

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

" دراسة ميدانية لمؤسسة الاسمنت عين التوتة بتقوت "

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

2023/06/18

من إعداد الطالبين:

- سعاد بن قسوم
- ريجانة ملوح

أما اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/ محسن بالحبيب (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيساً
- أ.د سلامي منيرة (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفاً ومقرر
- أ.د/ خامرة بوعمامة (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشاً

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ



جمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي
" دراسة ميدانية لمؤسسة الاسمنت عين التوتة بتقوت "

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

2023/06/18

من إعداد الطالبتين:

- سعاد بن قسوم
- ريجانة ملوح

أما اللجنة المكونة من السادة:

- أ.د/ محسن بالحبيب (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيساً
- أ.د/ سلامي منيرة (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفاً ومقرر
- أ.د/ خامرة بوعمامة (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشاً

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

أهدي جهدي هذا إلى الإنسان الذي أعانني وصبر معي
لعدة دوامس ولم يرف له جفن في سبيل تفوقي ولكي أصل
إلى هذه المرتبة، أود أن أقدم له أحر شكر لكن الكلمات
تخونني ولا أجد عبارة تعبر عن مدى امتناني لذلك الشخص،
سأختصر ذلك وأقول شكرا لأمي طبعاً، وأما الشخص الثاني
إلى عزري في هذه الحياة، على من أشعلوا شموع الأمل في
لحظات مسيرتي المظلمة "أختي و إخواني"، وأما الشخص
الأخر فهو لنفسي ثم لنفسي ثم لنفسي شكراً لك، إلى من
أبصر في عيونهم الأمل، واستشعر في نظراتهم حب الخير لي
خالاتي "جدتي"، إلى من فتحو إلى أفئدتهم لي عندما ضاقت
بي دروب الحياة رغم اتساعها "بنات خالاتي"، وإلى نصفي
الثاني، إلى أصدقاء المواقف لا السنين، شركاء الدرب الطويل
والطموح البعيد، وإلى كل من قدم لي دعماً ولو كان مجرد
كلمة أنا ممتنة.

بديهاك

الإهداء

إلى أعز رجل في حياتي الذي علمني معنى الحياة والصبر
وكان لي سند في مشواري الدراسي أبي الغالي
وإلى أعلى ما في قلبي أمي التي تعبت من أجلي كل هذه
السنين والتي كانت سند في حياتي في مسيرتي العلمية
المتواصلة

أطالا الله في عمرهما وأناز دربي بدعائهم

وإلى شموع الحياة التي لن تنطفئ إخواني وأخواني الذين
ساندوني وكانوا من شاركيني هذه الحياة بجلوها ومرها
وإلى أصدقائي الذين وقفوا معي دائماً ولم يتخلون عني في
أشد اللحظات

وإلى صديقتي التي شاركتني في انجاز هذا العمل

حبيتي سعاد

لهجك

الشكر

ربنا أوزعنا أن نشكر نعمتك

التي أنعمت علينا وعلى والدينا وأن نعمل صالحا ترضاه وأدخلنا برحمتك في عبادك الصالحين
تتناثر الكلمات حبرا وحباً على صفائح الأوراق لكل من علمنا وأزال غيمة جهل مررنا بها..
برياح العلم الطيبة ولكل من أعاد رسم ملامحنا وتصحيح عثراتنا نبعث تحية شكر وعرفنا
جزآكم الله ألف خير وجعل ما قدموه في ميزان حسناتكم وبارك الله بكم

كما نتقدم بالشكر والامتنان للدكتورة سلامي منيرة على قبولها الإشراف على هذه الدراسة
والذي لم تدخر وسعا في تقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال
إرشاداتها القيمة وتوجيهاتها في كل خطوات البحث

ونقدم الشكر أيضا إلى كل الموظفين في مؤسسة "الاسمنت عين التوتة وحدة - تقرت -"

وعلى رأسهم المؤطر "مُحَمَّد الطاهر دفرور".

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استظهار العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بمؤسسة الاسمنت عين التوتة" وحدة تقرت"، ومن أجل ذلك استخدم الباحثان الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة عشوائية مكونة من 35 عامل، حيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاقتصادية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المعاملات، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة.

تم تحصيل عدة نتائج أهمها:

وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة، وكما أن بعد الهيكل التنظيمي وغموض الدور لهما أثر سلبي على الاستقرار الوظيفي وبينما باقية الأبعاد ليس لها أثر دال إحصائيا في ضغوط العمل، إضافة إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، استقرار الوظيفي، بيئة العمل، غموض الدور، صراع الدور، أجور والمكافآت، هيكل تنظيمي، عبء عمل، اسمنت عين التوتة.

Summary:

This study aims to reveal the relationship between work stress and job stability at the Ain Touta Cement Corporation"Unit Tokart".

For this, the researchers used the questionnaire as a data collection tool, which was applied to a random sample of 35 workers.

The data contained in the questionnaires were analyzed by using Statistical program for economic sciences(spss) based on arithmetic means, standard deviations,correlation coefficients and regression analytical coefficients.

The analytical descriptive approach was used in the study.

Several results were obtained, the most important of which are:

There is an average level of work stress in the institution under study, and just as the organizational structure dimension and role ambiguity have a negative impact on job stability, while the rest of the dimensions do not have a statistically significant effect on work pressure, while the rest of the dimensions were not significant and did not affect job stability, in addition to the absence of statistically significant differences due to personal variables (gender age,professional experience, educational qualification, marital status, job level).

Keywords: work stress,job stability, work environment, role ambiguity, role conflict, wages and rewards, organizational structure, workload, cement Ain Touta.

قائمة المحتويات

المحتوى	الصفحة
الشكر	II
الإهداء	III
الملخص	IV
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	XI
قائمة الملاحق	XII
المقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	
تمهيد02	
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي03	
المطلب الأول: ضغوط العمل	03
الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره03	
الفرع الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل05	

الفرع الثالث: الآثار المترتبة على ضغوط العمل وسبل المواجهة10	
المطلب الثاني: الاستقرار الوظيفي.14	
الفرع الأول: مفهوم الاستقرار الوظيفي14	
الفرع الثاني: أهمية وفوائد الاستقرار الوظيفي15	
الفرع الثالث: مظاهر الاستقرار الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه 17	
الفرع الرابع: العلاقة النظرية بين متغيرات 21	
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
المطلب الأول: الدراسات السابقة22	
الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي22	
الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بالضغوط العمل25	
الفرع الثالث: الدراسات المتعلقة بالاستقرار الوظيفي27	
المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة29	
32 خلاصة الفصل	
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
34 تمهيد	
المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدم في الدراسة الميدانية35	

المطلب الأول: مجتمع وعين الدراسة 35
المطلب الثاني: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة 41
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة 45
المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات 46
المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة 46
المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة 50
المطلب الثالث: مناقشة واختبار صحة الفرضيات 69
خلاصة الفصل 72
الخاتمة 73
قائمة المراجع 76
الملاحق 81

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
06	الفرق بين الضغط الايجابي والضغط السلبي	01
16	فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة	02
28	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	03
39	نسب العينة المستهدفة	04
40	الصورة النهائية للاستبيان	05
41	مقياس لكارت الخماسي	06
41	يوضح معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	07
43	يوضح اختبار اعتدالية توزيع البيانات	08
44	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	09
45	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	10
45	يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	11
46	يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	12
47	يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	13
47	يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	14
49	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الهيكل التنظيمي	15
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده بيئة العمل	16
50	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الأجور والكفاءات	17

51	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء عبء العمل	18
52	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء غموض الدور	19
53	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء صراع الدور	20
54	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل	21
55	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ضغوط العمل	22
57	يوضح معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	23
58	يوضح قيم ثبات خط الانحدار	24
59	يوضح قيم معاملات خط الانحدار البسيط للمعاملات	25
60	يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	26
60	يوضح نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	27
61	يوضح قيم تباين الانحدار لمتغيرات الدراسة	28
61	يوضح قيم معاملات خط الانحدار متعدد المعاملات	29
63	يوضح تحليل تباين لمتغير الجنس لمحور الاستقرار	30
63	يوضح تحليل تباين لمتغير العمر لمحور الاستقرار	31
64	يوضح تحليل تباين لمتغير المؤهل التعليمي لمحور الاستقرار	32
64	يوضح تحليل تباين لمتغير الخبرة لمحور الاستقرار	33
65	يوضح تحليل تباين لمتغير الحالة الاجتماعية لمحور الاستقرار	34
66	يوضح تحليل تباين لمتغير المستوى الوظيفي لمحور الاستقرار	35

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
04	عناصر ضغوط العمل	01
34	بطاقة فنية لشركة الإسمنت عين التوتة وحدة تقرت	02
36	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الإسمنت ومكوناتها	03
42	يوضح نموذج الدراسة	04
44	توزيع ونسبة العينة حسب الجنس	05
44	توزيع ونسبة العينة حسب السن	06
45	توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي	07
46	توزيع ونسبة العينة حسب سنوات الخبرة	08
46	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	09
47	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	10
59	يوضح الرسم البياني لملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	11

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
78	قائمة الأساتذة المحكمين	01
78	الاستبيان	02
82	نتائج التحليل الإحصائي	03

مقدمة

تمهيد:

إن المنظمة مهما كان حجمها كبيرا أو صغيرا فإنها لا تستطيع تحقيق أهدافها التي وجدت من أجلها بدون قيام الأفراد العاملين فيها على جميع المستويات بتنفيذ كافة الأعمال المكلفين بها بشكل متناسق ومنظم، وذلك لبلوغ تلك الأهداف بدرجة مناسبة من الكفاءة وتحقيق الميزة التنافسية وتعزيز مكانتها في السوق.

وفي ظل هذا التنافس الذي يشهده السوق، أصبح لازما على المنظمات امتلاك مصادر وموارد تساعد على اكتساب الميزة التنافسية، ويعتبر المورد البشري أحد أهم مصادرها داخل المؤسسة، حيث أن التنمية الفعالة لهذا المورد والعمل على استقراره هي الحد الفاصل بين المنظمات الناجحة والفاشلة، ولذا يجب توفير بيئة ملائمة تساعد على تنميته والحفاظ عليه لضمان استقراره واستمراره في المنظمة، حيث أن الاستقرار له أهمية كبيرة بالنسبة للعمال والمؤسسة وذلك اعتباره حافز من الحوافز التي يجب توفرها والاهتمام بها في بيئة العمل، وذلك لما له من تأثير على أداء العمال والشعور بالارتياح وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، وانعدام ذلك يصبح التنظيم في حالة عدم استقرار يظهر في شكل ظواهر تنظيمية كثيرة كالتسرب الوظيفي الذي ينجم عنه استنزاف للقوى البشرية المؤهلة وهو ما يعتبر مؤشر سلبي ينعكس سلبا على تحقيق أهداف المنظمة.

وباعتبار بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة تتسم بشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن يتنافس أشد للبقاء في الوظيفة، وإن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات، وتعد من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين من مختلف المجالات لما له أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء، حيث أن ضغوط العمل هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل ويمكن أن يؤدي في مرحلة من المراحل لمغادرة العمال للمؤسسة مما يؤدي لفقدان المؤسسة لكفاءتها ومواردها المؤهلة.

طرح الإشكالية:

تعرض العديد من العمال في المؤسسات لمستويات مختلفة من ضغوط العمل وتوتراته، وهذا ما ينتج عنه العديد من الآثار التي غالبا ما تنعكس سلبا على استقرار الوظيفي للعاملين، ونلاحظ أن صناعة الاسمنت استطاعت أن تفرض نفسها كواحدة من أساسيات المشهد الصناعي وأحد محركات الاقتصاد الوطني بعد أن تمكنت من تلبية الاحتياجات الوطنية من هذه المادة بفضل الاستثمارات الضخمة التي حققتها في السنوات الأخيرة، وسمحت هذه الاستثمارات برفع عدد مصانع الاسمنت من ثلاثة مصانع إلى 17 مصنعا موزعا على كافة التراب الوطني، لهذا فإن

مقدمة

ضرورة المحافظة على هذا القطاع وعلى استقرار عماله للحفاظ على جودة منتجاته يعتبر أحد التحديات التي يجب على المؤسسة رفعها. ومن هنا يتبادر إلى ذهننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على استقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الاسمنت عين توتة وحدة تقرت؟

ويتدرج تحت هذا الإشكال مجموعة من الإشكاليات الفرعية والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل الذي يعانيه العمال في مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت؟
- 2- ما مستوى الاستقرار الوظيفي للعمال في مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية؟

فرضيات الدراسة:

وكإجابة على الإشكاليات السابقة نقترح جملة من الفرضيات كما يلي:

- هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة.
- هناك مستوى عالٍ للاستقرار الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة.
- يوجد أثر دال إحصائياً بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغيرات الدراسة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات السابقة الذكر لكشف التأثير بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاسمنت عين التوتة وذلك من خلال:

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين.

- 2- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، غموض الدور، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، صراع الدور، بيئة العمل) على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة.
- 3- التعرف على البعد الأكثر تأثيرا من أبعاد ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، غموض الدور) على الاستقرار الوظيفي لدى العينة المبحوثة.
- 4- معرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع وهو ضغوط العمل في المؤسسات، وكونها من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في الوقت الحاضر، ولما له من تأثير على الاستقرار الوظيفي للعاملين، والدور الذي يلعبه في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لكونه الدور الفعال في دعم عملية التنمية وباعتباره ركيزة أساسية للمؤسسات، وأيضا محاولة التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل وآثارها التي تعود على الموظفين والعمال والوقوف عند أهمية العنصر البشري في مواجهة هذه الضغوطات باعتباره أساس النشاط الإنتاجي. كذلك الدور الكبير الذي يلعبه الاستقرار الوظيفي داخل المنظمة حيث تمكن أهميته كونه يقلل من دوران العمل وطلبات التحويل، ويرفع من مردودية العامل، كما أنه يحقق له قيمة اجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.

أسباب اختيار الموضوع:

تعتبر مصادر ضغوط العمل ذات أهمية بالغة لأفراد العاملين والمنظمة معا بحيث تتمحور معظم سياسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات المختلفة حول المسائل المتنوعة التي يمكن من خلالها اختيار أفضل الأفراد للقيام بالعمل، لكن غياب الشعور بالاستقرار الوظيفي لدى الفرد العامل حالة يعاني منها الغالبية الساحقة من الأفراد العاملين، لذا سنحاول من خلال بحثنا دراسة أحد مسببات عدم الاستقرار الوظيفي للعمالة ألا وهو ضغوط العمل ومحاولة التعرف عن قرب الواقع المعاش والتطرق لمختلف مصادر ضغوط العمل ومدى تأثيرها على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عامة، وشركة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت خاصة.

محددات الدراسة:

الحدود البشرية: مست دراستنا العمال من جميع الفئات العاملين على مستوى مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت.

- الحدود الزمنية: أجريت الدراسة من 26 مارس إلى 16 أبريل 2023.
 - الحدود المكانية: مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت.
 - الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة العلاقة بين ضغوط العمل كمتغير مستقل والاستقرار الوظيفي كمتغير تابع.
- مرجعية الدراسة:

من أجل جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة اعتمدنا على مجموعة من المراجع التي لها علاقة بالموضوع من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث وهذه المراجع تتمثل في (الكتب، المجالات، مذكرات، مواقع الانترنت).

منهج البحث والأدوات المستعملة:

لوصول إلى الأهداف المرجوة من هذا البحث واختبار فرضيات التي تم تبنيها، تم الاعتماد بالنسبة لجانب الأدبيات النظرية على المنهج الوصفي التحليلي وقراءة لبعض الدراسات السابقة هذا فيما يخص الجانب النظري، أما بالنسبة للجانب التطبيقي من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى المؤسسة مست جميع فئات الموظفين محل الدراسة وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة من خلال طرح التساؤلات على الموظفين، وتم استخدام برنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) لتحليل بيانات الاستبيان التي تم جمعها.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: وهو الإطار النظري لمتغيرات الدراسة يتكون من مبحثين، أولاً تم التطرق إلى بعض المفاهيم المتعلقة بضغط العمل والاستقرار الوظيفي، ثانياً فنستشير إلى أهم الدراسات السابقة والتي لها علاقة بالموضوع، مبرزين عرض الدراسات السابقة والنتائج التي جاءت بها ومن ثم عرض أوجه التشابه والاختلاف.

الفصل الثاني: بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة حيث تضمنت فيه مبحثين فالمبحث الأول تطرقنا إلى طريقة وأدوات الدراسة فتم فيه التعرف بالمؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني عرض النتائج ومناقشتها.

صعوبات الدراسة:

- ارتباط موضوع الدرسي بالعلوم النفسية والاجتماعية مما جعلنا نبدل جهداً زائداً في جمع المعلومات

- استغراق وقت كبير في الإجابة عن الاستبيان.

الأدبيات النظرية لضغوط العمل
والاستقرار الوظيفي

تمهيد:

يعتبر الضغط من أهم المشكلات التي تعاني منها المنظمات باعتبار أن الضغط في العمل هو مظهر له مؤثرات تتجمع داخل الفرد مع نفسه وغيره ولا يمكن تجنبه، فهو ظاهرة حتمية ترافق الفرد طول حياته ويعتبر كعائق يحوم حوله وحول الهدف الذي يراود نفسه داخل المنظمة، فهو يعمل على تجنبه والتعامل معه والتعرف على مسبباته وأثاره المختلفة الناتجة داخل المنظمة. وإن الاستقرار الوظيفي هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في المنظمة دون التفكير في التغيير فيمن منظمة إلى أخرى مادامت المنظمة الأولى توفر له مختلف حاجياته المادية والاجتماعية والنفسية، وتجعله مطمئنا على مستقبله الوظيفي وراض عنه.

