الأقرب إلى دراستنا وهي نظرية تقوم على تحليل الأنساق الاجتماعية وهي تبدأ بمستوى الوحدات الصغرى منطلقة منها لفهم الوحدات الكبرى، بمعنى أنها تبدأ بالأفراد وأفعالهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي، فأفعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار ويمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم من حيث المعاني والرموز، كما أنها ركزت على محور أساسي يتمثل في الاتصال وهو شرط أساسي لحدوث التفاعل الاجتماعي، فالإتصال الفرد بالآخرين هو الذي يحدد طريقة تفاعله معهم وكذلك يحدث نتيجة هذا التفاعل و يبرز دوره في توجيه الأفراد وتعريفهم ببيئتهم .

فقد اعتمدنا عليها في دراستنا من خلال بناء إشكالية الدراسة من خلال توظيف مفاهيم النظرية و تزويد الدراسة بإطار مفاهيمي والمساهمة في تحديد البيانات المراد جمعها , وصياغة أسئلة الدراسة و تكوين رصيد نظري, مساعد على تحليل والتفسير النتائج .

سابعا: الدراسات السابقة:

1- الدراسات الخاصة بمتغير التابع (العملية الاتصالية) :

أ- الدراسة الأولى: دراسة نور محمد بشار بدير بعنوان (الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين)¹ دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال 2020/2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في منظمة الأمانة السورية للتنمية تم الاعتماد من خلال الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث شمل مجتمع الدراسة على 124 عامل وشملت عينة البحث على 112 من العاملين في الأمانة السورية للتنمية، وتم تحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS وتم بناء هذه الدراسة على تساؤلات الدراسة :

1- تساؤل الرئيسي : هل يوجد أثر للاتصال الداخلي على أداء العاملين في المنظمة؟

2- تساؤلات الفرعية :

-هل يوجد أثر للاتصال الداخلي على أداء العاملين في منظمة الأمانة السورية للتنمية؟

-هل توجد فروق جوهرية في التأثير على أداء العاملين تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة العلمية)؟

3- وتوصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

اعتماد الأمانة السورية على التكنولوجيا في كثير من عملياتها وخصوصا على الاتصال الداخلي بين موظفيها، وذلك تحقيقا لسرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية العليا والدنيا، وتساهم عمليات التطوير التي يمكن أن تقوم بها المنظمة لتطوير الاتصال الداخلي في تأثير على قدرة العاملين في تحقيق أعلى أداء ممكن.

ب- الدراسة الثانية: دراسة حمزة بعلي ومن معه 2015 بعنوان (أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في المؤسسات

التعليم العالي)² دراسة عينة من الجامعات الجزائرية .

1. نور محمد بشار، الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2020-2021

2. حمزة بعلي، ومن معه، أثر عمليات الاتصال على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، جامعات جزائرية، 2005.

هدفت هذه الدراسة لتوضيح أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في عينة من المؤسسات التعليمية العالي الجزائري، واستخدمت استمارة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم توزيع (70) استمارة، وتم الاعتماد على المهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد اعتمدت هذه الدراسة على الأسئلة التالية :

1- السؤال الرئيسي: ما أثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين التعليم العالي ؟
2- الأسئلة الفرعية :

- ما أثر عملية الاتصال الأفقي على إبداع العاملين بمؤسسات التعليم العالي محل الدراسة ؟
 - ما أثر عملية الاتصال النازل على إبداع العاملين بمؤسسات التعليم العالي محل الدراسة؟
 - ما أثر عملية الاتصال الصاعد على إبداع العاملين بمؤسسات التعليم العالي محل الدراسة ؟
- 3- ومن أهم النتائج التي تحصلت عليها الدراسة :
- وجود أثر إيجابي لعمليات الاتصال النازل والأفقي على إبداع التنظيمي .
 - مع أنه لا يوجد أثر إيجابي لعمليات الاتصال الصاعد على الإبداع التنظيمي .

ت-الدراسة الثالثة: دراسة بوعطيط جلال الدين بعنوان(الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي)¹ دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة 2008-2009 لنيل شهادة الماجستير .

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، و تم استخدام الاستمارة كأداة رئيسية للدراسة، بحيث يضم مجت الدراسة (210) فردا بحيث تم حذف العمال الذين تم مقابلتهم الدراسة الاستطلاعية (03عمال منفذين)وعينة العمال الذين تم توزيع عليهم الاستمارة البحث الأولية للتحقق من ثبوتها (10عمال) أصبح لدينا المجتمع الأصلي يتكون من 197عاملا منفذا وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة .

1- الفرضية العام: لا توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين، وتدرج تحتها الفرضيات الجزئية وهي كالتالي :

- توجد علاقة ارتباطيه قوية بين الاتصال النازل وأداء الوظيفي لدى فئة البحث
- توجد علاقة ارتباطيه قوية بين الاتصال الصاعد وأداء الوظيفي لدى فئة البحث

كما تضمنت الدراسة ثلاثة فرضيات إحصائية صفرية هي :

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل السن .
- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي يرجع إلى عامل المستوى التعليمي .
- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في أدائهم الوظيفي إلى الأقدمية.

2- ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. جلال الدين، بوعطيط الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز -عنابة-رسالة ماجستير2008-2009.

- تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل المؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق الصيرورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومات بين الإدارة والعمال.
 - تم التوصل إلي وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.
 - كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء لدى العمال المنفذين.
 - وهذا يؤكد على تحقق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.
- أما بالنسبة للفرضيات الصفرية الخاصة ب: (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل) وانطلاقا من النتائج المعالجة الإحصائية باستخدام مقياس كا 2 فقد تم الكشف عن عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين مما يعني تحقيق هذه الفرضيات.

2- الدراسات الخاصة بمتغير المستقل (الضغوط المهنية) :

أ- **الدراسة الأولى:** دراسة عيسى إبراهيم المعشر: بعنوان (أثر ضغوط العمل على أداء العاملين)¹ دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم 2009 قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال .

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، والمحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة وأيضا تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، ونظرا لكبير حجم المجتمع الذي يتكون من 23 فندقا فقد تم اختيار 12 فندقا يتمثلوا في منطقة الوسط (عمان)، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع 240 استبانة على أفراد عينة الدراسة، وأسترد منها 197 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي.

1- وتمثل فرضيات الدراسة :

- الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين ضغوط العمل بأبعاد (عبء العمل – الأجور و المكافآت – الهيكل التنظيمي – بيئة العمل) وأداء العاملين. و يتفرع عنها فرضيات فرعية الآتية:
 1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين بيئة عبء العمل وأداء العاملين .
 2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين الأجور و المكافآت وأداء العاملين
 3. لا توجد علاقة دلالة عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين
 4. لا توجد علاقة دلالة عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين بيئة العمل وأداء العاملين.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

-عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى. وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة .

- انه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى، ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير

1. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية، فئة خمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2009.

ب- الدراسة الثانية: دراسة سحراء أنور حسين: بعنوان (قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي)¹ دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني 2013.

يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به و متابعتة مستوى أدائه وما يعانيه من ضغوط في العمل شكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي مستوى أدائه و أداء المنظمة التي يعمل بها ويشكل عام حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل الآتي: (ما هو مستوى الضغوط العمل لدى عينة الدراسة ؟ وما مدى تأثيره في مستوى الأداء الوظيفي).

- يعتمد البحث على فرضية رئيسية مفادها: (تؤثر ضغوط العمل بأبعادها الفرعية كل حدة تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي). والتي انبثقت عنها فرضيات فرعية:
 - 1- تؤثر طبيعة العمل تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
 - 2- يؤثر صراع الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
 - 3- يؤثر غموض الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.
 - 4- يؤثر عبء العمل تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الأداء الوظيفي.وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- أن المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها أفراد عينة الدراسة كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل أو غموض الدور و صراع الدور أو عبء العمل .
- وجود تأثير ذو دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة ب (طبيعة العمل ,صراع الدور ,غموض الدور ,عبء العمل) المتغير الاستجابي (الأداء الوظيفي).