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

يعاني الأفراد في حياتهم اليومية من عدة ضغوط منها الاجتماعية، المشكلات العائلية كالأوضاع المالية الصعبة وغيرها، وهذه الضغوط تشكل عنصراً جديداً مؤثراً على تكيف الفرد وتأقلمه مع متطلبات وظروف عمله.

المطلب الأول: ضغوط العمل

في الآونة الأخيرة تزايد الاهتمام بالصحة النفسية للموظفين، نظراً لما تملكه من تأثيرات على أداء الموظفين والمؤسسات وكيفية مواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لتوفير الجو الملائم لمحافظة على الصحة والسلامة النفسية لهم حيث يستمر التطرق في هذا المطلب إلى عدة جوانب رئيسية للموضوع نذكر منها: تعريف ضغوط العمل، عناصره، الأنواع والمصادر، الآثار المترتبة على ضغوط العمل وسبل المواجهة.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

تتباين وجهات نظر الأشخاص بشأن ما يعنيه ضغط العمل، وكذلك لا نجد اتفاقاً جامعاً بين الكتاب حول ضغوط العمل، ونحاول هنا حصر جميع التعاريف ولكن سنذكر بعض أهم التعاريف:

يعرف صلاح الدين محمد عبد الباقي في ضغوط العمل على أنها: مجموعة من المتغيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.¹

يعرفها محمد إسماعيل بلال بأنها: حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، فيحدث تغيير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد، وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.²

كما تعرف على أنها: تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.³

¹ الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص333. صلاح الدين محمد عبد

² محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعة الجيدة، الإسكندرية، 2008، ص41.

³ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الأردن، 2005، ص305

يعرف (كابلان) وآخرون بأنه: أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد. ووفقا لتعريف "مارشال و كوبر" يقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين¹.

يعرف كل من "كوب" ضغوط العمل بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عماله. أما "ماركليز" وزملائه فيعرفونه بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي للفرد.²

كتعريف شامل: يمكن القول إن ضغوط العمل عبارة عن حالة مزاجية تحدث للفرد، تؤثر على نفسيته وتصرفه، وتنتج عن عدة عوامل وهذا ما اتفق عليه الباحثين في تعريفهم السابقة، إلا أنهم اختلفوا في تفسير هذه العوامل، فمنهم من فسرها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار الخصائص الذاتية للأفراد وأنواع استجاباتهم، ومنهم من أخذ بعين الاعتبار مدى توافق الصفات الشخصية للفرد ومتطلبات مهنته مع إهمال العوامل الأخرى.

ثانيا: عناصر ضغوط العمل

توجد عدة عناصر متداخلة لضغوط العمل التي حددها سيزلاقي وولاس (szilagy and wallance) في ثلاثة عناصر أساسية وهي:

1- المثير: يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط، وقد يكون مصدر هذا الضغط هو البيئة، المنظمة، الفرد وتعتبر أيضا عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعور بالضغط.³

2- الاستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر وغيرها.

3- التفاعل: وهو التأثير بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

من خلال هذا توضح أن هذا التفاعل يتشكل من عوامل بيئية وتنظيمية والمشاعر إنسانية وما يترتب عن هذا من استجابات.

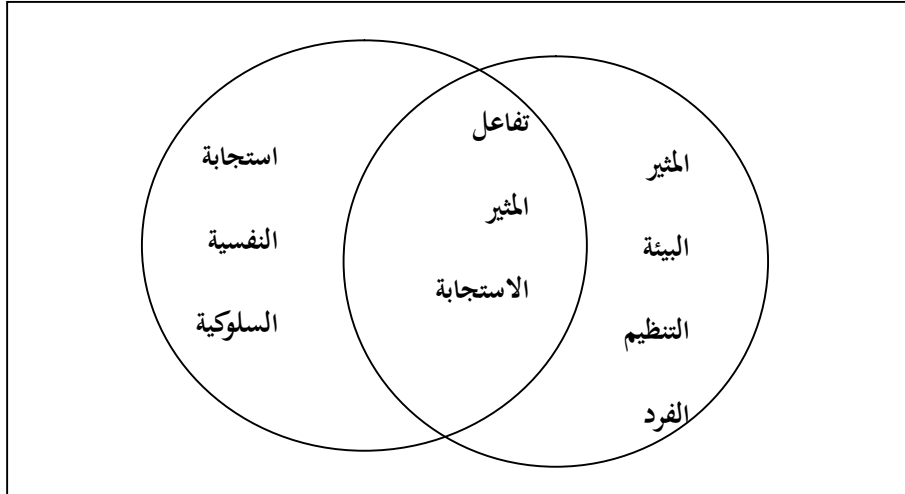
والشكل التالي يلخص عناصر سابقة الذكر:

¹ د.خضير كاضم حمود الفريجات، د. موسى سلامة اللوزي، د. أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، إثراء النشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 277.

² د.خضير كاظم محمود الفريجات، د. موسى سلامة اللوزي، د. العام الشهابي، مرجع سابق، ص 277.

³ شفيق شاطرة، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، جامعة نجر بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، سنة 2009-2010، ص 25.

الشكل (01) عناصر ضغوط العمل



المصدر: معن محمود عباصرة، مروان مُجدد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008، ص113.

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل وما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية، ويمكن توضيحهما كما يلي:

– عنصر الإدراك: " يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد"، فمن خلاله يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

– عنصر الفروق الفردية: تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة... الخ. لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

الفرع الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل

إن كثرة الضغوط وتعدد أسبابها، أدى إلى اختلاف الباحثين والدارسين في تقسيمها فهناك من قسمها إلى ضغوط إيجابية، وضغوط سلبية وهناك من قسمها حسب مسبباتها.

1- تقسيم ضغوط العمل وفق الآثار المترتبة عنها: وقسمت إلى نوعين¹

- الضغوط الايجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

الضغوط السلبية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي... الخ.
كما يمكن التفرقة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول التالي:

الجدول (01) الفرق بين الضغط الإيجابي والضغط السلبي.

¹ عمر وصيفي عقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: البعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص595، نقلا عن: احمد محسن الخضيري، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991، ص68.

الضغط السلبي	الضغط الإيجابي
<ul style="list-style-type: none"> - يسبب انخفاض في الروح المعنوية مع توليد الكثير من الارتباك. - يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليهما يدعو للتفكير في الجهد المبذول وإحساسه بالقلق. - يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه مما يشعره بالأرق. - ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها بحيث يسبب للفرد الضعف يؤدي إلى الشعور بالفشل. - عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة والتشاؤم من المستقبل. 	<ul style="list-style-type: none"> - يساعد على التفكير ويصنع دافعا للعمل. - يحافظ على تركيز كل من النتائج والعمل والنوم الجيد. - يجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد. - يمنح الإحساس بالمتعة ويمد بالقوة والثقة. - القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر. - يمنح الشعور بالإنجاز. - القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة والتفاؤل بالمستقبل.

المصدر: زبدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019/2018، ص22.

2- أنواع الضغوط وفق معيار الفترة الزمنية:

وفقا لهذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط تتمثل في: الضغوط البسيطة، المتوسطة، الشديدة¹.

أ- **الضغوط البسيطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير، قد تبلغ دقائق أو ساعات أو عبارة عن تلك الأحداث التي يتعرض لها الموظف في العمل أو خارجه.

ب- **الضغوط المتوسطة:** تدوم لساعات ولأيام وتنجم عن بعض الأمور، كفترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.

¹ ليزه جوتي، رفقة ميرك، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2019/2018، ص21

ج - الضغوط الشديدة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وهي تنتج عنها أحداث كبيرة منها النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل، أو موت شخص عزيز.

- أنواع الضغوط حسب الشمول واتساع الضغط:

وفقا لهذا المعيار يتم النظر إلى ضغوط العمل على حجم واتساع إبعاد الضغط في المؤسسة وهناك نوعين:

أ- ضغط شامل: وهو ذلك الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل في المنظمة التي يعمل فيها.

ب- ضغط جزئي فرعي: يرتبط هذا الضغط بمصالح فئة من الفئات أو مجموعة من الأفراد التي يضمنها الهيكل التنظيمي الذي يعمل به متخذ القرار حيث تصدم مصالحه مع أهداف هذا الهيكل نتيجة لممارسة الضغط عليه فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبر متخذ القرار على الإنصياع لمطالبها.¹

3- أنواع الضغوط حسب مسبباتها كالتالي:

✓ الضغوط الأسرية: مثل التنافر الأسري، الانفصال، الفقر، الوفاة.

✓ ضغوط النقص: مثلا نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.

✓ ضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة أو الأصدقاء.

✓ ضغوط السيطرة: التأديب والعقاب القاسي.²

ثانيا: مصادر ضغوط العمل

تنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة موجودة في العمل أو بيئته وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها حيث يختلف الأفراد في درجة توافقيهم وحسب طبيعة شخصياتهم وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل إلى قسمين: مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم أو العمل ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية.

أولا: العوامل التنظيمية

¹خير الدين ابن خرو، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، سنة 2010-2011، ص48.

²بوالعجول أسماء، ضغوط العمل وعلاقتها بالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، سنة 2016-2017، ص53.

تعتبر العوامل التنظيمية من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل، لذلك معظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من المنظمة إلى أخرى تابعا إلى أسباب منها: حجم المنظمة، مناخها التنظيمي السائد، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل وأيضا تعدد المواقف التي تشكل مصادر للضغط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص التالية:

1- طبيعة العمل ومتطلباته (nelson and Quick):

تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.

2- دور الفرد في المنظمة: يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ أحد الأشكال التالية:

غموض الدور الوظيفي: نقصد به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو أن تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصعبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره في الضغط.

صراع الدور: ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله.

عبء العمل: هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نعي بذلك انه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط وقد أثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية.

3- طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل بيئة العمل:

يتطلب أداء العمل مع تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشأ الضغوطات إذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن إن يؤدي بهم إلى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي.

4- الهيكل التنظيمي: يعد من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف القنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة إلى ضعف فرص النمو والتقدم هذا كله يؤدي إلى أن يصاب الفرد بضغوط نفسي داخل المنظمة.

5- نمط القيادة التنظيمية: إن لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادة المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى ضغوط العمل.

6- ظروف بيئة العمل: يقصد بها الظروف البيئية المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.

7- الأجور والمكافآت: تعتبر الهدف الأساسي لهدف لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي.

وهي من أهم مصادر ضغوط العمل لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع زملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية.

الفرع الثالث: الآثار المترتبة على ضغوط العمل وسبل المواجهة

أولاً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

يمكن تحديد أهم الآثار الإيجابية للضغوط العمل المعتدلة فيما يلي¹:

أ- تنمية المعرفة لدى الفرد، بالإضافة إلى الإثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات.

ب- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة، حيث تتطلب الضغوط وجود اتصال وتعاون مشترك ومستمر بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل المساعدة في مواجهة الضغوط، أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

¹ فاروق عبده فيله، السيد محمد عبد الحميد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، مرجع سابق، ص30.

ج- رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة، وتحقيق الأداء المتميز، والإصرار على القيام بعمل له أهمية على الرغم من الضغوط المرتبطة به.

هـ- معالجة المشكلات التي تواجه العمل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة، وذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية التي تظهر أثناء المعاناة من الضغوط ومواجهتها لتحقيق الأداء المطلوب، وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل، ونحو مزيد من العمل للتغلب على هذه المشكلات.

و- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمؤسسات والمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل. فقد تكون هناك تحديات متصلة بالعمل يجب مواجهتها لأنها ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة، ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وخبراتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة. وهكذا يمكن للمنظمة الاستفادة من جهود هؤلاء العاملين التي ظهرت أثناء مواجهة ضغوط العمل.

2- الآثار السلبية لضغوط العمل:

يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الشخص لضغوط شديدة يؤدي إلى نشوء آثار سلبية وخسارة للفرد والمنظمة على السواء وفيما يلي نذكر بعض الآثار¹:

أ- آثار سلوكية: سعياً وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغط يتجه الكثير من الناس القيام بالعديد من السلوكيات مثل: الميل للحوادث، والإدمان على استخدام المسكنات والكحول والسلوك العدواني.

ب- آثار نفسية: توصلوا العلماء من دراستهم إلى أبرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل، فإنهم عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والاكتئاب والتوتر وغيرها، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج العاطفي للفرد، وضعف قدرته على التركيز في العمل أو صنع القرارات، والشعور بعدم الرضا، وتنعكس بدورها على معاناة رجال الإدارة في المنظمات الإدارية.

ج- الآثار الاجتماعية: تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة.²

¹ فاروق عبده فيله، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 310.

² فاروق عبده فيله، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 312.

د- الآثار التنظيمية: وجود الآثار الناتجة عن ضغوط العمل لا تقتصر على الفرد وحده وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة.¹

هـ- الآثار الفسيولوجية: من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل على الناحية الفسيولوجية ما يلي:

- الصداع: يعتبر ضغوط العمل أو الضغوط بشكل عام من أهم ما يسبب صداع مستمر لدى الأفراد.

- ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب: إن ارتفاع ضغط الدم لا يكون عادة له سبب عضوي معروف وإنما ينشأ عن عوامل نفسية مثل ضغوط العمل ويهدد حياة الفرد الذي يصيبه إما سكتة قلبية أو نوبات قلبية.

ثانيا: سبل مواجهة ضغوط العمل

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة منها:²

1- أساليب التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد:

تعد دراسة "مورفي" من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة، بهدف السيطرة عليها.

أ- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط.

ب- شبكة العلاقات: من خلال تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقات والعلاقات فيما بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفر المساندة الاجتماعية له.

ج- الاسترخاء: جلوس الفرد مسترخيا وهادئا يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية ويوفر فرصة كي يوقف أنشطته اليومية، حيث أن الاسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

¹ فاروق عبده فيله، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص312.

² تينشات سلوى، قداش سمية، إدارة السلوك التنظيمي (كتاب بيداغوجي)، الطبعة الأولى، 2022، ص170.

د- التغذية: في ضوء الحقائق الطبية فإن من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة بصورة عامة ولمواجهة الضغوط بصورة خاصة ويوصي المختصون في التغذية إلى مراعاة احتواء الوجبات الغذائية اليومية على العناصر الأساسية مثل: البروتينات، الفيتامينات، الأملاح، الدهون.... الخ، بحيث تؤخذ بكميات تتناسب مع الجهد البدني الذي يبذله الفرد، كما يمكن القول أن الصحة النفسية والبدنية تتطلب توازنا وتكاملا بين الاسترخاء والنشاط البدني والتغذية السليمة بالإضافة إلى الكشف الطبي الذي يمثل مطلباً أساسياً لأي نوع يهدف إلى تخفيف من الضغوط، أن معرفة الحالة البدنية تساعد في معرفة الأساليب و الآثار المحتملة للضغوط.

2- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

أ- تحليل الوظائف: تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة، وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، ويتطلب الأمر الأخذ بعين الاعتبار شخصية الفرد وما يمتلكه من سمات مثل: الثقة بالنفس، الواقعية، درجة الذكاء،... الخ

ب- إعادة تصميم الوظائف: وذلك من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة، وينبغي أن تصمم الوظائف بصورة تساعد على كشف عدة عناصر كالعبء الوظيفي، غموض الدور، وهنا يمكن الاعتماد على النظرية ذات العاملين لفريدريك هارزبارغ، من خلال استعمال العوامل الدافعة والعوامل الوقائية لإثراء الوظائف وتحقيق الرضا الوظيفي.

3- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

للمنظمة دور في الحد من تعرض موظفيها للضغوط والتوتر من خلال:

أ- الإدارة بالمشاركة: تعتبر أداة فعالة لتخفيف الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والجماعات في عملية اتخاذ القرار.

ب- الدعم الاجتماعي: من خلال توفير فرص للعلاقات الاجتماعية وبت روح التعاون والتآلف بين العاملين، والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين، كلاهما لصالح المنظمة والفرد فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل: القبول، الانتماء، من جهة أخرى فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنظفة عازلة أو مخففة للضغوط.

ج- الاعتماد على طرق موضوعية لطرق تقييم الأداء: إن وجود نظام عادل وموضوعي لتقييم الأداء يعتبر من الأدوات الهامة لتقليل ضغوط العمل، فشعور الفرد أن أداءه يقيم بشكل عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب يولد لدى الفرد شعور بالرضا الوظيفي، وشعور بالعدالة مما يزيد معدلات أداءه في العمل، كما أنه يخفف من تأثير العوامل المسببة لضغوط العمل.

د- التكوين والبرامج التدريبية: تساهم في تخفيف من ضغوط في العمل، حيث يساعد التكوين على كسب المعلومات والمعارف وتطوير المهارات، ومساعدة العاملين على فهم المنظمة وتوضيح أدوارهم فيها، ومساعدتهم على حل مشاكلهم في العمل، وتطوير وتنمية الدافعية نحو الأداء، وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة ومنه المسامة في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والعاملين.

هـ- توفر مناخ تنظيمي مناسب للعمل: إن توفير مناخ عمل صحي يتصف بجرية التعبير، واتخاذ قرارات الناضجة بعد دراسة مستفيضة لجميع الظروف وتوزيع المسؤوليات بشكل تعاوني وإعطاء قيمة لأراء ومقترحات من هم في المستويات السفلى من الهيكل التنظيمي والنظر إلى الصراعات على أنها فرصة للتوضيح ودروس يستفاد منها، يمكن المنظمة من تقليل حدة الضغوط التي يتعرض لها العاملون.

و- توفير بيئة مادية مناسبة: إن الاهتمام بظروف ومكان العمل وتوفير الأجواء المناسبة والمشجعة على الأداء يعتبر عن مسؤوليات الصحة والسلامة المهنية التي تلتزم بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية لكافة العاملين خالية إلى ابعدها من المخاطر، وقليلة التوتر والضغوط.

المطلب الثاني: الاستقرار الوظيفي:

الفرد ليس مجرد أحاسيس ومشاعر اجتماعية ومتطلبات اقتصادية، وإنما هو أيضا إنسان يطمح إلى النفوذ وتحسين مكانته الاجتماعية عن طريق الوظيفة التي يشغلها ومدى استقراره في هذه الوظيفة، فالأفراد دائما يطمحون للحصول على تقدير شخصي، لذلك يتلقى الاستقرار الوظيفي أهمية كبيرة في المنظمات الحديثة، فمن خلاله تسعى هذه المنظمات للحفاظ على كيانها عن طريق تقديم ضمانات وتحفيزات للعمال حتى يتسنى لهم الاستمرار في وظائفهم الحالية.

الفرع الأول: مفهوم الاستقرار الوظيفي:

إن الاستقرار الوظيفي يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل، فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائما تغييره، ويعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار الوظيفي.¹

عرف المبارك الاستقرار الوظيفي: على أنه الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي والذي يؤدي إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والتالف بين العاملين في المنظمة.²

¹ السيد علي الشتا، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز إسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1997، ص 334.

² جاسم رحيم عذارى ومجبل دويري إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسة التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 9، العدد 33، جامعة البصرة، العراق، تموز 2013، ص 142.

يعتبر الاستقرار الوظيفي أن الموظف أحد الأصول العامة للإدارة عند "هنري فايول" ويقصد عنده "بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله للأخر، وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل".¹

يرى أن الاستقرار الوظيفي يعني "قدرا جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات والأمان للمؤسسة وللعاملين بها بما يضمن سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة".²

عرف علوش أن الاستقرار الوظيفي يشجع العاملين على طرح الأفكار الإبداعية لتطوير العمل بجانب

البحث عن حلول مبتكرة للمشكلات التي تواجه العمل بجانب الهدوء والثقة داخل العمل، وزيادة قدرتهم على أداء وظائفهم باستقلالية.³

كتعريف شامل: هو تمتع العامل بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم تركه لتوفر مجموعة من الضمانات مقدمة من طرف المؤسسة متمثلة في الإشباع المادي والمعنوي والاجتماعي والنفسي للعامل

الفرع الثاني: أهمية وفوائد الاستقرار الوظيفي

أولا: أهمية الاستقرار الوظيفي:

- للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهداف وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات إيجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها، فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطوع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل، فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل، تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيت للمعنويات.

- وإذا كان الاستقرار الوظيفي له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة. بالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة، إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجمع ثقافة تنظيمية وهدف وهوية

¹ سمير الشويكي، المعجم الإداري، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006، ص41.

² إبراهيم رمضان الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر و التوزيع، القاهرة، 2006، ص 84.

³ هبة الله جعفر وسام الرميدي، أثر السعادة الوظيفية و الاستقرار الوظيفي على العاملين، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 23، العدد 1، جامعة البصرة، العراق، تموز 2013، ص142.

واحدة وهي المنظمة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من أجل الاستمرار والبقاء ولتحقيق هذه المتطلبات على المنظمة أن توفر لهم عوامل الشعور بالأمان النفسي والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة ومستقبلاً مهنيًا لهم.¹

- ومن مزايا استقرار العامل إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي نقل من عوامل التعب ونخفض احتمالات الوقوع في حوادث العمل.²

- كما أن للعامل المستقر في عمله حظوظ أكبر في التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي من غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله وتنامي خبرته واندماجه داخل المنظمة.

- إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجمع ثقافة تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من أجل الاستمرار والبقاء ولتحقيق هذه المتطلبات على المنظمة أن توفر لهم عوامل الشعور بالأمان النفسي، والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة ومستقبلاً مهنيًا لهم.³

ثانياً: فوائد الاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمنظمة والفرد كما يوضح في الجدول التالي:⁴

جدول (02): فوائد الاستقرار الوظيفي للفرد والمنظمة

¹ رفيقة بن منصور، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر 2014، ص83.

² عائض بن شايي الأكلبي "أثر الاستقرار الوظيفي" لقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي للمملكة العربية السعودية، سبتمبر 2017، ص83.

³ مرجع سابق، ص144. د. جاسم رحيم عذاري، مجبل عذاري

⁴ عائض بن شايي الأكلبي "أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية في جامعة شقراء في الفترة 2013/2017، المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2017، ص

الأفراد العاملون بها	المؤسسة
1- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل.	1- توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب.
2- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاري للفرد للتعلم والنمو والترقي المستمر.	2- التخطيط والإعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية بين العناصر البشرية.
3- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.	3- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة.
4- قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أدائها في العمل.	4- عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل.
5- إحساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي.	5- توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد وبعض الموظفين لأسباب مختلفة.
6- العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.	6- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتفاعل المستمر في سوق العمل.
7- تمتع الفرد بمستوى جيد من الاستقرار النفسي والاقتصادي والاجتماعي نتيجة عمله بالمؤسسة.	7- قدرة مرونة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة، والمواصفات الفنية المطلوبة فيها.
8- إحساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله حرصا عليه وعلى بقاءه بالمؤسسة.	8- قدرة الموارد البشرية على استيعاب البرامج التدريبية الجديدة.
	9- سلامة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين (روح الفريق).
	10- ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة استعدادهم للبدل والعطاء المستمر ومواجهة التحديات التي توجه المؤسسة.

المصدر: عائض بن شافي الأكلبي " أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي " المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2017،

ص85.

الفرع الثالث: مظاهر الاستقرار الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: مظاهر الاستقرار الوظيفي:

يعد استقرار العامل في مجال عمله من بين الأمور الهامة التي تلعب دوراً كبيراً في فعالية أدائه، وبالتالي الرفع من إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها، إذا لا يمكن للمؤسسة أن تحقق نجاحاً وتضمن إنتاجية عالية دون الاهتمام بمواردها البشرية والمحافظة عليها من ظاهرة التسرب الوظيفي، وذلك بتوفير كافة الظروف الملائمة للعمال، ويمكن التعرف على أهم المظاهر التي تعبر عن الاستقرار الوظيفي فيما يلي:

أ- تماسك جماعة العمل: تعتبر المجموعات العمالية متعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن تصنيفها إلى جماعات متفاعلة مع بعضها البعض، ولكل جماعة أهدافها ونشاطاتها ولكن من جهة أخرى لا بد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي وبالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي مما يدفع جماعة العمل التمسك ببيئة العمل التي تحوي هذه الجماعة.¹

ب- الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي: يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الصحة النفسية للفرد، فهو يشعر بالأهمية والانتماء لبيئته، وتظهر أهمية الحاجة إلى الأمان عند "ماسلو" بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية، فشعور العامل بالأطمئنان على استمراره في العمل وعلى مستقبله المهني وعلى صحته وعائلته وتأمين العيش الكريم لهم يعتبر هاجساً يلاحقه طوال حياته، فالعامل يبقى محاطاً بشعور الخوف وعليه أن يلبي حاجة الأمان لدى يتولد لديه الشعور بالراحة النفسية.

ج- المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات: إن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال بإشراك العاملين وضع أهداف الجماعة وتحديدتها ورسم الخطط وتنفيذها مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة ما يشكل حالة من الاستقرار في المنظمة.

وقد أشار "بالك وكرز" إلى أن الصناعة الأمريكية كانت معزولة عن المنافسة العمالية لمدة طويلة ومنذ الثمانينات بدأ الاهتمام بتحسين نوعية حياة العمال عن طريق تدعيم عملية مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الإنتاجية وحل كثير من مشكلات العمل.²

د- تخطيط وتنمية الموارد البشرية: يرى "والكر" أن تخطيط الموارد البشرية هي عملية إدارية متكاملة وليس جزء من وظيفة التوظيف، حيث تتعلق بتحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية في ظل الظروف المتغيرة وتطوير الأنشطة الضرورية لإشباع هذه الاحتياجات.

¹ طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، الطبعة 01، القاهرة، 2007، ص 236.

² محمد بن دلم الفحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو المنهج الاستراتيجي، الطبعة 2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2008، ص 73.

يساهم تخطيط القوى العاملة في رسم وترشيد سياسات وبرامج الاستقطاب والاختيار والتعيين وتطوير المسار الوظيفي والتدريب والترقية على مستوى المنظمة فمن خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، تضمن المنظمة درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين لأن بعملية التخطيط المسبقة يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب فلا يكون هناك حالة من الاستياء والتدمر لدى العاملين، فإذا كان هناك لبس أم غموض في الأدوار فهذا يؤثر سلبا على استقرار العمال في المنظمة.¹

ثانيا: العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي

هناك عدة عوامل متداخلة مع بعضها تؤثر على الاستقرار الوظيفي وفي دوران العاملين وهناك تقسيمين لهاته العوامل:

1- التقسيم الأول: قسمت العوامل إلى ثلاث عوامل مهمة وهي

أ. **العوامل الشخصية:** وهي مجموعة من العوامل المرتبطة بالموظف نفسه كتقدم العمر، مدة الخدمة والمستوى الثقافي فضلا عن عوامل أخرى ترتبط بالجنس والمسؤوليات الاجتماعية.

ب. **العوامل التنظيمية:** وهي من أكثر العوامل تأثيرا في دوران العمل إن لم تكن أهمها لأنها تفسر طبيعة علاقة العاملين بمؤسساتهم كالأجور وفرص الترقية، أساليب الإشراف، المنافع المادية، وسائل الاتصال وطبيعة العلاقات بين العاملين في موقع العمل.

ج. **عوامل مرتبطة بالعمل وطبيعته:** كدرجة تنوع العمل، استقلالية العمل، التغذية العكسية عند أداء العمل، مدى خطورة العمل، توفر فرص عمل بديلة في البيئة الخارجية.²

2- التقسيم الثاني: وتشمل العوامل التنظيمية فقط المتمثلة في:

أ- **الترقية:** تلعب الترقية دورا هاما لكل من الفرد والمنظمة، فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي، وتحقق المنظمة رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة، وتحصل على أداء ورضا عالي، والمهم أن يتم التدرج على أساس (تحقيق التوافق، علم وشرح الكامل للعاملين، تأهيل وتدريب العاملين).

كما تعتبر حافزا معنويا بامتياز، ففي الوقت الذي تحدث فيه الزيادة في الأجور أثر ماديا تحقق فيه الترقية أثرا ماديا ومعنويا في نفس الوقت، مما لها انعكاسات على نفسية العامل نتيجة ارتقائه في السلم المهني كدلالة على اعتراف الإدارة بمجهوداته، وتميزه عن غيره من الزملاء ما يؤثر في معنويات العامل ويعزز من انتمائه واستقراره بالمنظمة.

¹ بن منصوره رفقة، مرجع سابق، ص62.

² جاسم رحيم عذاري، مجبل الداوي إسماعيل، مرجع السابق، ص146.

- ب- النقل:** يستخدم كوسيلة لإعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمالة ويكون عادة في نفس المستوى التنظيمي، وتتم المبادرة من الإدارة أو يطلب من الموظف ويترب عليه تغيير الفرد المجموعة التي كان يعمل معها أو الوحدة التي كان تابعاً لها، ويعطي النقل فرصة للفرد أن يتدرب على عمل جديد فيزيد من خبراته وينمي قدراته وقد يساهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة، إذا كان محققاً لرغبة الأفراد ومنسجماً مع طموحاتهم في أداء عمل مرغوب أو شغل مركز معين فيمكن أن يشبع لديهم حاجات الأمن والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وتحقيق الذات.¹
- ج- القيادة والإشراف:** تعتبر القيادة والإشراف من العوامل الهامة في التحفيز على العمل، والإشراف هو فن العلاقات الإنسانية بين كل من المشرف والعامل.

ومن هنا يمكن التركيز على بعض الطرق التي يجب على القائد والمشرف الكفاء إتباعها والالتزام بها وهي مكافأة العمال النشطين، ومدحهم عند قيامهم بمجهود إضافي وإعطاء الأهمية لمقترحاتهم، وبهذه الطرق ترتفع الروح المعنوية لدى العمال ويزيد ارتباطهم بالمنظمة.

د- الأجور والخوافز المادية:

- الأجور: يعتبر الأجر من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لتحفيز عمالها إضافة إلى أنه الدخل الرئيسي لأغلب العمال، وعليه تتوقف مقدرة العامل على إشباع حاجاته ورفع مستوى معيشتته، وأيضاً يعتبر عاملاً من عوامل إقبال العامل على عمله والاستمرار فيه والرغبة الشديدة في تحقيق مهاراته وإمكانيته.

- الخوافز: تعرف الخوافز على أنها: "بمجرد دفع يحث العامل على الإنتاج وعلى زيادته والارتقاء بمستواه ما أمكن، فكلما كان نظام الخوافز معمولاً به بشكل رسمي في المؤسسات، كلما دفع ذلك إلى زيادة في جهود العامل قصد الحصول على حوافز أكثر وهذا ما ينجز عنه استقرار العامل في عمله وكذا تحقيق الإدارة لأهدافها الإنتاجية."²

و - الحرارة والرطوبة: يقوم العامل بأداء عمله في بعض الأحيان في أماكن ترتفع فيها درجة الحرارة مما يؤثر على انتباهه ويجعله يشعر بالملل وبالتالي عدم الاستقرار ونفس الشيء بالنسبة للرطوبة مما يؤثر على أداء العامل ويؤدي في بعض الأحيان إلى المرض، وعلى يمكن القول أن هناك بعض المناطق تعرف بارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها، وارتفاع نسبة الرطوبة أو انخفاضها ويزيد تأثير الحرارة والرطوبة على أداء العامل واستقراره في العمل أكثر عند الانتقال للعمل بيئة تختلف عن البيئة التي ترعرع فيها.³

¹، علمية، مجلد 10، العدد 02، 2018، ص90. غزاوي حمزة، والعقبي الأزهر، "تحفيز الاستقرار الوظيفي أساليب نماذج ناجحة"، مجلة آفاق.

² بن منصوره رفيقة، مرجع سابق، ص77 و78.

³ خلاصي مراد، الاستقرار المهني وتسير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دكتور في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن أم بواقي، الجزائر، ص12.

ي-الاتصال: عرف الاتصال بتعريفات عديدة كتعريف ورد(WORDE) بأنه تبادل الأفكار والاتجاهات والخواطر والآراء، ونظام الاتصال في المؤسسة غالبا يؤدي وظيفته إعطاء واستقبال التوجيهات ثم إرسالها واستقبال المعلومات أو اتصال الإدارة بالعمال وإعطاء والسماح لهم بالاتصال بالإدارة.

الفرع الرابع: العلاقة النظرية بين متغيرات الدراسة

أولا: العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته، كما أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري أكثر تركيزا في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضا الوظيفي وبالتالي زيادة شعوره بالاستقرار¹.

ثانيا: العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

لقد لقي هذا الاتجاه تأييدا كبيرا من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (steffy and Jones) عام(1988) إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، الذي يعود على الاستقرار في العمل، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل، وتبين أيضا في دراسة أجراها كاربان(krruppan) عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي وإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى، وذكر أيضا اريسوارنيت(arnethe and harise) عام 1998 أنه إذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فان ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، ومنه إلى عدم الاستقرار في العمل، وما يترتب عن ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض في الإنتاجية².

ثالثا: العلاقة الشرطية

بما أن تحقق الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الاستقرار الوظيفي، فان أنصار هذا الاتجاه يرون أن العلاقة

¹Anne Gillet, *stressez pore la bonne cause ,revue française du managements* .No: 164,mai 2009, p:5.

²Anne Gillet, *stressez pore la bonne cause ,revue française du managements* .No: 164,mai 2009, p:5.

يمكن القول إنه رغم الاختلاف بين الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، إلا أن اختلافهم هذا أعطى فكرة مهمة وهي أن ضغوط العمل لا يترتب عنها آثار سلبية فقط، وإنما قد يترتب عن المعتدل منها آثار إيجابية على الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى استقرار المورد البشري في المنظمة. وتبقى كل طبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري، وكذا خبرته والخصائص الشخصية التي يتمتع بها محددات رئيسية لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي¹.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى بعض ما توصل إليه مجموعة من الباحثين السابقين في مجال دراستنا لما له علاقة بها، فقد تم تقسيمه إلى مطلبين، المطلب الأول نتطرق فيه لبعض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الموضوع والمطلب الثاني مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

سوف نتناول في هذا المطلب مجموعة من الدراسات السابقة ومن مصادر مختلفة

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

الدراسة الأولى:

مبارك الأطرش، مُجد عطاء الله، نضال عميار 2021/2020: "تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة أعمال (دراسة ميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي)².