ت- الدراسة الثالثة: دراسة فريدة بوغازي: بعنوان (تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية)² دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية سكيكدة، 2015 .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة 300 استمارة استردت منها 267، وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام SPSS أشارت النتائج إلى أن شعور الباحثين بضغط متوسط في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تعزى لخصائصهم الديموغرافية.

- فرضيات الدراسة:

1. أنور حسين سحراء ، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013.

فريدة بوغازي تحليل أثر مصادر ضغوط العمل: المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بسكيكدة، 2015.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية سكيكدة .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة .
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد المبحوثين نحو مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية .

مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع الدراسة الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة , وتم تقسيم الدراسة على حسب المتغيرين ,الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية , والدراسات المتعلقة بالعملية الاتصالية , وفي الأخير تعقيب على الدراسات ومقارنتها بالدراسة الحالية , وتوصلنا من خلالها إلى الملاحظات التالية :

تمثلت أوجه الاختلاف في :

1. إن الدراسة الحالية تناولت الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة بينما الدراسات السابقة تناولت متغيرات أخرى
2. إن الدراسة الحالية استخدمت التساؤلات فقط بينما الدراسات السابقة استخدمت التساؤلات والفرضيات .
3. وكان هناك اختلاف أيضا في حجم العينة المدروسة وبيئة الدراسة .
4. وأجريت الدراسة في ولاية ورقلة بالجزائر بينما الدراسات السابقة في مناطق و دول مختلفة .

وتمثلت أوجه التشابه في مايلي :

1. إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لنفس الأبعاد وهما بيئة العمل وعبء العمل وغموض الدور .
2. إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة خاصة في استخدام نفس الأداة للدراسة وهي أداة الاستبيان .
3. إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة خاصة في استخدام نفس البرنامج الإحصائي وهو SPSS

تم الاستفادة من الدراسات السابقة :

- استفدنا منها في بناء الإشكالية الدراسة .
- استفدنا منها في تحديد المفاهيم الدراسة وتحديد أبعاد المتغيرات.
- استفدنا منها في اختيار منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي الذي يصف لنا الظاهرة وتفسيرها وتحليلها .
- استفدنا منها في بناء أسئلة الاستمارة الخاصة بدراستنا .
- استفدنا منها في مقارنة النتائج الدراسات السابقة و بين النتائج الدراسة الحالية .

الفصل الثاني :الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد :

أولاً:مجالات الدراسة

ثانياً:المنهج المستخدم

ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها

رابعاً:أدوات جمع البيانات

تمهيد:

إن الجانب النظري للدراسة الذي يعتمد عليه الباحث يعتبر مكملاً للجانب الميداني وذلك للتأكد على المعطيات الموجودة في البحث وإعطاء الجانب الميداني طابعاً إحصائياً وذلك بتحديد مجالات الدراسة و استخدام المنهج المناسب للدراسة و مروراً إلى العينة وكيفية اختيارها , وصولاً إلى أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية.

أولاً: مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

أجريت الدراسة بمؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة، التي تأسست في 2 جمادى الأولى عام 1404 هـ الموافق لـ 04 فبراير 1984 وتقع بلدية عين البيضاء جنوب ولاية ورقلة يحدها شمالا بلديتي سيدي خويلد و حاسي بن عبد الله، ويحدها شرقا بلديتي حاسي بن عبد الله و حاسي مسعود، ويحدها غربا بلديتي الرويسات و ورقلة ويحدها جنوبا بلدية حاسي مسعود، وتبلغ مساحتها حوالي 1973 كلم.

(ب) المجال الزمني:

لقد تم هذه الدراسة خلال المواسم الجامعي 2023/2022 حيث بدأت الدراسة النظرية من شهر فيفري إلى شهر أفريل، لقد تمت الدراسة الميدانية عبر مرحلتين :

● المرحلة الأولى :

الدراسة الاستطلاعية: للقيام بهذه الدراسة داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة، تطلب منا في البداية جمع المعلومات المتعلقة بالمؤسسة ، و كانت هذه الإجراءات بتاريخ 04 ماي 2023 إلى 11 ماي 2023.

● المرحلة الثانية :

وهي الدراسة الاستطلاعية الثانية حيث تم فيها توزيع استمارة الاستبيان للأجل جمع البيانات المتعلقة بدراستنا هدف الوصول إلى نتائج و كانت هذه الإجراءات بتاريخ 16، 17 ماي 2023

ثانياً: المنهج المستخدم:

(أ) المنهج المستخدم في الدراسة:

إن البحث في مجال السوسولوجي منهج خاص به أو طريقة يتبعها الباحث في معالجة مشكلة بحثه ضمن السياق الواقعي له ومن هذا نتطرق إلي تعريف المنهج : وهو الطريق أو المسلك.

ويعرفه محمد بدوي بأنه :مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية، أو الطريق المؤدي إلى كشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.

ويعرفه الدكتور عامر مصباح المنهج العلمي بأنه :مجموعة الخطوات العلمية الواضحة والدقيقة التي يسلكها الباحث في مناقشته أو معالجة ظاهرة اجتماعية أو سياسية أو إعلامية معينة.¹

ومن خلال التعاريف السابقة تظهر لنا أهمية المنهج بالنسبة للدراسة ، كما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث نوعية المنهج الذي يستخدمه لاختيار فرضيات الدراسة ، وعليه اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي لكونه المنهج الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة .

¹. عمار بوحوش ، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية برلين، ألمانيا ، ط1، 2019، ص 13، ص 14.

و يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها .

ويعرف بأنه: محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها .¹

وتهدف البحوث الوصفية إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق و المعلومات و الملاحظات عنها و وصف الظروف الخاصة بها ,وتقرير حالتها كما توجد في الواقع.

ثالثاً: عينة الدراسة وكيفية اختيارها :

تعتبر العينة هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية, وهي جزء من الكل, بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع الأصلي, تعرف بأنها : مجموعة من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة, وإجراء الدراسة عليها ومن تم استخدام تلك النتائج, وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.²

وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية المنتظمة , حيث بلغ مجتمع الدراسة 225 موظفا إداريا في بلدية عين البيضاء وبعد الاطلاع على خصائص الأخرى لمجتمع الدراسة حاولنا استغلالها في صياغة الأسئلة و هذا ما يخص متغير الجنس و العمر والمستوى التعليمي الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية في دراستنا , وقد ارتأينا من خلال مجتمع الدراسة أخذ نسبة 23% من المجتمع الأصلي واعتبرنا ذلك الحجم ممثلا لضمان التمثلية أكثر . وبالتالي عينة الدراسة تتكون من 51موظفا. ومن أجل تطبيق هذه الدراسة تم تقسيم الاستبيان على العينة المعنية فقط حيث قمنا بتوزيع 51 نسخة من الاستبيان, فكان عدد الاستبيانات المسترجعة (37) نسخة, و عدد الاستبيانات الغير المسترجعة 14 نسخة.

رابعاً : أدوات جمع البيانات :

تعتبر أدوات جمع البيانات أهم وسيلة في البحوث لجمع المعطيات والحقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة ولا يأتي ذلك إلا باستخدام مجموعة من الوسائل والأدوات المحددة التي تمكنتنا من الحصول على البيانات والمعطيات عن موضوع الدراسة و بالنسبة لأدوات جمع البيانات المستخدمة في دراستنا تمثلت فيما يلي :

(أ) الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من الأدوات الهامة في جمع المعلومات والحقائق . و في هذا يقول الدكتور سعيد سبعون : " أن الملاحظة تسمع للباحث بمعرفة الخصائص التي قد لا يشاهدها أي كان من الخارج والذي لا يتوقف عند مختلف التفاعلات التي تحدث داخل أي مجموعة أو مؤسسة اجتماعية ".³

¹ محمد سرحان علي المحمودي, مناهج البحث العلمي ,دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء, ط3, 2015, ص46.

²محمد سرحان علي المحمودي ,نفس المرجع ,ص 160 .

³سعيد سبعون , الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم اجتماع ,دار القصة للنشر الجزائر , ط 2 , 2012 , ص 86 .