- تهدف الدراسة إلى اختيار أثر ضغوط العمل بأبعاده على الاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي. ذلك استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على أداة المقابلة و الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية وجهت لمجتمع الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي باختلاف تصنيفهم الوظيفي، وبعينة عشوائية حجمها يقدر ب60 عامل، تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (Spss)، ولخصت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة لعناصر ضغوط العمل على الاستقرار

¹Happy Sally, personnel management handbook, Gower publishing company, England, 1987, p255.

² مبارك الأطرش، مُجد عطاء الله، نضال عميار، تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة أعمال (دراسة ميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي)2021/2020.

الوظيفي للعاملين في المؤسسة، و أن المتغير (صراع الدور، عبء العمل) لهما أثر سلبي على الاستقرار الوظيفي وكما أن متغيرات (بيئة العمل والتطور الوظيفي) لهما أثر قوي على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة.

الدراسة الثانية:

التجاني بره، عبد المجيد فطحيزة سعد 2020/2019: "مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل (دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية الميدانية بالوحدة الرئيسية لولاية إليزي).¹

. هدفت هذه الدراسة لتعرف على العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، اعتمدت على المنهج الوصفي، بالاعتماد على أداة الاستبيان في جمع البيانات من ميدان الدراسة، بعينة عشوائية حجمها يقدر ب 52 فرد من أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية إليزي، تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (Spss). ولخصت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وان أفراد الحماية المدنية يعانون من ضغوط متوسطة المستوى.

الدراسة الثالثة:

زبيدي نادرة، 2019/2018: "أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية (دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير ناصر، مستشفى الحكيم سعدان).²

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من خلال خمس أبعاد وهي (بيئة العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، نظام المكافآت والأجور)، وذلك استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وبالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وجهت لمجتمع الدراسة مكونة من 52 طبيب مختص، وعينة عشوائية حجمها 32 طبيب مختص، وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss. ولخصت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء المختصين في المستشفيات العمومية، وأما

¹التجاني بره، عبد المجيد فطحيزة سعد، مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل (دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية الميدانية بالوحدة الرئيسية لولاية إليزي)، 2020/2019.

² زبيدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر لعلوم التسيير فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية (دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير ناصر، مستشفى الحكيم سعدان) 2019/2018.

بالنسبة لغموض الدور وصراع الدور ونظام التعويضات والمكافآت والترقيات لا يوجد أثر سلبي مباشر على استقرار الأطباء في المستشفيات.

الدراسة الرابعة:

يوسف الدبوز، 2016/2015: "دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية (دراسة حالة لشركة سوناطراك وادي نومر ولاية غرداية).¹

تهدف الدراسة إلى كشف العلاقة بين إدارة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى العاملين بشركة سوناطراك بوادي نومر ولاية غرداية، من أجل ذلك استعمل الباحث منهج دراسة حالة، واستخدم استبيان بالإضافة إلى المقابلة وأداة الملاحظة البسيطة، وجهت لمجتمع الدراسة المكون من 125 موظف من جميع فئات الموظفين بمديرية، وبعينه عشوائية حجمها يقدر ب 26 عامل، وتم التحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss. ولخصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها النتائج: تساهم الأساليب الفردية لإدارة ضغوط العمل بفاعلية في تحقيق الاستقرار لدى موظفي شركة سوناطراك وادي نومر غرداية، أما الأساليب التنظيمية لإدارة ضغوط العمل تساهم بفاعلية في تحقيق الاستقرار لدى موظفي الشركة سوناطراك، وكنتيجة عامة للدراسة فإن إدارة ضغوط العمل تساهم بفاعلية في تحقيق الاستقرار لدى موظفي الشركة سوناطراك.

الدراسة الخامسة:

محمد احسان 2019: تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف القطاع المصرفي القائم في فيصل آباد، باكستان، قسم علوم الإدارة، الجامعة الوطنية للغات الحديثة إسلام آباد باكستان، المجلة الأوروبية للأعمال والإدارة، المجلد 11 رقم 1.²

هدفت هذه الدراسة إلى تأثير ضغوط العمل على إنتاجية الموظف ومعرفة كيف يمكن أن تؤثر الضغوط المرتبطة بالعمل على إنتاجية موظف البنوك في فيصل آباد، باكستان، تم استخدام أداة الاستبيان على عين عشوائية حجمها 50 مشاركاً للدراسة، تم التحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss. ولخصت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: أن ضغوط العمل تمثل تحدياً حقيقياً للموظفين الذين يعملون في القطاع المصرفي، وأن عبء العمل غموض الدور وتضارب الأدوار هي التي تسبب الإجهاد للعاملين.

¹ يوسف الدبوز، دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية (دراسة حالة لشركة سوناطراك وادي نومر ولاية غرداية) 2016/2015.

² -Muhammad Ehsan, The Impact of Work Stress on Employee Performance: Based in Banking Sector of Faisalabad, Department of Management Sciences, National University of Modern Languages Islamabad H-9 Sector, Islamabad, Pakistan, European Journal of Business and Management, Vol.11, No.1, 2019.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل

الدراسة الأولى:

مشعلي بلال 2018/2017: "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم (دراسة عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية بولاية قلمة)

تهدف الدراسة هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل بمختلف مصادرها (الخارجية، الداخلية والشخصية) على الأداء الوظيفي للعاملين في عينة من المؤسسات الصناعية الغذائية الصغيرة والمتوسطة بولاية قلمة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي وأداة الملاحظة، ووجهت لمؤسسات محل الدراسة وبعبئة عشوائية حجمها 98 عامل، بعد جمع الاستبيان تم تحليلها إحصائياً. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: موافقة أفراد العينة على تعرضهم لضغوط العمل خارجية وتوقعاتهم كانت متوسطة اتجاه تعرضهم لضغوط عمل داخلية وشخصية، وكذا تأكيدهم على ارتفاع مستوى أدائهم الوظيفي، كما أهم نتيجة توصل إليها هي وجود تأثير نسبي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات.

الدراسة الثانية:

ابن خورور خير الدين 2011/2010: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة).¹

تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المدرسة الابتدائية ببلدية العيونات ولاية تبسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وأيضاً على أداة الملاحظة والمقابلة، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية ووجهت لمجتمع الدراسة وبعبئة إحصائية حجمها يقدر ب 66 مدرس، وتم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات، وأيضاً وجود ضغوط معتبرة تؤثر على المدرسين العاملين في هذه المدارس.

الدراسة الثالثة:

عيسى إبراهيم المعشر، 2009: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم" (دراسة ميدانية) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.¹

¹ ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (دراسة ميدانية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة، 2011/2010.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الذي يتعرض له العاملون في القطاع الفندقى الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم والتعرف على مصادر الضغوط. لذلك استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووجهت لمجتمع الدراسة المكون من الفنادق الأردنية خمس نجوم وتمثلة في 12 فندقاً، وبعينه عشوائية حجمها 197

عامل، وقد عولجت البيانات بالأسلوب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بواسطة الحاسوب. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن عبء العمل والهيكلة التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة خمس نجوم في الأردن، أما بيئة العمل والأجور والمكافآت تؤثر على أداء العاملين في فنادق خمس نجوم في الأردن.

الدراسة الرابعة:

2022 Nguyen quoc nghi: "تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لموظفين" في راديو وتلفزيون canthe TV، المجلة الدولية للبحوث والمراجعة، المجلد 09، العدد 01.²

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموظفين في راديو وتلفزيون (TV) can tho. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ووجهت لعينة حجمها 140 عامل في محطة الإذاعة والتلفزيون بمدينة كان ثو، وعولجت البيانات استخدام برامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتوصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: من العوامل التي تشكل ضغوط العمل وهي العمل الزائد والضغط العالي والضغط في بيئة والعلاقات العمل، حيث من المديرون هم من يضعون التأثير الأكبر على الموظفين التي تؤثر عليهم سلباً وعلى الرضا الوظيفي.

الدراسة الخامسة:

2019 RZWAN QAISER DANISH: "ضغوطات العمل على أداء المعلمين،"مجلة العلمية الأوروبية، المجلد 15، العدد 4، (كلية هيلي للتجارة بولاهور باكستان).³

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، (دراسة ميدانية) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2009.

² Vo Thi Dien Thuy, Nguyen quoc nghi, The Impact of work stress on job Satisfaction of Employees at Can Tho Radio and Television Station, International journal of research and Review, vole 09, Issue:01, January 2022.

³ RZWAN QAISER DANISH, Work Related Stressors and Teachers' Performance: Evidence from College Teachers Working in Punjab, Assistant Professor, Hailey College of Commerce, University of the Punjab, Lahore, Pakistan, European Scientific Journal February 2019 edition Vol.15, No.4.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن ضغوط العمل على أداء المعلم (تضارب الدور الوظيفي، عبء العمل، سياسة المكافأة غير الكافية، الإنهاك الوظيفي). تم تطبيق الدراسة الوصفية في هذا البحث، أما مجتمع البحث هم أعضاء هيئة التدريس من أفضل خمسة متوسطي كليات مستوى لاهور، باكستان (القطاعين العام والخاص). استخدم عينة حجمها 100 معلم، استخدم طريقة المسح باستخدام إحصائيات برنامج Spss. وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج: تظهر أن إدارة كلا القطاعين يجب أن تركز على المزيد من حل القضايا الصراع الوظيفي والإرهاق الوظيفي ليكون لديهم ولاء بسبب حقيقة أن كل من الإرهاق والنزاع الوظيفي يظهران علاقة كبيرة مع ولاء الموظف، وأيضاً من أجل تعزيز أداء الموظف تحتاج الإدارة إلى إحياء سياسة المكافآت غير كافية لها علاقة كبيرة بأداء الموظف.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستقرار الوظيفي

الدراسة الأولى:

بن صالح عيشة، سماحي فاطمة الزهراء، 2021/2020: "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة).¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاستقرار الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة، حيث استخدم المنهج الوصفي للوصول إلى النتائج، أما عينة الدراسة فتكونت من 60 عامل من المجتمع البالغ عدده 183 عامل بالمؤسسة، حيث استعمل الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاستقرار الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية المسيلة.

الدراسة الثانية:

منصور رقيقة، 2014/2013: "الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية سطيف).²

هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و الأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص وتقصي العوامل التنظيمية المادية والاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر على هذين المتغيرين، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،

¹ بن صالح عيشة، سماحي فاطمة الزهراء، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز " مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة، 2021/2020.

² منصور رقيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع (دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية سطيف)، 2014/2013.

بالاعتماد على أداة الملاحظة المباشرة والمقابلة الحرة واستمارة الاستبيان، وجهت على عينة تتكون من 53 عامل من المجتمع الكلي البالغ 265 عامل باختلاف تصنيفهم الوظيفي في المؤسسة (عمال الإدارة وعمال الإنتاج). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي، والاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري لأن العمال لديهم سلوك سلمي نحو العمل والمؤسسة، نظرا لعدم حصولهم على الاشباع الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى تفعيل أدائهم وحب الانتماء للمؤسسة.

الدراسة الثالثة:

د. علي الضلاعين، د. نجم العزاوي 2009: "العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن" (دراسة ميدانية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المختلفة التي تؤثر على عملية عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في الشركات الصناعية الأردنية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الدراسة بأسلوب التحليل الإحصائي، وجهت لمجتمع الدراسة للعاملين في الشركات الإحصائية في مدينة الكرك الصناعية، حيث بلغ أفراد العينة 204 عامل، وتم تحليل البيانات إحصائيا باستخدام برنامج Spss. حيث توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ثمة علاقة واضحة على عدم الاستقرار الوظيفي لدى العاملين وتدني الأجور، وعدم تناسب ساعات العمل، وأيضا عدم توفر التأمين الصحي على الإطلاق للعاملين على الشركات وعدم إيجابية علاقات الإدارة مع الموظفين من حيث التعامل وصعوبات متعلقة بطبيعة العمل يوجهها العاملون.

الدراسة الرابعة:

2021 VASILE DiNU ,dan-cristian Dabija: "انعدام الأمن الوظيفي وعدم الاستقرار الوظيفي، والرضا الوظيفي في سياق جائحة covid-19"، المجلة التنافسية المجلد 13، العدد 02.²

الهدف من هذه الدراسة هو التحديد في سياق الموظف المعني بجائحة COVID-19 والتصورات المتعلقة بانعدام الأمن الوظيفي وعدم الاستقرار الوظيفي في رومانيا، اعتمد على المنهج التحليلي الإحصائي، حيث بلغ عدد العينة 568 موظف، تم استخدام الاستبيانات عبر الانترنت بمنصات وسائط اجتماعية مختلفة وتم تعبئة الاستبيان بواسطة المقيمون في رومانيا، وتم تحليل البيانات

¹ د.علي الضلاعين، د.نجم العزاوي، العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي، لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن" (دراسة ميدانية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، 2009.

² Marcela-sefora Nemteanu, VASILE DiNU, dan-cristian Dabija, job Insecurity, job instability, and job Satisfaction in the context of the covid-19 pandemic, journal of competitiveness, 13(2), joc,2021/02/04.

إحصائيا بواسطة البرنامج Spss. حيث توصلت هذه الدراسة: إن انعدام الأمن الوظيفي مرتبط بالانخفاض وتتناسب عكسيا مع الرضا الوظيفي، مع الرضا نحو الإشراف وفرص الترقية.

الدراسة الخامسة:

Crissie Marie Fry 2000: "تأثير الاستقرار العاطفي على الرضا الوظيفي"، أطروحة مقدمة في استيفاء جزئي لمتطلبات دكتوراه الفلسفة درجة في إدارة الأعمال، جامعة ولاية ايوا.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الاستقرار العاطفي والتأثيرات السببية على الرضا الوظيفي، اعتمدت على نهج الميول للتحقيق في الشخصية الوظيفية، تم إجراء التحليل التلوي السيكومري ل45 عامل، حيث توصلت هذه الدراسة أن الاستقرار العاطفي له سببية مباشرة وغير مباشرة، التأثيرات على الرضا الوظيفي مع التأثير غير مباشر أعلى قليلا من التأثير المباشر¹.

المطلب الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

سنحاول في هذا المطلب قديم مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

- 1- أوجه التشابه: يمكن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة في ما يلي: من حيث أداة جمع البيانات فقد اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسة السابقة على الاستبيان و المنهج الوصفي التحليلي.
- 2- أوجه الاختلاف: بالرغم من أوجه التشابه إلى أنها لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة والمتغيرات... الخ.

الجدول رقم (03): يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

¹Crissie Marie Fry, The Effect of Emotional stability on job stability on job satisfaction: A meta- analysis, A thesis submitted in partial fulfillment of the doctor of philosophy degree in business Administration in the Graduate college of the University of Iowa, December 2000.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
- تناولت الدراسات السابقة أهداف مختلفة.	- هدفت الدراسة معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي	من حيث الهدف
- دراسات تناولت نفس المتغيرات (مبارك الأطرش، يوسف الدبوز، زبدي نادرة، التجاني به... الخ) - دراسات تناولت متغير واحد فقط (ابن خور خير الدين، مشعلي بلال، منصور رفيقة، د. علي الضلاعين، د. نجم العزاوي...)	هدفت هذه الدراسة معرفة تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي.	- من حيث متغيرات الدراسة
اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستعملت الاستبيان، وركز بعضها الآخر على المسح الميداني ودراسة الحالة وبرنامج التواصل الاجتماعي.	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدنا الاستبيان في أداة رئيسية لجمع البيانات وبرنامج Spss وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج.	المنهجية والأدوات
- تمت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية تمت في السنوات من 2009 إلى 2021	- تمت الدراسة في تقرت في موسم 2023/2022	بيئة الدراسة
- تناولت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة لكل المتغيرين المستقل والتابع.	تناولت الدراسة ستة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثل في الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، عبء العمل. وأبعاد المتغير التابع الترقية، الحوافز..	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين

- مجال الاستفادة من الدراسات السابقة: تكمن أهم المجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها:
- ساهمت في ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل لضغوط العمل والمتغير التابع الاستقرار الوظيفي.
 - ساعدت في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الأمر الذي ساهم في صياغة الإشكالية وفروض الدراسة والتعمق في الموضوع.
 - ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري لدراسة الحالية وضبط المصطلحات الأساسية للبحث.
 - ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الإستبانة.
 - المساعدة في الاطلاع الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل:

لقد كان الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو معرفة تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي ومن خلال ما سبق دراسته وتحليله إن ضغوط العمل هي عبارة عن مثيرات تتواجد في بيئة عمل، والضغوط أنواع متعددة ومختلفة باختلاف معايير التقسيم والتصنيف، أما الاستقرار الوظيفي فيقصد به بقاء العامل في وظيفته وعدم التفكير في ترك العمل نتيجة رضاه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها واجتناب العمل فيما بينهم، ومن خلال عرض الدراسات السابقة تم الكشف عن مدى هذه الدراسات، ومجمل القول أن النظريات المفسرة لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي فان رغم اختلاف تفسيراتها للموضوع إلا أنها كانت تكملة لبعضها البعض.

الفصل الثاني : الدراسة

الميدانية

تمهيد

يتضمن هذا الفصل تجسيد الجانب النظري للبحث في الجانب التطبيقي، وهذا بالدراسة الميدانية التي أجريت على عمال مؤسسة عين التوتة للإسمنت -بتفرت- وذلك لقياس أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، من خلال تحديد مستوى ضغوط العمل ومدى تأثيرها على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في هذه المؤسسة، ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

- المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

تتمثل الدراسة الميدانية في شكل أساسي على دراسة وتحليل أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة الاسمنت عين التوتة تقرت، قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة في هذه الدراسة سنحاول من خلال إلى وصف وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وكذلك التعرف على أهم الأدوات التي تم استخدامها في مجتمع وتحليل البيانات.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سننتظر في هذا المطلب إلى مجتمع وعينة الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة.

أولاً: تعريف ومهام مؤسسة الاسمنت عين التوتة¹ _

(1) تعريف مؤسسة الأم:

منذ الاستعمار شركة الاسمنت تعتبر كملك خاص في صنع وبيع مادة البناء، وتمت هيكلتها بعد الاستقلال. فأصبحت تابعة للقطاع العام سميت الشركة الوطنية لبيع مواد البناء ذات طابع صناعي وتجاري في نفس الوقت، بحيث تعتبر هذه الشركة الوطنية لمادة البناء من أهم وأنشط المؤسسات التابعة للقطاع الاقتصادي بالجزائر، وهي وحدة تجارية اقتصادية. بدأت نشاطها سنة 1967، وقد تم تأسيسها بموجب الأمر رقم 67/280 المؤرخ في: 1967/12/20م.

(2) تعريف المؤسسة

- شركة الاسمنت شركة وطنية وهي شركة ذات أسهم (ش ذ أ)، برأس مال قدره: 2.250.000.000.00 دج

- تسعى هذه الشركة من خلال النشاط الذي تقوم به إلى تلبية حاجيات مختلف قطاعات البناء من مادة الاسمنت، بحيث تعتبر الوحدة التجارية التي تقوم بعملية التسويق الكاملة، وهي من بين أقدم الوحدات التجارية، كانت هذه الشركة تسيير من طرف الاستعمار إلى غاية سنة 1970م. هذه المؤسسة يتم تصنيفها ضمن المؤسسات المتوسطة.

- تضم المؤسسة 80 يد عاملة تابعة للشركة، قسمت بين النساء والرجال.

تقوم هذه المؤسسة بتعبئة وتوزيع عدة أنواع من الاسمنت نظرا للحاجة الماسة إليها متمثلة هذه الأنواع فيما يلي:

- الاسمنت العادي، الاسمنت المائي، الجير المائي، الاسمنت الأبيض، بالإضافة إلى ذلك الحجر الأسود. وهكذا تقوم بتلبية حاجيات المواطنين والمؤسسات وكذا متطلبات السوق الوطني.

¹ مدير الوحدة، محمد طاهر دفور، 28 مارس 2023، سا 10.12

الشكل رقم(02): يوضح البطاقة الفنية لمؤسسة الاسمنت الوحدة التجارية عين التوتة -تقرت-

الشكل رقم(02): بطاقة فنية لمؤسسة الاسمنت عين توتة وحدة _تقرت_

بطاقة فنية لمؤسسة الاسمنت عين التوتة تقرت

- * اسم الشركة: شركة الاسمنت عين التوتة الوحدة التجارية تقرت.
- * عنوان الشركة: شارع 05 جويلية، ص ب 52، تقرت.
- * مساحة الشركة: تبلغ مساحتها 16000 متر مربع.
- * رقم أعمال الشركة: 225000000.00 د ج.
- * الشكل القانوني للشركة: شركة الأسهم.
- * قطاع نشاط الشركة: تجاري.
- * نوعية النشاط: تعبئة وتوزيع الاسمنت.
- * توزيع النشاط: تغطي الوحدة كل من ولايات: ورقلة، إليزي، الوادي.
- * مراكز البيع: تتكون الوحدة من 12 مركز بيع وهي: (ورقلة، إليزي، جانت، برج الحواس، عين أميناس، برج عمر إدريس، دبداب، المغير، البرمة، الحجرية، جامعة، حاسي مسعود)
- * عدد العمال: تشغل الوحدة عدد العمال يقدر ب: 80 عامل تابع للشركة.

(3) نشاط وأهداف الشركة وشهادات المتحصل عليها

(أ) نشاط المؤسسة

يمثل نشاط المؤسسة في استقبال مادة الاسمنت من مصنع عين التوتة باتنة تخزين البضائع للتوزيع قسنطينة (حامة بوزيان) عنابة (الحجر الأسود) سطيف (عين الكبيرة) مع توفير جميع لوازم العتاد المكتبة لحركة دخول وخروج البضائع، ومن ثم توزيعها إلى مراكز البيع التابعة لها والتي تقع في كل من ورقلة، جانت، إيزي. كما تقوم المؤسسة بإعادة تقارير حول قيم وكميات المخزون الصادرة والوردة والمتبقي من المخزون ولسيرورة هذه العملية يقوم على قسمين هما:

– **قسم التخزين:** مهمته تخزين المواد، متابعة حركة المخزون، إعادة التقارير حول قيم المدخلات والمخرجات والرصيد المتبقي في المخزون شهريا، سداسيا، سنويا.

– **قسم التموين:** مكلف بالشراء، مهمته تدوين الوحدة بمختلف احتياجاتها أي تزويدها بالمواد. تتمثل السوق السوداء من أهم وأكبر المنافسين للوحدة، وهي سوق يقوم بها التجار بشراء أكبر كمية من السلع بأقل سعر وإعادة بيعها، وكذلك من المنافسين لها تجار التجزئة وهم العادين مثل مالكي المحلات مواد البناء وغيرها، ومن زبائن الوحدة مركز البيع ورقلة، جانت، إيزي.

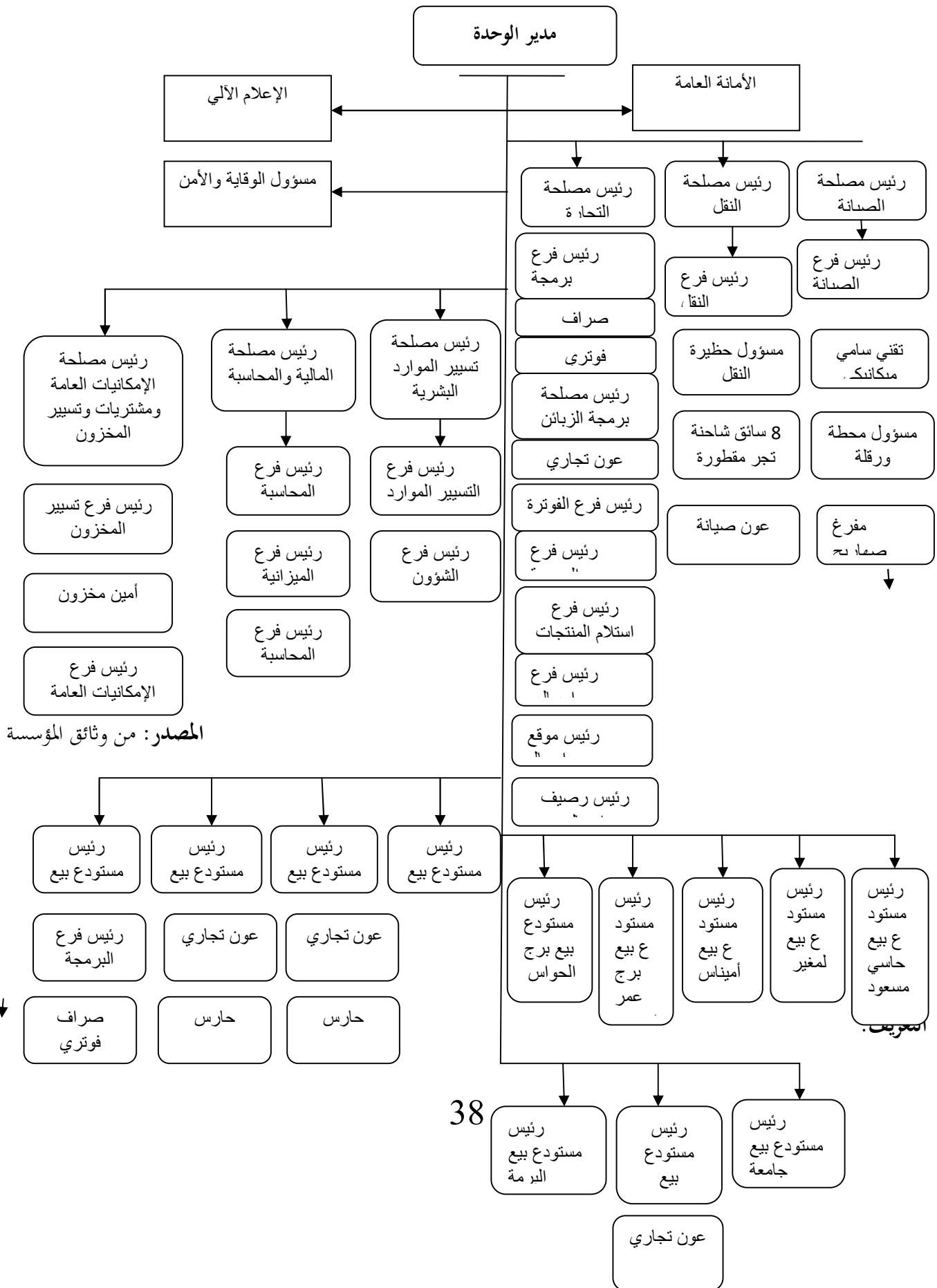
ب) أهداف المؤسسة

من أهم هذه الأهداف نجد:

- تحقيق الأهداف المبرمجة في المؤسسة وبأقل تكلفة.
- المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني.
- تقريب المسافة وتوفير المنتج للمستهلكين.
- المساهمة في توفر اليد العاملة.
- كسب ثقة العملاء وتلبية طلباتهم.
- البحث عن أسواق جديدة.

ثانيا: التنظيم الداخلي لمؤسسة الاسمنت عين التوتة_وحدة تقرت_

الشكل (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاسمنت ومكوناته



بشكل عام يمكن أن نقول عن الهيكل التنظيمي بأنه شكل وإطار للتسلسل الإداري للمنشأة ويوضح فيه مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين الأفراد، كما يوضح خطوط السلطة والمسؤولية داخل التنظيم، بحيث يستطيع كل ناظر إلى الهيكل التنظيمي التعرف على الوحدات والأقسام داخل المنشأة، وكيفية توزيع المهام وتحديد المسؤوليات والسلطات فيها. ولهذا فإن الهيكل التنظيمي يبين لنا أهم هذه المسؤوليات تبعا للمصالح، وهذا ما سنتطرق له في ذكر المصالح الموجودة ومهام كل مصلحة.

مكوناته: أهم مكونات الهيكل التنظيمي لمؤسسة الاسمنت موضحة كما يلي:

01- مديرية الوحدة:

تشمل المديرية على ثلاث مكاتب وذلك وفقا ما يلي:

- ✓ مكتب المدير: باعتباره المركز قيادة جميع الوظائف لذلك فهو يمثل قمة الهرم.
- ✓ مكتب الأمانة: يوكل لهذا المكتب عدة مهام تعتبر أسرار للشركة.
- ✓ مكتب الإعلام الآلي: يعتبر مكتب مهم جدا.

02- مصلحة تسيير الموارد البشرية (تسيير المستخدمين):

تتلخص مهامها فيما يلي:

- ✓ تسيير أمور العمال والموظفين مع التعامل المباشر معهم.
- ✓ توظيف العمال وإنشاء ملف التأمين بعد الموافقة على التوظيف.
- ✓ التصريحات الخاصة بالعمال ومثال على ذلك حوادث العمل.
- ✓ تسجيل جميع التحركات أو التغيرات التي تطرأ على الأجور شهريا.
- ✓ القيام بتقييم الخدمات الخاصة بالعمال.

03- مصلحة المالية والمحاسبة:

حيث يتم القيام بتسجيل العمليات الخاصة بالتسيير المالي، ودراسة مختلف الميزانيات، وتختص في تسجيل جميع التنبؤات التي تخص الشركة من مدخول أو مصاريف متعلقة بالسنة المقبلة، ولهذا المصلحة أهمية كبيرة في المؤسسة، حيث تم تقسيمها على ثلاث فروع متمثلة في: فرع المحاسبة العامة، فرع المالية والميزانية، فرع المحاسبة التحليلية.

04- مصلحة الإمكانات العامة:

هي مصلحة العرض والطلب للوحدة، دورها متمثل في استقبال مادة الاسمنت من طرف الممولين، وذلك عن طريق مصلحة النقل ثم يتم تخزينه، حيث يتم ملؤها في الأكياس ثم القيام بعملية بتوزيعها. حيث تنقسم هذه المصلحة إلى فرعين هما: تسيير المخزون، الإمكانات العامة

05- مصلحة النقل:

تتمثل هذه المصلحة في كل أنواع النقل داخل وخارج المؤسسة، ولها علاقة أيضا مع شركة النقل للسلك الحديدية، وشركة النقل البري، لهذه المصلحة فرع واحد متمثل في النقل.

06- مصلحة الصيانة:

هي مصلحة مهمة من ناحية وسائل النقل وصيانة العتاد، لهذه المصلحة رئيس فرع حيث يشمل هذا الأخير تقني سامي مكانيك.

07- مصلحة التجارة:

تقوم هذه المصلحة بإعطاء برامج لعملية التسويق وتلبية طلبات زبائنها على أكمل وجه لبقاء مكانتها وتحسين مستواها، حيث تعتبر هذه المصلحة العمود الفقري بالنسبة للمؤسسة، كما أنها وسيط بين الوحدة والزبائن ولها عدة فروع مهمة منها: رئيس فرع برمجة المؤسسات، رئيس مصلحة برنامج الزبائن، رئيس فرع الفوترة، رئيس فرع البرمجة، رئيس فرع استلام المنتوجات.

ثالثا: مجتمع الدراسة والعينة

1) مجتمع الدراسة

لقد وقع اختيارنا لمجتمع الدراسة على مؤسسة الاسمنت عين التوتة بتقوت كونها مؤسسة تجارية تعمل على تحسين ظروف العمل فيها والتي تتألف من ثمانون عامل الذي تم اختياره كنموذج للدراسة من خلال توزيع الاستبيان ورقيا على عينة العمال بغية الإجابة على عينة البحث.

2) عينة الدراسة

تم توزيع (40) استبياناً على مختلف العاملين في هذه المؤسسة من أصل ثمانون عامل بالمؤسسة، تم استرداد (38) استبياناً من إجمالي عدد الاستبيانات المستلمة، حيث من عملية الفرز للاستبيانات تم إلغاء (03) استبيانات واحد منها لعدم اكتمال تعبئته، وبذلك استقرت العينة على (35) عامل التي خضعت للتحليل والنسبة (87.5%) من المجتمع الكلي.

الجدول رقم (04): نسب العينة المستهدفة

النسبة المئوية	العدد	
100%	40	الاستثمارات الموزعة
5%	02	الاستثمارات غير المسترجعة
7.5%	02	الاستثمارات غير صالحة
87.5%	35	الاستثمارات صالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الاستبيان

المطلب الثاني: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل، غموض الدور، صراع الدور، الأجور، عبء العمل) والاستقرار الوظيفي، وقصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة تم توزيع الاستبيان ورقياً على عينة الدراسة.

الاستبيان:

تم طرح استبيان ورقي متضمن 41 سؤال صممت للإجابة على فرضيات الدراسة والتعرف على تأثير ضغوط العمل في الاستقرار الوظيفي، وتم تقسيم هذا الاستبيان إلى ثلاث محاور تتمثل في:

المحور الأول: يتضمن بيانات عامة حول الشخص الذي قام بملاً الاستبيان.

المحور الثاني: يتضمن 27 سؤال حول أبعاد ضغوط العمل.

المحور الثالث: يتضمن 14 سؤال حول أبعاد الاستقرار الوظيفي.

والجدول التالي يوضح محاور أداة الاستبيان، والذي تم إعداده وفقاً لأغراض البحث بما يتلاءم مع أسئلته:

الجدول رقم (05): الصورة النهائية للاستبيان

محاور الاستبيان	الأسئلة المخصصة للمحور	الوزن النسبي
بيانات عامة		
ضغوط العمل	27	65.8%
الهيكل التنظيمي	05	10%
بيئة العمل	04	9.7%
الأجور والمكافآت	04	9.7%
عبء العمل	05	12%
غموض الدور	04	9.7%
صراع الدور	05	10%
الاستقرار الوظيفي	14	34%
المجموع	41	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الاستبيان

الطريقة المستخدمة للقياس:

من خلال تفريغ أسئلة الاستبيان وتحليلها من خلال البرنامج الإحصائي (Spss) تم اختيار ليكارت الخماسي لتحديد أهمية كل فقرة من فقرات الاستبيان، وذلك لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول التالي:

- تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبيان من (05) استجابات حسب تدرج ليكارت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وهو كما موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
5	4	3	2	1	الوزن النسبي
من 4.20 - 5	من 3.40 - 4.20	من -2.60 - 3.40	من 1.80 - 2.60	من 1 - 1.80	طول الخلية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

- بعد اختبار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة.

- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً.

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها.
- الانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات الأفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركيز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها.
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة: 4=1-5

صدق وثبات الاستبيان:

تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يوضح الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يوضح معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	ألفا كرونباخ
ضغوط العمل	0.786
استقرار الوظيفي	0.807
المجموع	72.3%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ 0.723 وهذه القيمة تشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات جيدة تعد ذات دلالة إحصائية عالية تفي بأغراض هذه الدراسة كما يتضح لنا أن أكبر قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت في محور الاستقرار الوظيفي

وبلغت 0.807 وبلغت قيمة ألفا كرونباخ لمحور ضغوط العمل 0.786 وهذا يعني أن فقرات الاستبيان تتمتع بالاتساق الداخلي المناسب وأن هناك استقرار بدرجة جيدة في نتائج هذا الاستبيان.