فاعتمدنا على الملاحظة في دراستنا من خلال جمع المعلومات والبيانات الأولية لظاهرة و اكتشاف أفكار جديدة لفهم و التعمق في مشكلة الدراسة والتوسع في القاعدة المعرفية و تعرف على علاقة الاتصال و تفاعل الموظفين في ظل الضغوط المهنية في المؤسسة العمومية ببلدية عين البيضاء بورقلة

(ب) الاستبانة:

و هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد، ومن أهم ما تتميز الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث به.¹ وقد استخدمنا الاستبانة من خلال استخراجنا مؤشرات لكل تساؤل من التساؤلات الفرعية، وبناء على هذه المؤشرات استخراجنا منها الأبعاد، ثم في الأخير تم بلورتها إلى أسئلة الاستبانة لتتضمن 21 سؤال .

وقد قسمنا أسئلة الاستبانة إلى محاور، وكل محور يحتوي على مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي :

- البيانات الشخصية للمبحوثين : من السؤال 1 إلى السؤال 5.
- المحور الأول : يتعلق بالضغوط المهنية المتعلقة بيئة العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة : من السؤال 06 إلى السؤال 10 .
- المحور الثاني : يتعلق بالضغوط المهنية المتعلقة بعبء العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة : من السؤال 11 إلى السؤال 15 .
- المحور الثالث : يتعلق بالضغوط المهنية المتعلقة بغموض الدور وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة : من السؤال 16 إلى 21.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة :

أن اختيار الأسلوب الإحصائي الملائم لتحليل بيانات الدراسة يعتمد بشكل كبير على نوع البيانات والمقاييس المستخدمة وعدد العينة وحجمها .

للإجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية لعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات الشخصية تم الاعتماد عليه لتفسير وتحليل المحور الاستبيان. ومن هذه الأساليب مايلي :

- التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة .
- ولمعرفة إجابات المبحوثين اتجاه الضغوط المهنية و تأثيرها على العملية الاتصالية

¹ . محمد عبيدات، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2, 1999, ص63.

الفصل الثالث : عرض وتحليل النتائج الدراسة

تمهيد :

أولاً: عرض وتفسير البيانات الشخصية

ثانياً : عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالتساؤلات الدراسة

ثالثاً : مناقشة النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

رابعاً: النتائج العامة

تمهيد:

ومن خلال هذا الفصل سيتم عرض وتحليل البيانات تفصيليا للنتائج وتبويبها وتحويلها إلى أرقام إحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أداة الدراسة, بالإضافة إلى مناقشة ما توصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة وصولا إلى النتيجة العامة و بالإضافة إلى تقديم توصيات و المقترحات.

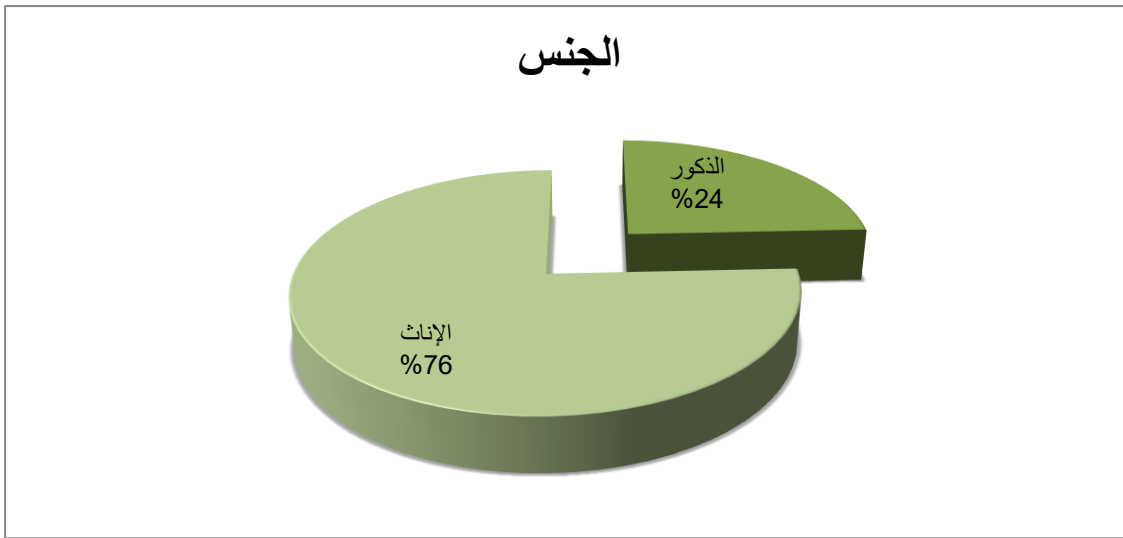
أولاً: عرض وتحليل بيانات الشخصية للدراسة :

(1) عرض وتحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (3-1): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	09	%24,3
إناث	28	%75,7
المجموع	37	%100

الشكل رقم (3-1): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

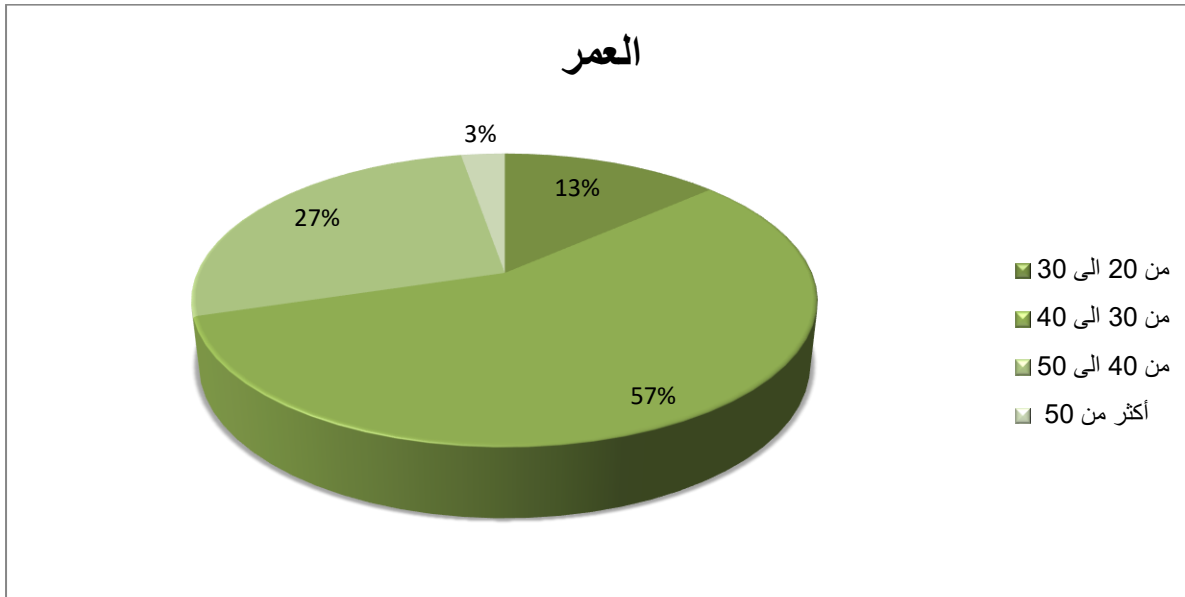


نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن أغلبية عدد الباحثين هم الإناث و الذين عددهم (28) حيث قدرة بنسبة 75,7%، و عدد الذكور (9) بنسبة قدرة ب 24,3%، وبالتالي فإن أغلبية الموظفين داخل بلدية عين البيضاء والذين أجابوا على أسئلة الاستبيان هم إناث وهذا راجع إلى أن الأنثى أصبحت أكثر تطورا و لوجا في عالم الشغل ولإثبات قدراتهم العلمية والمهنية ومن أجل ضمان مستقبلهم .