ج) متغيرات الدراسة

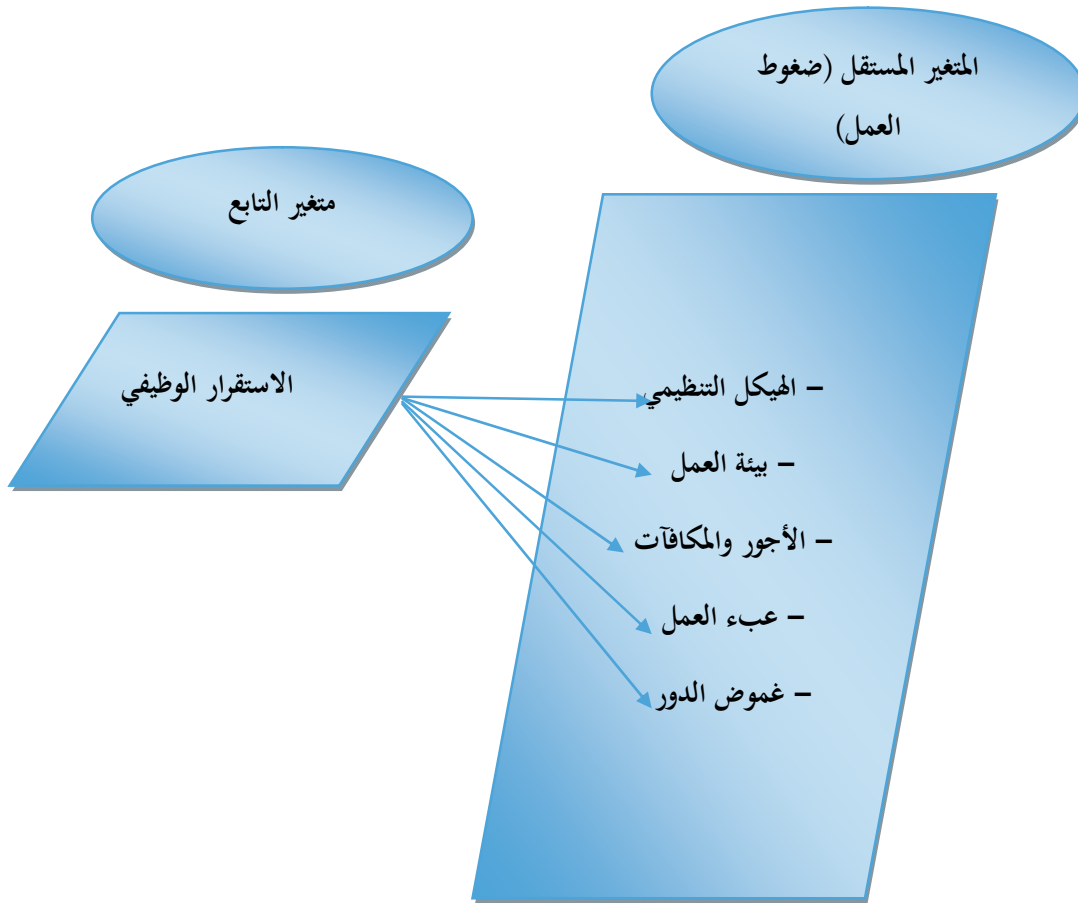
نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: وهو المتغير الذي يؤثر في باقي المتغيرات لدراستنا هذه ويمثل في ضغوط العمل وله ستة أبعاد: (الهيكلة التنظيمي، بيئة العمل، الأجور والمكافآت، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور)

المتغير التابع: هو الذي يتأثر بالمتغير ولا يؤثر فيه ويتمثل في دراساتنا هذه في الاستقرار الوظيفي.

المتغيرات الوسيطة: وتتمثل في الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرات، المستوى الوظيفي.

الشكل رقم 04: يوضح نموذج الدراسة



المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بغية تسهيل عملية وعقب التجميع النهائي لاستمارات الاستبيان، قمنا بتجميع البيانات المحصلة وتفريغها في برنامج (Spss) وذلك حسب طبيعة المعلومة كما اعتمدنا على الأساليب التالية:

- اختيار ألفا كرونباخ لقياس مستوى الثبات في فقرات الاستبيان.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الفئات الشخصية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض إجابات أفراد العينة الدراسة على كل فقرة من متغيرات الدراسة من متوسطها الحسابي.
- مصفوفة الارتباط سييرمان لمعرفة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
41	0.723

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

وقد بلغ معامل الثبات ألفا لأفراد العينة كوحدة واحدة وللإستبيان يشكل عام 72.3% وهي نسبة تدل على مستوى جيد من الثبات والمصدقية لأداة القياس، وبالتالي تعميم النتائج على مستوى الدراسة، بمعنى لو تم إعادة طرح نفس الأسئلة على عينة الدراسة في ظل نفس الظروف سنحصل على نفس الإجابات وهو ما يؤكد على ثبات أداة الدراسة تكرر.

- التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات

جدول رقم (08): يوضح اختبار اعتدالية التوزيع البيانات

المتغيرات	اختبار كولجورف سمرنوف	درجة الحرية	مستوى المعنوية Sig
ضغوط العمل (المتغير المستقل)	0.142	35	0.73
الاستقرار الوظيفي (المتغير التابع)	0.129	35	0.147

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال البيانات الموضحة في الجدول رقم (08) يتضح أن قيمة مستوى المعنوية sig لاختبار كولموجوروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لكل من ضغوط العمل تساوي (0.73) والاستقرار الوظيفي تساوي (0.147) وهي قيمة أكبر من (0.05) مما يعني مطابقة البيانات للتوزيع الطبيعي

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا المبحث سنحاول تحليل البيانات أو المعلومات الشخصية للاستبيان والمتحصل عليها من إجابات أفراد العينة إضافة إلى تحليل نتائج أسئلة المحورين واختبار الفرضيات وينقسم إلى مطالبين:

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة.

نقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديمغرافية لهم، وتشمل تحليل الصفات الشخصية لدى عمال الاسمنت عين التوتة_ بوحدة تقرت_، وسنوضح ذلك كما يلي:

أولاً: البيانات الشخصية

الشكل رقم (05): توزيع ونسبة العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات (Spss)

الجدول رقم (09): توزيع العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	21	60%
أنثى	14	40%
الإجمالي	35	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (05) السابقين وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ

حجمها إجمالاً 35، نلاحظ أن العينة المأخوذة للدراسة غير متساوية العدد بين الجنس، حيث 21 من أفراد العينة ذكور وهم يمثلون نسبة 60% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الإناث 14 أي ما نسبته 40%، وهذا ما يمكن تفسيره بأن

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

نسبة الذكور غالبية على نسبة الإناث، وأيضاً ذلك لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يعتمد بشكل أكبر على العمالة من جنس الذكر.

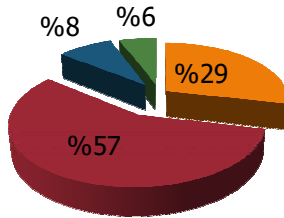
ثانياً: تحليل البيانات الخاصة بالسن

الشكل رقم (06): توزيع نسبة العينة حسب العمر

الجدول رقم (10): يوضح توزيع العينة حسب

حسب العمر

■ من 35 إلى 25
■ من 35 إلى 45 أقل
■ من 45 إلى 55 أقل
■ 55 سنة فأكثر



العمر	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	00	00%
من 25 إلى 35 أقل	10	28.57%
من 35 إلى 45 أقل	20	57.14%
من 45 إلى 55 أقل	3	8.57%
من 55 سنة فأكثر	2	5.7%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

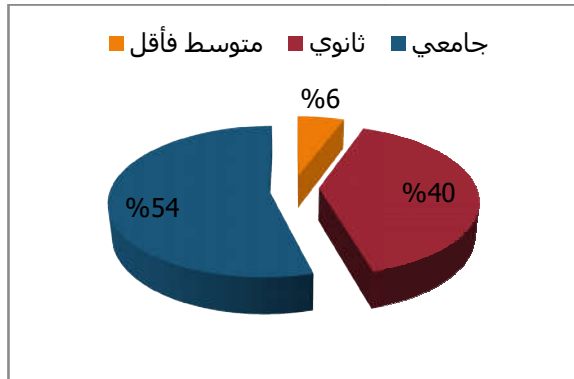
من خلال قراءتنا للجدول رقم (10) والشكل رقم (06) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير العمر، حيث أن نجد عدد الذين أعمارهم أقل من 25 سنة 0 موظف و بنسبة 00%، وعدد الذين أعمارهم من 25 إلى 35 أقل 10 موظفين بنسبة 28.57%، وعدد الذين أعمارهم من 35 إلى 45 أقل سنة 20 موظف بنسبة 57.14%، وعدد الذين أعمارهم من 45 إلى 55 أقل (3) موظف و بنسبة 8.57%، أما عدد العمال الذين أعمارهم 55 سنة فأكثر موظفان بنسبة 5.7%، وبالتالي نستنتج أن 86% من عينة الدراسة هي من فئة الشباب الذي يقل سنهم عن 45 سنة وهو ما يتوافق مع طبيعة نشاط المؤسسة الذي يقتضي اللجوء للفئة الشبابية.

ثالثاً: تحليل البيانات الخاصة بالمستوى التعليمي:

الجدول رقم(11): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
5.71%	2	متوسط فأقل
40%	14	ثانوي
54.28%	19	جامعي
100%	35	المجموع

الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

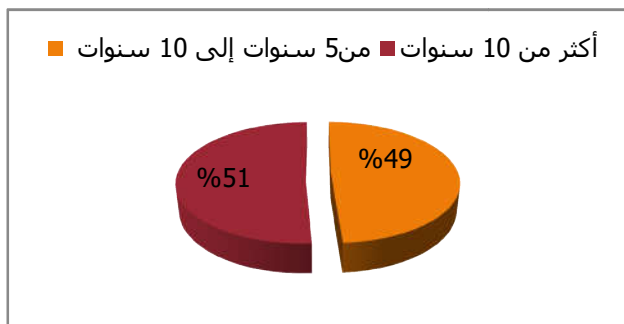
من خلال قراءتنا للجدول رقم (11) والشكل رقم (07) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي، يتضح لنا أن 94.28% من أفراد العينة ذو مستوى تعليمي جامعي و ثانوي، في حين شكلت فئة دون مستوى الثانوي بنسبة 5.71%، وذلك راجع لطبيعة الأنشطة الممارسة والتي تتطلب مستوى تعليمي.

رابعاً: تحليل بيانات سنوات الخبرة

الجدول رقم (12): يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
00%	00	أقل من 5 سنوات
49%	17	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
51%	18	أكثر من 10 سنوات
100%	35	المجموع

الشكل رقم (08): دائرة نسبية يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على نتائج برنامج Spss

من خلال قراءتنا للجدول رقم (12) والشكل رقم (08) نجد أن عينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لسنوات الخبرة، حيث نجد أن عدد الذين لديهم خبرة أقل من خمس سنوات 0 بنسبة 00%، وعدد الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات 17 موظف بنسبة 49%، وعدد الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات 18 موظف بنسبة 51%، مما يعني أن جميع عمال المؤسسة يتمتعون بخبرة لا تقل عن الخمس سنوات.

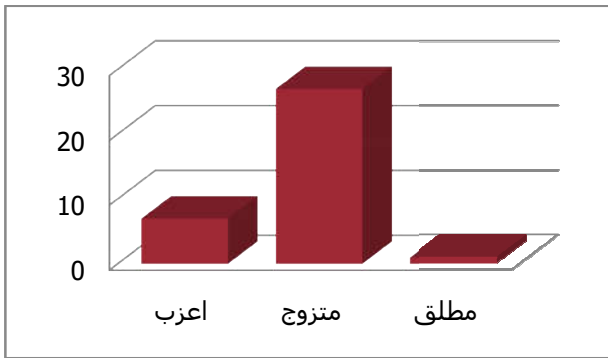
خامسا: تحليل بيانات الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (13): يوضح توزيع العينة

الشكل رقم (09): أعمدة بيانية توضح توزيع

الحالة الاجتماعية

حسب الحالة الاجتماعية



الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج	27	77%
أعزب	7	20%
مطلق	01	3%
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال قراءتنا للجدول رقم (13) والشكل رقم (09) نجد أن عينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث نجد أن عدد العمال متزوجون 27 موظف بنسبة 77%، وعدد العمال العزب 7 موظفين بنسبة 20%، وعمال واحد مطلق بنسبة 3%.

سادسا: تحليل بيانات المستوى الوظيفي

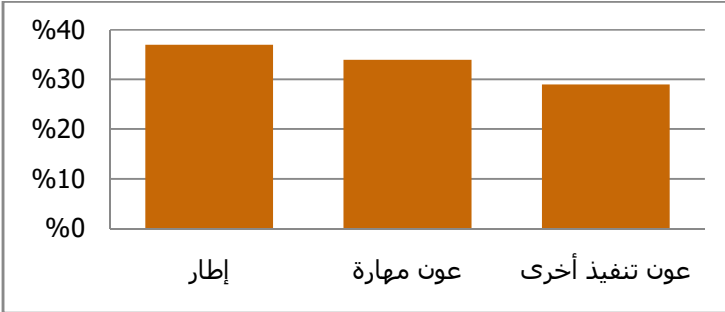
الجدول رقم (14): يوضح توزيع العينة حسب

الشكل رقم (10): أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب

المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
37%	13	إطار
34%	12	عون مهارة
29%	10	عون تنفيذ أخرى
100%	35	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول (14) رقم والشكل رقم (10) الذي يمثل المستوى الوظيفي يتضح أن نسب عينة الدراسة غير متباعدة، فنجد نسبة 37% لفئة العينة هي إطار نسبة عالية على مجمع الدراسة، تليها نسبة 34% لعون مهارة وتليها نسبة 29% لفئة العينة هي عون تنفيذ أخرى، ومنه نلاحظ أن نسبة الإطار أكثر من عون مهارة و عون تنفيذ أخرى.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

في هذا المبحث سيتم عرض النتائج من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها من خلال المتوسطات والانحرافات المعيارية لأبعاد موضوع الدراسة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

1- هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة:

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثتان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المماثلة، والتي تقيس ضغوط العمل.

البعد الأول: الهيكل التنظيمي

يعتبر الهيكل التنظيمي المرآة العاكسة لإستراتيجية المؤسسة والذي من خلاله يعمل الموظفون على تطبيق المهام الموكلة لهم في إطار تحقيق أهداف المنظمة، لذا فسلاسة الهيكل ومرونته ومدى استجابته للبيئة وتوافقه مع مهارات العمال وطموحاتهم المهنية

يعتبر من الأساسيات التي تخفف من ضغوط العمل، ومن أجل قياس تأثير بعد الهيكل التنظيمي على ضغوط العمل، قمنا بطرح جملة من التساؤلات على عمال المؤسسة، وكانت نتائج الإجابات كما يلي:

الجدول رقم (15): يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الهيكل التنظيمي:

الفرقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء	3.40	1.035	موافق	02
الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي	3.40	1.192	موافق	03
هناك الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي	3.66	0.938	موافق	01
نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف	2.60	1.143	محايد	05
أعتقد أن السلطات الممنوحة لي غير واضحة	2.63	1.114	محايد	04
بعد الهيكل التنظيمي	3.085	0.716	متوسط	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن ضغوط العمل على مستوى بعد الهيكل التنظيمي محل الدراسة بمستوى متوسط ويتضح ذلك من خلال متوسطها حسابي الذي بلغ (3.085) وانحراف معياري قدره ب(0.716)، وكما سنلاحظ ذلك في العبارات التالية: "هناك الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي"، بمتوسط حسابي (3.66)، تليها العبارة "إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء" بمتوسط حسابي (3.40)، ثم عبارة "الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي"، بمتوسط حسابي (3.40)، ثم تليها عبارة "أعتقد أن السلطات الممنوحة لي غير واضحة" بمتوسط حسابي (2.63)، وفي الأخير عبارة "نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف" بمتوسط حسابي (2.60). ومنه أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط لهذا البعد، حيث أقر العمال بكثرة الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي بالإضافة لاعتماده المركزية في اتخاذ القرارات مما يحد من قدرات العمال على الأداء الجيد وصعوبة في موازنة الواجبات مع الصلاحيات الممنوحة مما

يؤثر على جودة العمل، لذا فيجدون أن الصلاحيات الممنوحة غير واضحة وغير كافية لأداء الأعمال بسلاسة وما يؤججها ضعف الاتصال والتواصل مع الرؤساء.

عرض وتحليل النتائج بيئة العمل:

جدول رقم (16): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها بيئة العمل

الفرقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
يتوقف العمل بسبب عدم وجود شروط مطلوبة لإتمامه	3.26	1.094	محايد	02
أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي	3.57	1.037	محايد	01
التجهيزات المكتبية لا تتناسب مع طبيعة عملي	2.97	1.224	محايد	04
موقع مكنتي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها	3.03	1.248	محايد	03
بيئة العمل	3.08	0.716	متوسط	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن الاتجاه العام الإجمالي لبعدها بيئة العمل كان نحو اتجاه محايد، بمتوسط حسابي (3.08) وانحراف معياري (0.71) وهذا يدل بشكل عام أن مستوى إدراك متوسط من طرف عينة الدراسة، كما سنلاحظ في العبارات التالية: "أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي" بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.037) أي أن العمال لا يعانون من كثرة الضجيج أثناء العمل بالتالي توفر أجواء مناسبة للموظفين في مجال عملهم، تليها عبارة "يتوقف العمل بسبب عدم وجود شروط مطلوبة لإتمامه" بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.094)، ثم عبارة "موقع مكنتي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها" بمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (1.248)، وأخيرا عبارة "التجهيزات المكتبية لا تتناسب مع طبيعة عملي" بمتوسط حسابي (2.97) وانحراف معياري (1.224). ويتضح لنا أن موقع العمل يوفر بيئة عمل مناسبة من خلال توفير الأجهزة ووضع العامل في المكان الذي يناسب عمله مما يؤدي إلى الاستمرار في العمل.

3- عرض وتحليل نتائج الأجور والمكافآت:

الجدول رقم (17): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الأجور والمكافآت

الفرقات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به في المؤسسة	3.37	1.239	محايد	02
الراتب لا يناسب مع الوضع الاقتصادي السائد	3.66	1.110	موافق	01
لا تتناسب العلاوات و الامتيازات مع جهدي المبذول داخل المؤسسة	3.06	1.162	محايد	04
يعتبر الأجر المدفوع للعمل الإضافي غير مناسب	3.26	1.067	محايد	03
الأجور والكفاءات	3.335	0.855	متوسط	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام الإجمالي لبعده الأجور والكفاءات كان نحو اتجاه محايد بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.855)، وهذا يدل بشكل عام أن مستوى إدراك متوسط من طرف عينة الدراسة كما سنلاحظ في العبارات التالية: "الراتب لا يناسب مع الوضع الاقتصادي السائد" متوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (1.110)، تليها عبارة "الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به في المؤسسة" متوسط الحسابي (3.37) وانحراف معياري (1.239)، ثم العبارة "يعتبر الأجر المدفوع للعمل الإضافي غير مناسب" بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.067)، وأخيرا العبارة "لا تتناسب العلاوات و الامتيازات مع جهدي المبذول داخل المؤسسة" بمتوسط حسابي (3.06) وانحراف معياري (1.162). مما يبين أن بعض أفراد العينة يتناسب الأجر مع حاجياتهم ومتطلباتهم ومع مجهوداتهم المبذولة.

4- عرض وتحليل النتائج عبء العمل:

الجدول رقم(18): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء عبء العمل

ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة	3.80	1.158	موافق	01
أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل	2.89	0.963	محايد	05
إن وقت الدوام الرسمي في المؤسسة لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	2.91	1.067	محايد	03
أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حسب وقت عملي الرسمي	3.00	1.213	محايد	02
إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	2.91	1.121	محايد	04
عبء العمل	3.102	0.527	متوسط	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم(18): نلاحظ أن الاتجاه العام الإجمالي لبعء العمل كان نحو اتجاه محايد، بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري(0.52)، وهذا يدل بشكل عام أن مستوى إدراك متوسط من طرف عينة الدراسة كما سنلاحظ في العبارات التالية: "أبذل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة"، بمتوسط الحسابي (3.80) وانحراف معياري(1.158)، وتليها عبارة " أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حسب وقت عملي الرسمي " بمتوسط حسابي (3.0) وانحراف معياري(1.213)، وتليها العبارة"إن وقت الدوام الرسمي في المؤسسة لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب" بمتوسط حسابي(2.91) وانحراف معياري(1.067)، وأخيرا العبارة "أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها ثم خارج إطار العمل" بمتوسط الحسابي قدره(2.89) وانحراف معياري(0.963)، مما يعني أن أفراد العينة يبذلون جهدهم لإنجاز الأعمال في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة وداخل نطاق ووقت عملهم.

5- عرض وتحليل النتائج غموض الدور:

الجدول رقم (19): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده غموض الدور

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التشتت النسبي	الاتجاه العام للعيينة
مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	3.37	1.060	محاييد	01
لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة	3.31	1.022	محاييد	02
أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	2.86	1.141	محاييد	03
لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها	2.83	1.20	محاييد	04
غموض الدور	3.029	0.846	متوسط	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الاتجاه العام الإجمالي لبعده غموض الدور كان نحو اتجاه محايد، بمتوسط حسابي (3.029) وانحراف معياري (0.846)، وهذا يدل بشكل عام أن مستوى إدراك متوسط من طرف عينة الدراسة كما سنلاحظ في العبارات التالية: "مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا" بمتوسط الحسابي (3.37) وانحراف معياري (1.060)، وتليها العبارة "لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة" بمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (1.022)، ثم العبارة "أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي" بمتوسط حسابي قدره (2.86) وانحراف معياري (1.14)، وأخيرا العبارة "لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها" ويتجلى ذلك في وسط حسابي قدره (2.83) وانحراف معياري (1.20)، وهو ما يوضح أن كل فرد مكلف بمسؤوليته في حدود وظيفته حسب قوانين وتعليمات المؤسسة.

5- عرض وتحليل النتائج صراع الدور:

الجدول رقم(20):يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده صراع الدور

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارة
هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية	3.04	1.15	محايد	02
توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت	3.37	1.215	محايد	01
إن الوقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	2.29	0.789	غير موافق	05
أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	2.51	0.951	غير موافق	04
تكلفني المؤسسة بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي	2.77	1.165	محايد	03
صراع الدور	2.794	0.672	محايد	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم(20): نلاحظ أن الاتجاه العام الإجمالي لبعده صراع الدور كان نحو اتجاه محايد، بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري قدر ب (0.672)، وهذا يدل بشكل عام أن مستوى إدراك متوسط من طرف عينة الدراسة كما سنلاحظ في العبارات التالية: "توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت" بمتوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري(1.215)، وتليها العبارة "هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية" بمتوسط حسابي قدره(3.04) وانحراف معياري(1.15)، ثم العبارة "تكلفني المؤسسة بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي" بمتوسط حسابي (2.77) وانحراف معياري(1.165)، ثم العبارة "أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول" بمتوسط حسابي قدره(2.51) وانحراف معياري(0.951)، وأخيرا العبارة "إن الوقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب" بمتوسط حسابي قدره(2.29) وانحراف معياري(0.789)، وهو ما يبين أن العاملين في المؤسسة مكيفين مع أعمالهم المخصصة لهم في حين العلاقة بينهم وبين رؤسائهم جيدة ولهذا كل فرد ملتزم بعمله.

نتائج أبعاد ضغوط العمل:

الجدول رقم(21):يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
بعد الهيكل التنظيمي	3.085	0.716	03	متوسط
بعد بيئة العمل	3.08	0.716	04	متوسط
بعد الأجور و المكافآت	3.335	0.855	01	متوسط
بعد عبء العمل	3.102	0.527	02	متوسط
بعد غموض الدور	3.029	0.846	05	متوسط
بعد صراع الدور	2.794	0.672	06	متوسط
ضغوط العمل	3.09	0.43	//	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم(21) أعلاه يتبين لنا بأن جميع الأبعاد جاءت بمستوى متوسط، وأعلى متوسط حسابي كان لبعـد "الأجور والمكافآت" بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.855) بمستوى متوسط، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد "عبء العمل" بمتوسط حسابي(3.102) وانحراف معياري(0.527)بمستوى متوسط، وثم يليها بعد "الهيكل التنظيمي" بمتوسط حسابي(3.085) وانحراف معياري(0.716) بمستوى متوسط، ويليه بعد "بيئة العمل" بمتوسط حسابي(3.08) وانحراف معياري(0.716) بمستوى متوسط، ويليهما بعد "غموض الدور" بمتوسط حسابي(3.029) وانحراف معياري(0.846)، و في الأخير بعد "صراع الدور" بمتوسط حسابي(2.794) وانحراف معياري(0.672) بمستوى متوسط، ويمكن لضغوط العمل بان أفراد العينة يملكون المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم في ظل الضغوطات المنخفضة نوعا ما.

وعليه يوجد مستوى متوسط من ضغوط العمل ومما يجعلنا نرفض الفرضية الأولى "هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل في مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة . تقرت"

–عرض وتحليل النتائج الاستقرار الوظيفي (النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية):

"تتميز المؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت بوجود مستوى عالي للاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة محل الدراسة".

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها، قامت الباحثين بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الممثلة والتي تقيس الاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم(22): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور ضغوط العمل

ال فقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة	ترتيب العبارات
لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى	4.17	0.514	موافق	01
أشعر أنني حققت طموحاتي المهنية	3.17	1.2	محايد	13
كثيرا ما أمارس اختياريا أعمالا غير مطلوبة مني	3.57	0.85	موافق	07
عند القيام بعملتي أشعر بحماسة الإنجاز	3.66	0.873	موافق	03
لن أتخلى عن العمل بالمؤسسة مهما كان	3.51	1.173	موافق	09
أشعر بالارتياح وأنا أنجز مهامتي في المؤسسة	3.69	1.051	موافق	02
أنا راض عن عملي بالمؤسسة	3.60	1.006	موافق	06
لدي مسار ترقيات واعد بالمؤسسة	2.89	1.231	محايد	14
أعتبر نفسي فرد مهم في المؤسسة	3.60	0.881	موافق	05
أحس بالاستقرار النفسي والاجتماعي بالمؤسسة	3.23	1.114	محايد	11
أتواصل مع زملائي و أعمل معهم بروح الفريق	3.63	1.003	موافق	04
لا أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي	3.17	1.043	محايد	12
أشعر بالاستقرار في هذه الوظيفة	3.54	1.094	موافق	08
العمل بالمؤسسة يساعدني على تحقيق مختلف حاجياتي الاجتماعية	3.46	1.067	موافق	10
الاستقرار الوظيفي	3.49	0.545	موافق	//

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم(22) إن الاتجاه العام الإجمالي للاستقرار الوظيفي كان نحو اتجاه موافق، بمتوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.545)، وهذا ما يدل بشكل عام أن مستوى إدراك مرتفع من طرف عينة الدراسة، كما سنلاحظ ذلك في العبارات التالية: "لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى" بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري(0.514)، تليها عبارة "أشعر بالارتياح وأنا أنجز مهامى في المؤسسة" بمتوسط حسابي(3.69) وانحراف معياري(1.051)، "عند القيام بعملى أشعر بحماسة الإنجاز" بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري(0.873)، تليها عبارة "أتواصل مع زملائى و أعمل معهم بروح الفريق" بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري(1.003)، ثم العبارة "أعتبر نفسى فرد مهم فى المؤسسة" بمتوسط حسابي(3.60) وانحراف معياري(0.881)، بعدها عبارة "أنا راض عن عملى بالمؤسسة" بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري(1.006)، ثم عبارة "كثيرا ما أمارس اختياريا أعمالا غير مطلوبة منى" بمتوسط حسابي(3.57) وانحراف معياري(0.85)، ثم تليها عبارة "أشعر بالاستقرار فى هذه الوظيفة" بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري(1.094)، ثم عبارة "لن أتخلى عن العمل بالمؤسسة مهما كان" بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري(1.173)، تليها عبارة "العمل بالمؤسسة يساعدى على تحقيق مختلف حاجياتى الاجتماعية" بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري(1.067)، ثم عبارة "أحس بالاستقرار النفسى والاجتماعى بالمؤسسة" بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري(1.114)، تليها عبارة "لا أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذى يتعلق بمستقبلى الوظيفى" بمتوسط حسابي(3.17) وانحراف معياري(1.043)، ثم عبارة «أشعر أنى حققت طموحاتى المهنية" بمتوسط حسابي (3.17) وانحراف معياري(1.2)، تليها عبارة "لدى مسار ترقيات واعد بالمؤسسة" بمتوسط حسابي (2.89) وانحراف معياري(1.231).

ومن نتائج الدراسة نستنتج أن بعد الاستقرار الوظيفي بمستوى مرتفع وهو ما يوضح أن كل موظف برضاه وارتياحه فى منصبه فإنه يقوم بعمله على أكمل وجه وبكل حماس وإدراكه بأن عمله واجب ويجب التفانى فى أداءه.

ومن خلال الجدول نلاحظ أن الاتجاه العام للاستقرار الوظيفي متوسط حسابي بلغ (3.49) وانحراف معياري (0.545) هذا يدل أن الاتجاه العام للإجابات أفراد العينة حظى بالموافقة بمستوى مرتفع وهذا ما يوضح أنه هناك استقرار وظيفي بالنسبة للموظفين وعليه فإننا نقبل فرضية القائلة: هناك مستوى عال للاستقرار الوظيفي لدى الموظفين المؤسسة الاسمنت عين التوتة_بتقوت.

اختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع:

تنص الفرضية الفرعية على ما يلي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين

بالمؤسسة محل الدراسة"

ويمكن صياغتها كالتالي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي البسيط من أجل الحكم على صلاحية نموذج الانحدار الذي تم تطبيقه في هذه الدراسة للعلاقة بين ضغوط العمل الذي يعتبر المتغير المستقل، وبين الاستقرار الوظيفي الذي يعتبر المتغير التابع.

جدول رقم (23): يوضح معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,182 ^a	,033	,004	,54451

a. Prédicteurs : (Constante), العمل_ضغوط

b. Variable dépendante : الوظيفي_الاستقرار

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتغير المستقل الممثل في ضغوط العمل تفسر ما نسبته (3.3%) من التباين في المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي)، والنسبة المتبقية (96.7%) ترجع لعوامل أخرى مؤثرة في الاستقرار الوظيفي، كما أن العلاقة الإرتباطية بين بعد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بلغت (0.182) وهي قيمة منخفضة جدا وتدل على أن العلاقة بين المتغيرين طردية وضعيفة جدا.

جدول رقم (24): يوضح قيم تباين خط الانحدار

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,336	1	,336	1,133	,295 ^b
Résidus	9,784	33	,296		
Total	10,120	34			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستقرار

b. Prédicteurs : (Constante), العمل_ضغوط

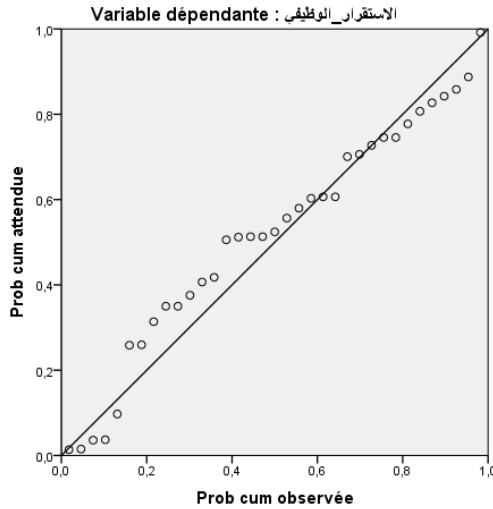
المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد ما يلي:

مجموع مربعات الانحدار يساوي (0.336) ومجموع مربعات البواقي هو (9.784) ومجموع مربعات الكل يساوي (10.120)، وبلغت درجة حرية الانحدار (1) ودرجة حرية البواقي هي (33)، وبلغ معدل مربعات الانحدار هو (0.336) ومعدل مربعات البواقي (0.296)، وبلغت قيمة اختبار تحليل التباين الخط الانحدار هو (1.133)، مستوى دلالة الاختبار (0.295) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقبل فرضية العدم وهو أن الانحدار غير معنوي وبالتالي لا يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ولا نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الشكل رقم 11: يوضح البياني لملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم (25): يوضح قيم المعاملات خط الانحدار البسيط للمعاملات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	4,201	,673		6,243	,000
العمل_ضغوط	-,230	,216	-,182	-1,065	,295

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستقرار

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (25) بأن ثبات الانحدار (a) بالنسبة لضغوط العمل بلغت قيمته (4.201) وميل الانحدار b بلغت قيمته (-0.230)، وهو يدل على تأثير سلبي للمتغير المستقل (ضغوط العمل) على المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي)، ومنهلا نستطيع بناء المعادلة بما أن $sig=0.295$ بالنسبة لمتغير ضغوط العمل مما يعني لا يوجد أثر لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي.

أثبتت نتائج اختبار الانحدار البسيط عدم وجود أثر لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة، فلهذا نفس الحال بالنسبة لأبعاد ضغوط العمل، هذا ما سنتعرف عليه من خلال اختبار مدى وجود أثر لكل من (الهيكلة التنظيمي، بيئة العمل، الأجور والمكافآت، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور) والاستقرار الوظيفي.

جدول رقم(26): يوضح قيم معاملات الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

البعد	قيمة المعامل R	Sig
الهيكـل التنظيمي	-0.391*	0.020
بيئة العمل	-0.76	0.664
الأجور والمكافآت	-0.22	0.900
عبء العمل	0.276	0.109
غموض الدور	0.400*	0.017
صراع الدور	0.048	0.785

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم(26) أن بعد الهيكـل التنظيمي وبعد غموض الدور هما الوحدان الدالان احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، أي وجود علاقة عكسية قريبة من المتوسط حيث بلغت قيمة (R= -0.391) للعلاقة بين بعد الهيكـل التنظيمي والاستقرار الوظيفي، أما بعد غموض الدور كان دال احصائيا على مستوى الدلالة (0.05) ووجود علاقة طردية قريبة من المتوسط حيث بلغت قيمة (R=0.400) للعلاقة بين بعد غموض الدور والاستقرار الوظيفي، في حين أن بقية الأبعاد لم تكن دالة احصائيا.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع الاستقرار الوظيفي

Model Summary^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,617 ^a	,381	,249	,47295

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يوضح أسماء المتغيرات التي أدخلت في معادلة الانحدار الاستقرار الوظيفي كمتغير تابع والمتغير المستقل ضغوط العمل والتحليل لم يستبعد أي متغير، والطريقة المستخدمة في النموذج هي الانحدار القياسي. كما أن العلاقة الإرتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بلغت 0.617 وهي قيمة متوسطة وتدل على أن العلاقة بين المتغيرين طردية متوسطة.