الجدول رقم (3-2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر :

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 إلى 30	5	13,5%
من 30 إلى 40	21	56,8%
من 40 إلى 50	10	27%
أكثر من 50	1	2,7%
المجموع	37	100%

الشكل رقم (3-2): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر

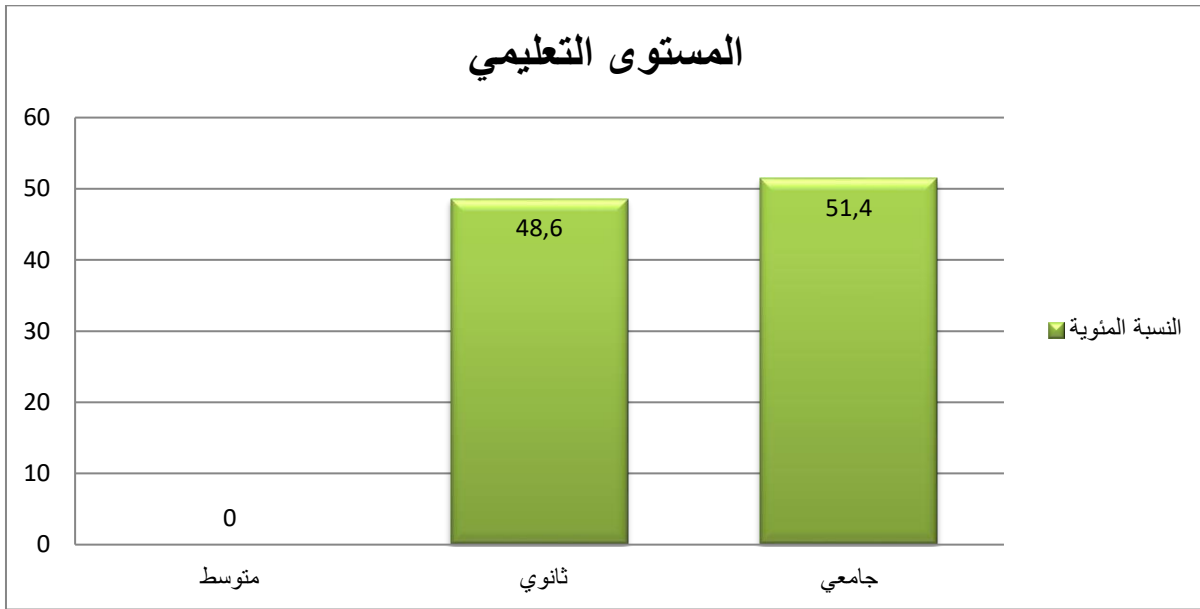


ونلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن عدد الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (30 إلى 40) هي 21 وهي الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً و المقدره نسبتهم ب 56,8% مقارنة بالفئات الأخرى بحكم تحديث وتطور عنصر الشباب وهم شباب ذو خبرة وهذا ما يسهل و يساعد على تفاعل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة وأيضاً بحكم تقاعد العديد من الموظفين الذين وصلوا إلى سن التقاعد .

جدول رقم (3-3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
%0	0	متوسط
%48,6	18	ثانوي
%15,4	19	جامعي
%100	37	المجموع

الشكل (3-3): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي :

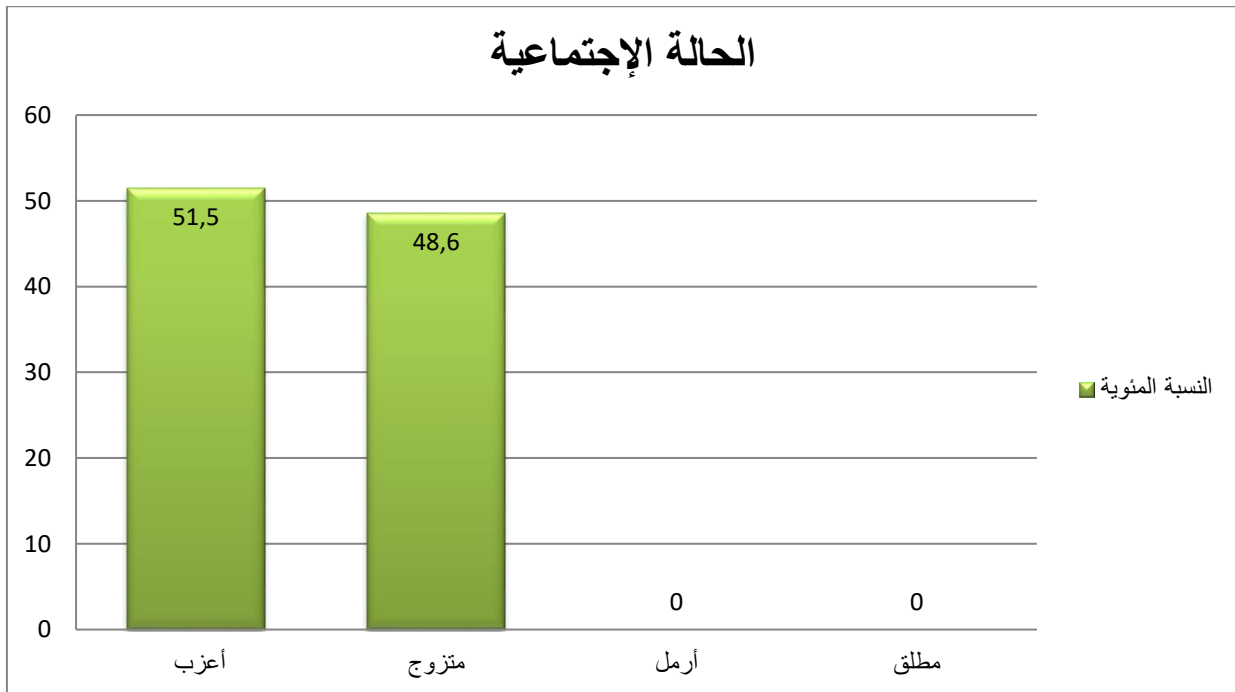


ونلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن المستوى التعليمي لذا عينة الدراسة ببلدية عين البيضاء هم جامعين أي (19) موظفا بحيث قدرة بنسبة %51,4 بحكم المناصب التي يستغلونها و خاصة في المجال الإدارة , وفي حين نجد أن عدد الموظفين الباقين هم في المستوى التعليمي الثانوي بلغ عددهم (18) بنسبة تقدر ب %48,6 أكثر مقارنة بالمستوى التعليمي المتوسط منعدم كليا , وهذا راجع إلى انتشار التعليم وتطور الجامعات وتشجيع سياسات البحث العلمي لمواكبة الدول المتقدمة ومحاربة الأمية والجهل وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة نور محمد البشير بدير 2021/2020 بعنوان: (الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين).

جدول رقم (3-4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	19	51,5%
متزوج	18	48,6%
أرمل	0	0
مطلق	0	0
المجموع	37	100%

الشكل رقم (3-4): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية :

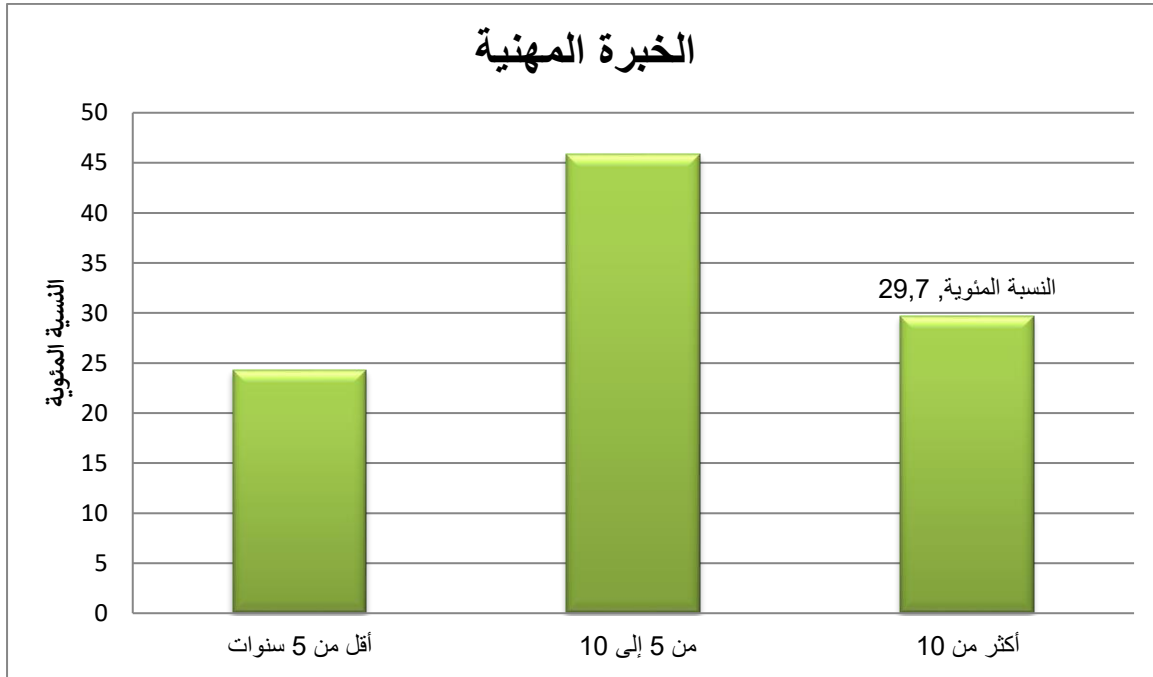


و من خلال جدول رقم (4) أن أغلبية أفراد العينة الدراسة ببلدية عين البيضاء هم عزابيون حيث بلغ عددهم 19 موظفا مقدرين بنسبة 51.5% لتمسكوهم بالعمل لتطوير من حياتهم الاجتماعية و الاقتصادية, وتاليها بأقل عدد وهم المتزوجون وهم 18 موظفا بنسبة 48,6% من أجل مواجهة الحياة ومتطلبات عائلة لأنهم عليهم مسؤولية كبيرة وهذا يدل على استقرار الذي يعيشه معظم أفراد المؤسسة, أما بالنسبة للأرامل والمطلقين بنسبة معدومة كليا.

جدول رقم (3-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	24,3%
من 5 إلى 10	17	45,9%
أكثر من 10	11	29,7%
المجموع	37	100%

الشكل رقم (3-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الاجتماعية :



يتضح من خلال الجدول رقم (5) الخاص بالخبرة المهنية لأفراد العينة الدراسة ببلدية عين البيضاء , يتبين أن الفئة التي تمتلك عددا أكبر من خبرة مهنية هم الفئة التي تتراوح ما بين (5 إلى 10) بعدد 17 موظفا حيث قدرت بنسبة 45,9%. و تاليها الفئة التي هي أكثر من 10 سنوات خبرة مهنية بعدد 11 موظفا بنسبة تقدر بـ 29,7%, وإضافة إلى آخر فئة وهي الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 24,3% وبالتالي فإن الذين أجابوا على أسئلة الاستبيان يمتلكون خبرة علمية ومهنية .

2- عرض وتفسير البيانات المتعلقة بالمحور الأول: الضغوط المهنية المتعلقة ببيئة العمل وتأثيرها بالعملية الاتصالية .

الجدول رقم (3-6) : يمثل مساهمة الأدوات والأجهزة المستخدمة في عملي نقل المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب .

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
62,2%	23	موافق
18,9%	7	محايد
18,9%	7	غير موافق
100%	37	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (6): أن أفراد عينة الدراسة قد عبروا بـ: موافق بعدد 23 بنسبة عالية قدرت بـ: 62.2%، وهذا راجع إلى أن بلدية عين البيضاء توفّر الأدوات والأجهزة في مكان العمل وهذا ما يساهم في نقل المعلومات بسرعة وفي نفس الوقت بين موظفين مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة ويضمن لها النمو والرقى، و أما بنسبة إلى الموظفين الباقين قد كانت إجاباتهم بـ: محايد بعدد 7 موظفين و غير موافق بعدد 7 وهي إجابات متساوية بينهم قدرت بنسبة 18.9%.

الجدول رقم (3-7): يمثل مساعدة الإضاءة والتهوية في بيئة العمل على إنجاز المهام بشكل سريع .

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
56,8%	21	موافق
24,3%	9	محايد
18,9%	7	غير موافق
100%	37	المجموع

ويتضح من خلال الجدول رقم (7) : أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق بعدد 21 و التي قدرت بنسبة 56,8% وتاليها إجابات الأفراد الذين أجابوا بمحايد الذي بلغ عددهم بـ: 09 موظفين بنسبة 24,3%، و أما باقي الأفراد العينة الذين أجابوا بالاحتمال غير موافق هم 7 موظفين والتي قدرت بنسبة 18,9%، وبما أن المبحوثين الذين أجابوا بموافق بالأغلبية أي هذا يشير إلى أن الإضاءة والتهوية في بيئة العمل تساعد على إنجاز المهام بشكل سريع في بيئة العمل، وهذا راجع إلى أن بلدية عين البيضاء توفر الجو و المناخ التنظيمي المناسبة للعمل وهذا يساعد على سير الحسن لكل نشاطات العملية الاتصالية.

الجدول رقم (3-8): يمثل استخدام وسائل السلامة المهنية والصحية في مكان العمل تعزز التفاعل الجماعي والتعاون و التكامل بشكل فعال.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
موافق	18	48,6%
محايد	10	27%
غير موافق	9	24,3%
المجموع	37	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (8): أن أفراد العينة الذين عبروا على أن استخدام وسائل السلامة المهنية والصحية في مكان العمل تعزز من التفاعل الجماعي والتعاون و التكامل بشكل فعال بموافق بعدد 18 موظفا بنسبة قدرت بـ: 48,6%, وتأتي بعدها الأفراد الذين أجابوا بمحايد بعدد 10 موظفا بنسبة 27% وأخرا الموظفين الذين أجابوا بغير موافق بعدد 9 بنسبة 24,3%, ومن هنا نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق هذا يعني أن بلدية عين البيضاء توفر وسائل السلامة المهنية والصحية مما يجعل الموظفون يتفاعلون بروح الفريق.

الجدول رقم (3-9): يمثل المسافات بين أقسام عملي طويلة مما أجد صعوبة في الاتصال مع الموظفين داخل العمل .

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية %
موافق	12	32,4%
محايد	12	32,4%
غير موافق	13	35,1%
المجموع	37	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (9): أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ببلدية عين البيضاء بورقلة قد أجابوا على العبارة رقم 9 بـ: غير موافق حيث بلغ عددهم 13 موظفا بنسبة تقدر بـ: 35,1%, أما الموظفين الباقين قد أجابوا بموافق بعدد 12 موظفا و12 موظف بمحايد مما قابلهم بنسبة 32,4% أي متساويين بين موافق ومحايد ونستنتج أن أغلبية الموظفين بغير موافق وهذا ما يدل على أن هناك تناسق بين أقسام المؤسسة مما يسهل في عملية التواصل وتفاعل بين الموظفين ضمن فريق واحد.

الجدول رقم (3-10): يمثل مساهم التكنولوجيا في بيئة العمل على تبادل المعلومات والخبرات وعلى حل المشاكل.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	28	75,7%
محايد	4	10,8%
غير موافق	5	13,5%
المجموع	37	100%

و من خلال الجدول (10): تبين أن أكبر نسبة متحصل عليها قدرت بـ: 75,7% وهم الذين أجابوا بموافق حيث بلغ عددهم 28 موظفاً, و أما الذين أجابوا بمحايد هم 4 موظفين بنسبة تقدر 10,8% و الذين أجابوا بغير موافق هم 5 موظفين بنسبة 13,5% هذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في بيئة العمل مما يساهم في تبادل المعلومات والخبرات وعلى حل المشاكل التي تواجههم, أما هناك نسب قليلة تؤكد على ضعف التكنولوجيا.

3- عرض وتفسير البيانات محور الثاني: الضغوط المهنية المتعلقة بعبء العمل وتأثيرها على العملية الاتصالي

الجدول رقم (3-11): يمثل حجم العمل لا يعطيني الفرصة للتفاعل و تبادل المعلومات و الأفكار مع الموظفين داخل المؤسسة .

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	10	27%
محايد	17	45,9%
غير موافق	10	27%
المجموع	37	100%

من خلال جدول رقم (11) تبين أن أغلبية أفراد عينة الدراسة التي هي محل الدراسة والذين أجابوا بمحايد بمجموع 17 موظفاً قدرت نسبتهم بـ: 45,9%, و أما الذين أجابوا بموافق هم 10 موظفاً بالتساوي مع الذين أجابوا بغير موافق بنسبة 27%, ومن هنا نستنتج أن الذين أجابوا بموافق على أن حجم العمل لا يعطي الموظف لفرصة للتفاعل وتبادل المعلومات و الأفكار مع الموظفين داخل المؤسسة وأما الذين أجابوا بغير موافق على أن حجم العمل يعطيهم الفرصة للتفاعل ويبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين.

الجدول رقم (3-12): يمثل كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدرتي وتعيقني في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة .

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	7	18,92%
محايد	9	24,3%
غير موافق	21	56,8%
المجموع	37	100%

نلاحظ من خلال الجدول (12): أن أغلبية أفراد عينة الدراسة ببلدية عين البيضاء قد أجابوا بعدد 21 موظفا على العبارة بغير موافق 56,8%، أما الذين أجابوا بمحايد هم 9 بنسبة 24,3% وتاليها الذين أجابوا بموافق هم 7 بنسبة 18,92%، وهذا يدل على أن كمية العمل الملقاة على عاتق الموظفين لا تفوق قدرتهم ولا تعيقهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تشارك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ما يساهم على تحقيق الأهداف المؤسسة، أما السبب المتبقية فهي نسب بين موافق ومعارض.

الجدول رقم (3-14): يمثل الشعور بالتعب و الإرهاق نتيجة كثرة المهام التي أقوم بها لعدم توفر المعلومات الخاصة بالعمل .

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	14	37,8%
محايد	9	24,3%
غير موافق	14	37,8%
المجموع	37	100%

تبين من خلال الجدول رقم 14: أن أفراد عينة الدراسة عبروا بالأغلبية بغير موافق بعد 15 موظفا بنسبة قدرت 40,5% أما الذين أجابوا بموافق هم 14 موظفا بنسبة 37,8% أما الذين أجابوا بمحايد هم 8 بنسبة قليلة قدرت ب21,6% . ولذا نستنتج أن أغلبية الأفراد العينة لا يشعرون بالملل لتكرار المهام بنفس الوسائل الاتصالية الروتينية البطيئة في التواصل مع الموظفين في العمل وهذا راجع إلى توفر المؤسسة جزء من الوسائل الحديثة في مكان العمل التي تساعدهم على، وهذا ما توصلت إليه نتائج دراسة عيسى إبراهيم المعشر 2009 بعنوان أثر ضغوط المهنة أداء العاملين.

الجدول رقم (3-14): يمثل الشعور بالملل لتكرار المهام بنفس الوسائل الاتصالية الروتينية البطيئة في التواصل مع الموظفين في العمل.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	14	37,8%
محايد	8	21,6%
غير موافق	15	40,5%
المجموع	37	100%

تبين من خلال الجدول رقم 14: أن أفراد عينة الدراسة عبروا بالأغلبية بغير موافق بعد 15 موظفا بنسبة قدرت 40,5% أما الذين أجابوا بموافق هم 14 موظفا بنسبة 37,8% أما الذين أجابوا بمحايد هم 8 بنسبة قليلة قدرت بـ 21,6%، و لذا نستنتج أن أغلبية أفراد العينة لا يشعرون بالملل لتكرار المهام بنفس الوسائل الاتصالية الروتينية البطيئة في التواصل مع الموظفين في العمل وهذا راجع إلى توفر المؤسسة جزء من الوسائل الحديثة في مكان العمل.

الجدول رقم (3-15) : يمثل كثرة أعبائي في العمل تعيق عملية تواصلتي مع زملائي و عدم اكتساب مهارات جديدة.

البدايل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	12	32,4%
محايد	4	10,8%
غير موافق	21	56,8%
المجموع	37	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15: أن أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق بعدد 21 موظفا بنسبة قدرت بـ: 56,8% و الذين أجابوا بموافق بعدد 12 بنسبة 32,4%، والذين أجابوا بمحايد هم أقل عدد هم 4 بنسبة 10,8%، ومن هنا نستنتج أن أغلبية الموظفين عينة الدراسة ببلدية عين البيضاء لا يعانون من كثرة أعباء في المؤسسة و لا تعيقهم في عملية التواصل مع زملائهم أي هذا يساعدهم على اكتساب مهارات جديدة.

4- عرض وتفسير البيانات المحور الثالث: الضغوط المهنية المتعلقة بغموض الدور وتأثيرها على العملية الاتصالية .

يمثل الجدول رقم (3-16): لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي لإيصال الأفكار والمعلومات و الاقتراحات لتحقيق المرونة والفعالية الاتصالية في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
27%	10	موافق
27%	10	محايد
45,9%	17	غير موافق
100%	37	المجموع

نلاحظ من خلال رقم 16: أن المبحوثين أجابوا على العبارة بغير موافق بعدد 17 موظفا بنسبة 45,9 % أما باقي الإجابات المبحوثين بموافق بعدد 10 بنسبة 27 %، و محايد بعدد ب: 10 بنسبة 27 %، ومن هنا نستنتج أن الأغلبية المبحوثين يتمتعون بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقهم لإيصال الأفكار والمعلومات والاقتراحات لتحقيق المرونة والفعالية الاتصالية في العمل.

يمثل الجدول رقم (3-17): أعاني من نقص المعلومات بسبب الوسائل التي تعتمد المؤسسة في التواصل لاختصار الوقت والجهد في العمل.

النسبة المئوية	التكرارات	البدائل
51,4%	19	موافق
18,9%	7	محايد
29,7%	11	غير موافق
100%	37	المجموع

يتبين من الجدول رقم 17: أن أعلى نسبة الذين أجابوا عليها أفراد عينة الدراسة هي موافق و هم 19 موظف بنسبة 51.4 % أما الذين أجابوا بغير موافق هم 11 موظف بنسبة 29,7 % وتالياها أقل عدد وهم الموظفين الذين أجابوا بمحايد و هم 7 موظفين بنسبة 18,9 %، و من هنا نستنتج أن أغلبية أفراد عينة الدراسة يعانون من نقص المعلومات بسبب الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في عملية التواصل لاختصار الوقت والجهد.

يمثل الجدول (18-3) : أبذل جهد كبير لاستيعاب المستجدات الجديدة المتعلقة بعملية مما أحتاج إلى التواصل و التفاعل مع بعض الموظفين في العمل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	23	62,2%
محايد	3	8,1%
غير موافق	11	29,7%
المجموع	37	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18: أن أعلى نسبة أجابوا عليها أفراد عينة الدراسة هي موافق و هم 23 موظفا بنسبة 62,2 % أما الذين أجابوا بغير موافق هم 11 موظفا بنسبة 29,7% وأما أقل نسبة هم الذين أجابوا بمحايد بعدد 3 موظفين بنسبة 8,1 %، أي نستنتج أن أغلبية الموظفين يبذل أكبر جهد لإستيعاب المستجدات الجديدة الخاصة بالعمل مما يحتاجون إلى التواصل والتفاعل مع الموظفين في العمل.

يمثل الجدول (19-3): أحيانا أتجاوز حدود صلاحياتي في العمل لإيصال المعلومات لحل العديد من المشكلات واستغلال الوقت في العمل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	12	32,4%
محايد	8	21,6%
غير موافق	17	42,9%
المجموع	37	100%

نلاحظ من الجدول رقم 19: أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بغير موافق بعدد 17 نسبة 42,9 % أما الذين أجابوا بموافق هم 12موظفا بنسبة 32,4% و أقل عدد هم الذين أجابوا بمحايد هم 8 بنسبة 21,6 %، ونستنتج أن أغلبية أفراد العينة التي هم محل الدراسة ليس لهم الحرية في تجاوز حدود صلاحياتهم في العمل لإيصال المعلومات لحل العديد من المشكلات واستغلال الوقت في العمل.

يمثل الجدول (20-3) : العمل الذي أقوم به واضح جدا مما يساهم في نقل المعلومات و الخبرات مع الموظفين في العمل.

البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	33	87,2%
محايد	3	8,1%
غير موافق	1	2,7%
المجموع	37	100%

نلاحظ من خلال رقم 20: أن أفراد العينة التي هي محل الدراسة الذين أجابوا بموافق هم 33 موظفا بنسبة 87,2 % والذين أجابوا بمحايد هم 3 موظفين بنسبة 8,1 % و موظف واحد أجاب بغير موافق بنسبة 2,7% أن نستنتج أن أغلبية العينة التي هي محل الدراسة الذين يعملون بعمل واضح جدا وليس لهم غموض فيه مما يساهم في نقل المعلومات والخبرات مع الموظفين داخل العمل.

ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤلات :

(1) مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول :

من خلال النتائج المتحصل عليها والمتعلقة بالتساؤل الأول و المتمثلة في الضغوط المهنية المتعلقة ببيئة العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية, حيث أدلت مجموعة البحث من خلال قراءة الجدول (6) و بنسبة تقدر ب: 62.2%, نجد أن مجمل الإجابات التي عبروا عنها المبحوثين بموافق هي مرتفعة وهذا يعني بأن الأدوات و الوسائل المستخدمة في بيئة العمل لها تأثير في نقل المعلومات بشكل سريع في العمل, ومن خلال البيانات المتحصل عليها في الجدول (7) و المقدرة بنسبة 56,8%, وهذا يدل على أن الإضاءة والتهوية لها تأثير على انجاز المهام بشكل سريع في بيئة العمل ببلدية عين البيضاء بورقلة, ومن خلال الجدول (8) عبروا مجموعة البحث بأن استخدام وسائل السلامة المهنية والصحية لها تأثيرا كبيرا في تعزيز التفاعل الجماعي والتعاون والتكامل بشكل فعال في بيئة العمل بنسبة 48,6% ومن خلال بيانات الجدول (10) التي عبروا عنها المبحوثين بنسبة 75,7% بأن التكنولوجيا الحديثة تأثير كبير في تبادل المعلومات والخبرات وعلى حل المشاكل في بيئة العمل وهذا ما ذهبت إليه دراسة عيسى إبراهيم المعشر بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين 2009 التي أكدت على وجود الضغوط المهنية المتعلقة ببيئة العمل , و بعد تحليلنا لأغلبية الجداول تبين لنا أن أغلبية النتائج تؤكد على وجود تأثير موجبة بدرجة مرتفعة للضغوط المهنية المتعلقة ببيئة العمل على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة.

(2) مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني :

ومن خلال النتائج المتحصل عليها والمتعلقة بالتساؤل الثاني و المتمثل في الضغوط المهنية المتعلقة بعبء العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة . وبعد قراءة النتائج المتحصل عليها من الجدول (12) بأن أغلب أفراد عينة الدراسة أجابوا بغير موافق بنسبة تقدر ب 56,8

% بأن كمية العمل الملقاة على عاتق الموظف لا تؤثر على عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة , ومن خلال الجدول (14) ونسبة 40,5% بأن أغلب الباحثين لا يشعرون بالتعب والإرهاق نتيجة المهام التي يقومون بها و هذا يدل على أنها ليس لها تأثير على العملية الاتصالية داخل المؤسسة ببلدية عين البيضاء . ومن خلال الجدول (15) تبين إجابات الباحثين بنسبة تقدر بـ 56,8% بأن كثرة الأعباء في مكان العمل لا تعيق عملية التواصل وليست لها تأثير عليها اكتساب المهارات جديدة بين الموظفين في العمل .

وهذا ما ذهبت إليه دراسة سحراء أنور حسين بعنوان قياس تأثير الضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي 2013 والتي أكدت على وجود ضغوط مهنية متعلقة بعبء العمل , و بعد تحليلنا للجدول تبنا لنا بأن أغلبية النتائج تؤكد على وجود تأثير متوسط للضغوط المهنية المتعلقة بعبء العمل على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء .

(3) مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث :

ومن خلال النتائج المتحصل عليها والمتمثلة بالتساؤل الثالث وهو الضغوط المهنية المتعلقة بغموض الدور وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة . وبعد قراءة النتائج المتحصل عليها من الجدول (16) تبين بأن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بغير موافق بنسبة 45,9% على أنهم لا يتمتعون بالسلطة الكافية للقيام بالمسؤوليات لإيصال الأفكار والمعلومات والاقتراحات لتحقيق المرونة والفعالية الاتصالية في العمل , ومن خلال الجدول (17) الذي يوضح إجابات الباحثين قدرة بنسبة 51,4% بأنهم لا يعانون من نقص في المعلومات بسبب الوسائل التي تعتمدها المؤسسة في التواصل لاختصار الوقت في العمل ومن خلال الجدول (19) بأن أفراد العينة ببلدية عين البيضاء قد أجابوا بنسبة 42,9% والتي أدلت على لا يتجاوزنا حدود صلاحياتهم لإيصال المعلومات لحل العديد من المشكلات لاستغلال الوقت في العمل .

وهذا ما ذهبت إليه دراسة فريدة بوغازي بعنوان تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية 2015 والتي أكدت على وجود ضغوط مهنية متعلقة بغموض الدور , وبعد تحليلنا لأغلبية الجدول تبين لنا بأن أغلبية النتائج تؤكد على وجود تأثير متوسط للضغوط المهنية المتعلقة بغموض الدور على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء .

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل الجانب الميداني والتطبيقي الذي هو إسقاط للجانب النظري للدراسة و الذي من خلاله لاحظنا تأثير الضغوط المهنية و المتمثلة في أبعاده بيئة العمل, عبء العمل, غموض الدور التي بدورها تؤثر على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة، معتمدين في ذلك على استخدام أداة الاستبيان .

الخاتمة

لقد تمت هذه الدراسة التي بين أيدينا ذات الطابع الاجتماعي السوسولوجي و التي تسعى لمعرفة تأثير الضغوط المهنية على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء ومن خلال ما عرضنه في الفصل النظري و الفصل الميدانية وبعد تحليل البيانات ومناقشة النتائج التي جمعناها من خلال الاستمارة, توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات وهي كالتالي :

النتائج العامة للدراسة:

- 1) تبين بأن أفراد العينة التي هي محل الدراسة أغلبها إناث , في حين أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة إلى 40 سنة , و هذه العينة هم عزابيون ومن حاملين الشهادات الجامعية , وكذلك لديهم خبرة مهنية وعلمية لا تقل عن 05 سنوات أي تتراوح ما بين 05 سنوات إلى 10 سنوات, وهذا يدل على بلدية عين البيضاء بورقلة تتمتع بتقديم خدمات للمواطنين.
- 2) تؤثر بيئة العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة مرتفعة وإيجابية على الموظفين.
- 3) يؤثر عبء العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين.
- 4) يؤثر غموض الدور على العملية الاتصالية داخل مؤسسة بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين.

أهم الاقتراحات و توصيات :

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة نتائج. تمكن الخروج بالتوصيات التالية :

- 1) يجب على المؤسسة معرفة الأسباب الأساسية لنشوء الضغوط المهنية التي تؤثر على تفاعل الموظفين حتى يمكن معالجتها آثارها والتخفيف منها.
- 2) توفير وتحسين بيئة العمل الداخلية من خلال صيانة الدورية للأجهزة و العتاد والاهتمام بالوسائل التكنولوجية الحديثة و تطويرها لنقل المعلومات بشكل أسرع ,وتوفير الجو المناسب للعمل , و توفير الأمن و السلام داخل المؤسسة .
- 3) ضرورة زيادة تطوير قدرات الموظفين من خلال تنظيم دورات تكوينية و تدريبية للموظفين لتعرف على المستجدات الجديدة وفهم المعلومات و نقل الخبرات فيما بينهما.
- 4) توزيع الأعمال وتحديد المهام والصلاحيات لكل موظف حسب تخصص دراسته .
- 5) إعطاء حرية للموظفين بالمؤسسة ليس فقط في التفاعل مع بعضهم بل في إيصال انشغالاتهم والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة في إطار القوانين المؤسسة.
- 6) الاهتمام بالجانب الإنساني والنفسي للموظفين وتشجيعهم على العمل الجماعي والعمل بروح الفريق مما يزيد من التعاون الموظفين مع بعضهم وتقوية المحبة بينهم.

المراجع

أولاً: المراجع بالعربية:

أ- الكتب:

1. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان الأردن، ط1، 2019.
2. المشاقبة بسام عبد الرحمان ، نظريات الاتصال، دار النشر والتوزيع الأردن، طبعة مزيدة ومنقحة، 2015.
3. النمر محمد صبري فؤاد ا, أساليب الاتصال الاجتماعي, معهد العالي للخدمات الاجتماعية الإسكندرية, 1999.
4. الحاج كمال , نظريات الإعلام والاتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية الجمهورية العربية السورية، 2020.
5. إحسان محمد الحسن، النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل للنشر، ط2، 2010.
6. بوحوش عمار، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية برلين، ألمانيا , ط1, 2019 .
7. المحمودي محمد سرحان علي , مناهج البحث العلمي ,دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء, ط3 ,
8. سبعون سعيد , الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم اجتماع , دار القصة للنشر الجزائر , ط2, 2012.
9. عبيدات محمد ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2.

ب - الأطروحات والمذكرات:

1. فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي ، مجلة آفاق الاقتصادية ، المعهد العالي للصناعة ليبيا ، 199
2. بشار نور محمد ، الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، 2020-2021.
3. بعلي حمزة ، ومن معه، أثر عمليات الاتصالية على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، جامعات جزائرية، 2005.
4. بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز -عنابة- رسالة ماجستير 2008-2009.
5. المعشر عيسى إبراهيم ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية، فقة خمسة نجوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن، 2009.
6. سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 2013.
7. بوغازي فريدة ، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل: المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بسكيكدة 2015.

ج - مراجع الانترنت:

مقال حول مدخل إلى النظريات التربوية , <https://elearn.zd.ncemtle-univ> , 20:30, 2023/07/10

الملاحق

ملحق رقم 01:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

إستمارة الدراسة

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

أخي الموظف / أختي الموظفة:

لنا الشرف أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة ,التي تندرج تحت عنوان الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل , ولنجاح البحث يتركز على مساهمتكم في إجابة على هذه الاستمارة , كما نؤكد بأن إجاباتكم ستظل سرية وتستعمل إلا إلى أغراض علمية ،من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لإجاباتكم

وشكرا على حسن تعاونكم

البيانات الشخصية				
1	الجنس	ذكر ()	أنثى ()	
2	العمر	من 20 إلى 30 ()	من 30 إلى 40 ()	من 40 إلى 50 ()
3	المستوى التعليمي	متوسط ()	ثانوي ()	جامعي ()
4	الحالة الاجتماعية	أعزب ()	متزوج ()	أرمل ()
5	الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات ()	من 05 إلى 10 ()	أكثر من 10 ()
المحور الأول: الضغوط المهنية المتعلقة ببيئة العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية				
العبارة				
	موافق	محايد	غير موافق	
6				تساهم الأدوات والأجهزة المستخدمة في عملي في نقل المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب
7				تساعد الإضاءة والتهوية في بيئة العمل على إنجاز المهام بشكل سريع
8				إن استخدام وسائل السلامة المهنية والصحية في مكان العمل تعزز التفاعل الجماعي و التعاون و التكامل بشكل فعال
9				المسافات بين أقسام عملي طويلة مما أجد صعوبة في الاتصال مع الموظفين داخل العمل
10				تساهم التكنولوجيا الحديثة في بيئة العمل على تبادل المعلومات و الخبرات وعلى حل المشاكل
المحور الثاني: الضغوط المهنية المتعلقة بعبء العمل وتأثيرها على العملية الاتصالية				
11				حجم العمل لا يعطيني الفرصة للتفاعل وتبادل المعلومات والأفكار مع الموظفين داخل المؤسسة

12	كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدرتي وتعيقني في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة
13	اشعر بالتعب و الإرهاق نتيجة كثرة المهام التي أقوم بها لعدم توفر المعلومات الخاصة بالعمل
14	اشعر بالملل لتكرار المهام بنفس الوسائل الاتصالية الروتينية البطيئة في التواصل مع الموظفين في العمل
15	كثرة أعبائي في العمل تعيق عملية تواصلتي مع زملائي و عدم اكتساب مهارات جديدة
المحور الثالث: الضغوط المهنية المتعلقة بغموض الدور وتأثيرها على العملية الاتصالية	
16	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقي لإيصال الأفكار والمعلومات والاقتراحات لتحقيق المرونة والفعالية الاتصالية في العمل
17	أعاني من نقص المعلومات بسبب الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة في التواصل لاختصار الوقت و الجهد في العمل
18	أبدل جهد كبير لإستعاب المستجدات الجديدة المتعلقة بعملتي مما أحتاج إلى التواصل والتفاعل مع بعض الموظفين في العمل
19	أحيانا أتجاوز حدود صلاحياتي في العمل لإيصال المعلومات لحل العديد من المشكلات واستغلال الوقت في العمل
20	العمل الذي أقوم به واضح جدا مما يساهم في نقل المعلومات والخبرات مع الموظفين في العمل

21- وما هي أهم الاقتراحات و التوصيات التي تراها مناسبة للتخفيف من مسببات الضغوط المهنية وتأثيرها على العملية الاتصالية و أثارها السلبية على الأفراد داخل المؤسسة

- 1-
- 2-
- 3-

ملحق رقم 02: نتائج SPSS

Statistiques

		الجنس	العمر	المستوى_الدراسي	الحالة_الاجتماعية	الخبرة_المهنية	م_1	م_2
N	Valide	37	37	37	37	37	37	37
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		م_3	م_4	م_5	محور_الثاني_1	محور_الثاني_2	محور_الثاني_3	محور_الثاني_4
N	Valide	37	37	37	37	37	37	37
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques

		محور_الثاني_5	محور_الثالث_1	محور_الثالث_2	محور_الثالث_3	محور_الثالث_4	محور_الثالث_5
N	Valide	37	37	37	37	37	37
	Manquant	0	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	9	24.3	24.3	24.3
	انثى	28	75.7	75.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30	5	13.5	13.5	13.5
	من 30 إلى 40	21	56.8	56.8	70.3
	من 40 إلى 50	10	27.0	27.0	97.3
	أكثر من 50	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

المستوى_الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	18	48.6	48.6	48.6
	جامعي	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

الحالة_الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	19	51.4	51.4	51.4
	متزوج	18	48.6	48.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

الحرة_المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5	9	24.3	24.3	24.3
	من 5 إلى 10	17	45.9	45.9	70.3
	أكثر من 10	11	29.7	29.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	

م_1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	23	62.2	62.2	62.2
محايد	7	18.9	18.9	81.1
غير موافق	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

م_2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	21	56.8	56.8	56.8
محايد	9	24.3	24.3	81.1
غير موافق	7	18.9	18.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

م_3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	18	48.6	48.6	48.6
محايد	10	27.0	27.0	75.7
غير موافق	9	24.3	24.3	100.0
Total	37	100.0	100.0	

م_4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	12	32.4	32.4	32.4
محايد	12	32.4	32.4	64.9
غير موافق	13	35.1	35.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	28	75.7	75.7	75.7
محايد	4	10.8	10.8	86.5
غير موافق	5	13.5	13.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثاني_1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	10	27.0	27.0	27.0
محايد	17	45.9	45.9	73.0
غير موافق	10	27.0	27.0	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثاني_2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	7	18.9	18.9	18.9
محايد	9	24.3	24.3	43.2
غير موافق	21	56.8	56.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثاني_3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	14	37.8	37.8	37.8
محايد	9	24.3	24.3	62.2
غير موافق	14	37.8	37.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثاني_4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	14	37.8	37.8	37.8
محايد	8	21.6	21.6	59.5
غير موافق	15	40.5	40.5	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثاني_5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	12	32.4	32.4	32.4
محايد	4	10.8	10.8	43.2
غير موافق	21	56.8	56.8	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثالث_1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	10	27.0	27.0	27.0
محايد	10	27.0	27.0	54.1
غير موافق	17	45.9	45.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثالث_2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	19	51.4	51.4	51.4
محايد	7	18.9	18.9	70.3
غير موافق	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثالث_3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	23	62.2	62.2	62.2
محايد	3	8.1	8.1	70.3
غير موافق	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثالث_4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	12	32.4	32.4	32.4
محايد	8	21.6	21.6	54.1
غير موافق	17	45.9	45.9	100.0
Total	37	100.0	100.0	

محور_الثالث_5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موافق	33	89.2	89.2	89.2
محايد	3	8.1	8.1	97.3
غير موافق	1	2.7	2.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	