الجدول رقم (28): يوضح قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	3,857	6	,643	2,874	,026 ^b
Résidus	6,263	28	,224		
Total	10,120	34			

a. Variable dépendante : الوظيفي_الاستقرار

b. Prédicteurs : (Constante), العمل_بيئة, الدور_غموض, العمل_عبء, والمكافآت_الأجور, الدور_صراع, التنظيمي_الهيكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نجد ما يلي:

❖ مجموع مربعات الانحدار يساوي (3.857) ومجموع مربعات البواقي (6.263) ومجموع مربعات الكل يساوي (10.120).

❖ درجة حرية الانحدار هي (6) ودرجة حرية البواقي هي (28).

❖ معدل مربعات الانحدار هو (0.643) ومعدل مربعات البواقي هو (0.224).

❖ قيمة اختبار تحليل تباين خط الانحدار هو (2.874).

❖ مستوى دلالة الاختبار (0.026) وهي أقل من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية (0.05).

❖ فنرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي فإن خط الانحدار يلاءم المعطيات.

الجدول رقم (29): يوضح قيم معاملات خط الانحدار المتعدد المعاملات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3,692	,651		5,673	,000
التنظيمي_الهيكلي	-,304	,149	-,400	-2,048	,050
العمل_بيئة	,056	,164	,063	,338	,738
والمكافآت_الأجور	-,094	,117	-,148	-,803	,429
العمل_عبء	,252	,169	,244	1,495	,146
الدور_غموض	-,229	,115	-,355	-1,995	,056
الدور_صراع	,287	,149	,353	1,917	,066

المصدر: من إعداد الطالبتين على مخرجات برنامج spss

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (29) بأن ثبات الانحدار (a) بالنسبة لأبعاد ضغوط العمل بلغت قيمته (3.692) وميل

الانحدار (b) بلغت قيمتهم:

$$Y = 3.692 - (0.304 + 0.229) x$$

حيث: X تمثل بعد الهيكل التنظيمي وبعد غموض الدور.

تفسير المعادلة الانحدار: إن معادلة الانحدار (y) على (x) تنص على أن:

$$\text{الاستقرار الوظيفي} = 3.692 - 0.304 - 0.229 \times (\text{الهيكلي التنظيمي} + \text{غموض الدور}).$$

- أي أن التغير في المتغير الهيكل التنظيمي بوحدة واحدة يؤدي إلى لتغير في المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) ب (-) %30.4

، ومتغير غموض الدور أي تغير بوحدة واحدة يؤدي إلى لتغير في المتغير التابع (الاستقرار الوظيفي) ب (22.9%)

كما أن الدلالة المعنوية sig لا اختبار T تساوي (0.050) لبعد الهيكل التنظيمي وغموض الدور وهي تساوي مستوى

الدلالة مما يدل على أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لهذا البعدان على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفروق بالنسبة للمتغير التابع:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)".

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار (T) Teste في حالة المتغير يحتل على إجابتين، حيث يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحمل إلا على إجابتين، وكذا اختبار Anova في حالة المتغير يحتل أكثر من إجابتين، يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي تحمل أكثر من إجابتين.

1- اختبار t لمتغير الجنس:

يمكن صياغتها كالتالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الجنس عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول رقم (30): يوضح تحليل التباين لمتغير الجنس محور الاستقرار الوظيفي

المتغير	F	T	Sig
الجنس	0.096	0.919	0.365

المصدر: من إعداد الطلبة باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (30) نلاحظ أن قيمة sig قدرت ب (0.365) وهي أكبر من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير الجنس.

2- اختبار ANOVA لمتغير السن:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير العمر عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$.

الجدول رقم (31): يوضح تحليل التباين لمتغير العمر محور الاستقرار الوظيفي

ANOVA

الوظيفي_الاستقرار

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,691	3	,230	,757	,527
Within Groups	9,429	31	,304		
Total	10,120	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن قيمة sig قدرت ب(0.527) وهي أكبر من مستوى الدلالة من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير العمر.

3- اختبار ANOVA لمتغير المؤهل التعليمي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العملي عند مستوى

الدلالة $\alpha=0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

الجدول رقم (32): يوضح تحليل التباين لمتغير المؤهل التعليمي لمحور الاستقرار الوظيفي

ANOVA

الوظيفي_الاستقرار

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,769	2	,384	1,315	,283
Within Groups	9,351	32	,292		
Total	10,120	34			

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة sig قدرت ب(0.365) وهي أكبر من مستوى الدلالة من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير المؤهل التعليمي.

4- اختبار ANOVA سنوات الخبرة:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

الجدول رقم (33): يوضح تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة لمحور الاستقرار الوظيفي

Tableau ANOVA^a

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
* الوظيفي_الاستقرار الخبرة_سنوات_عدد	Entre (Combiné) groups e)	,527	1	,527	1,814	,187
	Intra-groupes	9,593	33	,291		
	Total	10,120	34			

a. Avec moins de trois groupes, les mesures de linéarité pour * الوظيفي_الاستقرار الخبرة_سنوات_عدد ne peuvent pas être calculées.

المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن قيمة sig قدرت ب (0.187) وهي أكبر من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة.

5- اختبار ANOVA لمتغير الحالة الاجتماعية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

الجدول رقم (34): يوضح تحليل التباين لمتغير الحالة الاجتماعية لمحور الاستقرار الوظيفي

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

*الوظيفي_الاستقرار الاجتماعية_الحالة	Between (Combine Groups d)	1,041	2	,521	1,835	,176
	Within Groups	9,079	32	,284		
	Total	10,120	34			

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن قيمة sig وقدرت ب (0.176) وهي أكبر من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير سنوات الحالة الاجتماعية.

6- المستوى الوظيفي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستقرار الوظيفي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$.

الجدول رقم(35): يوضح تحليل التباين لمتغير المستوى الوظيفي لمتغير الاستقرار الوظيفي

ANOVA Table

		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
*الوظيفي_الاستقرار الوظيفي_المستوى	Between (Combine Groups d)	,200	2	,100	,323	,727
	Within Groups	9,920	32	,310		
	Total	10,120	34			

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (35) نلاحظ أن قيمة sig

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Sig وقدرت ب (0.727) وهي أكبر من مستوى الدلالة حيث يتم قبول فرضية العدم أي أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات العمال حول الاستقرار الوظيفي لمتغير المستوى الوظيفي.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج واختبار صحة الفرضيات

سيتم في هذا المطلب مناقشة النتائج المتوصل إليها:

اختبار صحة الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن هناك ضغوط عمل بدرجة متوسطة في مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل على النحو التالي: متوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (0.43)، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على هناك مستوى مرتفع لضغوط عمل بالمؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الثانية:

أثبتت الدراسة أن هناك استقرار وظيفي بدرجة مرتفعة في مؤسسة الاسمنت عين التوتة بوحدة تقرت، من خلال حساب المتوسطات الحسابية لمحور الاستقرار الوظيفي على النحو التالي: متوسط حسابي (3.49) وانحراف معياري (0.545)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أن هناك مستوى عال للاستقرار الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

اختبار صحة الفرضية الثالثة:

أثبتت نتائج الانحدار الخطي البسيط انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي للعاملين في مؤسسة محل الدراسة، ومن خلال حساب الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد ضغوط العمل لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع الاستقرار الوظيفي لدى عمال مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0.05، توصلنا إلى وجود علاقة عكسية بين بعد الهيكل التنظيمي والاستقرار الوظيفي، وعلاقة طردية بين بعد غموض الدور والاستقرار الوظيفي، في حين أن بقية الأبعاد لم تكن دالة إحصائياً.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على: " يوجد أثر دال إحصائياً بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة هنا نقبل الفرضية جزئياً، بمعنى فقط بالنسبة للأبعاد الدالة إحصائياً أما بقية الأبعاد فهي بدون تأثير.

اختبار صحة الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أنه لا يوجد اختلاف في الاستقرار الوظيفي في مؤسسة حسب المتغيرات الشخصية وهذا ما يؤدي إلى نفي الفرضية بوجود فروق إحصائية بين الاستقرار الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي)، مما يعني أن الاستقرار الوظيفي لا يتحدد بإحدى المتغيرات المذكورة.

المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- توصلنا في دراستنا أن المؤسسة محل الدراسة تعاني من ضغوط عمل متوسط وهذا ما يتوافق مع دراسة " مبارك الأطرش، مُجّد عطا لله، نضال عمار" ودراسة "تجاني بره، عبد المجيد فطحيزة سعد"، وتختلف مع دراسة "زبيدي نادرة". أيضاً تتمتع المؤسسة بمستوى مرتفع من الاستقرار الوظيفي وهذا ما يتوافق مع دراسة "مبارك الأطرش، مُجّد عطا لله، نضال عمار" واختلفت مع دراسة " زبيدي نادرة".

- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، بحيث توافقت دراستنا مع دراسة "مُجد إحصان"، زبدي نادرة"، "مبارك الأطرش، "مُجد عطا الله"، "يوسف الدبوز"، "عبد المجيد فطيزة، سعد التجاني بره" وكان الاختلاف من ناحية أبعاد ضغوط العمل التي تؤثر في الاستقرار الوظيفي فمنهم من كان دال إحصائيا ومنهم غير دال في كل دراسة من الدراسات السابقة.
- توصلنا أيضا في دراستنا بأنه لا توجد فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، بحيث توافق دراستنا مع أغلبية الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة الاسمنت عين التوتة "وحدة تقرت". المبحث الأول تطرقنا فيه إلى تقديم عام للمؤسسة أما المبحث الثاني تحليل ومناقشة الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية. كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى مؤسسة الاسمنت عين التوتة "وحدة تقرت"، من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية: بحيث اتضح أن هناك مستوى متوسط من ضغوط عمل بالمؤسسة، وأن هناك تأثير ضعيف لضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، وفي الأخير توصلنا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين إجابات العاملين تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي).



الخاتمة

الخاتمة

بعد الاهتمام بضغط العمل على الاستقرار الوظيفي من أهم المواضيع التي يجب على المؤسسة الطامحة للنجاح الأخذ بها، لأن الضغط في العمل هو ظاهرة حتمية في حياة الفرد سواء كانت شخصية أو مهنية، وتختلف درجة تأثير الضغوط على الاستقرار الوظيفي في المنظمة من فرد إلى آخر، فبالنسبة لبعض الأفراد يعتبر العنصر الذي يحدد مدى كفاءة الفرد في التعامل مع مختلف المواقف المحرجة، وإيجاد الكيفية المثلى لتعامل مع ضغوط العمل والتخلص منها. وهذا ما دفعنا إلى طرح الإشكالية التالية: "ما مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في مؤسسة الاسمنت عين التوتة"، والتي سعينا من خلال هذه الدراسة للإجابة عنها، حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد ضغوط العمل وأثرها على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة "الاسمنت عين توتة وحدة تقرت"، حيث تعتبر هذه الدراسة في مطلقنا دراسة إحصائية وصفية لضغوط العمل السائدة في مؤسسة محل الدراسة من حيث التعرف على أهم أبعادها وكذا مستوى الاستقرار الوظيفي وهي دراسة إرتباطية كونها تكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى عمال المؤسسة محل الدراسة.

من خلال هذه المحاور تم طرح الفرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمد تحليلها على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية المتمثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط الخطي)، ونستنتج ما يلي:

بناء على هذه الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ هناك مستوى ضغوط عمل متوسط لدى عمال مؤسسة الاسمنت عين التوتة بوحدة تقرت، مما يعني أن أفراد العينة يملكون المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم في ظل الضغوطات المنخفضة نوعا ما.
- ✓ هناك مستوى عال للاستقرار الوظيفي لدى موظفي مؤسسة الاسمنت عين التوتة وحدة تقرت مما يوضح أن كل موظف برضاه وارتياحه بمنصبه.
- ✓ توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد الهيكل التنظيمي وبعد غموض الدور على الاستقرار الوظيفي في مؤسسة الاسمنت عين التوتة مما يعني أن نقص الاتصال بين العمال والرؤساء وعدم توضيح دور كل عامل في المنظمة مما قد يشكل تضارب في الأدوار هو أحد مسببات ضغوط العمل.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية في مؤسسة محل الدراسة مما يعني أن الاستقرار بالمؤسسة محل الدراسة لا يحدد بإحدى المتغيرات المذكورة.

اقتراحات الدراسة:

الخاتمة

في صدد نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها حاولنا وضع مجموعة من التوصيات والاقتراحات للمؤسسة تمثلت في:

- اشتراك العمال في عملية اتخاذ القرار وتفويض سلطات إضافية للمرؤوسين لتحسين الأداء.
- تشجيع المبادرات الإبداعية والثقة في الأفكار والاقتراحات التي يقدمها العمال.
- العمل على تحسين نظام المؤسسة للمحافظة على استقرار العمال.
- ضرورة القيام بتوصيف المناصب وتحديد الدقيق لمهام كل منصب لتفادي غموض الدور وبالتالي التداخل في الأدوار بين العمال.

أفاق الدراسة:

- ❖ الأساليب التنظيمية لإدارة ضغوط العمل لتحقيق الاستقرار الوظيفي.
- ❖ الاستراتيجيات المساعدة على تجنب ضغوط العمل.
- ❖ دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

باللغة العربية:

- 1- صلاح الدين مُجَّد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- 2- مُجَّد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعة الجيدة الإسكندرية، 2008.
- 3- فاروق عبده فليه، مُجَّد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، الأردن، 2005.
- 4- خضير كاضم حمود الفريجات، د. موسى سلامة اللوزي، د. أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، إثراء النشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
- 5- شفيق شاطرة، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، جامعة مُجَّد بوقرة يومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، فرع إدارة الأعمال سنة 2009-2010.
- 6- عمر وصيفي عقلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: البعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 595، نقلا عن: احمد محسن الخضير، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991.
- 7- ليزه جاوتي، رفيقة مبرك، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018/2019.
- 8- خير الدين ابن خورور، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة مُجَّد خيضر، بسكرة، سنة 2010-2011.
- 9- بوالعجول أسماء، ضغوط العمل وعلاقتها بالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مُجَّد الصديق بن يحيى، جيجل، سنة 2016-2017.
- 10- تيشات سلوى، فداش سمية، إدارة السلوك التنظيمي (كتاب بيداغوجي)، الطبعة الأولى، 2022، ص 170.
- 11- السيد علي الشتا، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز إسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1997.
- 12- جاسم رحيم عذارى ومجمل دوارى إسماعيل، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسة التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 9، العدد 33، جامعة البصرة، العراق، تموز 2013.
- 13- سمير الشوبكي، المعجم الإداري، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006.
- 14- إبراهيم رمضان الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.

قائمة المراجع

- 15- هبة الله جعفر وسام الرميدي، أثر السعادة الوظيفية والاستقرار الوظيفي على العاملين، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 23، العدد 1، جامعة البصرة، العراق، تموز 2013.
- 16- رفيقة بن منصور، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة الجزائر 2014.
- 17- عائض بن شافي الأكلبي، أثر الاستقرار الوظيفي لقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2017.
- 18- طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، الطبعة 01، القاهرة، 2007.
- 19- مُجَّد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو المنهج الاستراتيجي، الطبعة 2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2008.
- 20- غزاوي حمزة، العقي الأزهر، تحفيز الاستقرار الوظيفي أساليب نماذج ناجحة علمية، مجلة آفاق مجلد 10، العدد 02، 2018، ص 90.
- 21- خلاصي مراد، الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دكتور في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن أم بواقي، الجزائر.
- 22- معن محمود عياصرة، مروان مُجَّد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2008، ص 113.
- 23- زبيدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، دراسة تطبيقية في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة مُجَّد خيضر بسكرة، 2019/2018.
- 24- مبارك الأطرش، مُجَّد عطاء الله، نضال عميار تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة أعمال (دراسة ميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة الوادي)، 2021/2020.

قائمة المراجع

- 25- التجاني بره، عبد المجيد فطحيرة سعد، مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل (دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية الميدانية بالوحدة الرئيسية لولاية إليزي)، 2020/2019.
- 26- يوسف الدبوز، دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية (دراسة حالة لشركة سوناتراك وادي نومر ولاية غرداية) 2016/2015.
- 27- ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل الشهادة الماجستير في علم الاجتماع، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، 2011/2010.
- 28- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، (دراسة ميدانية) رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، 2009.
- 29- بن صالح عيشة، سماحي فاطمة الزهراء، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس (دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة)، 2021/2020.
- 30- د. علي الضلاعين، د. نجم العزاوي، العوامل المؤثرة على الاستقرار الوظيفي، لدى العاملين في الشركات الصناعية في الأردن (دراسة ميدانية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، قسم إدارة الأعمال، 2009.
- باللغة الأجنبية:

01-Marcela-sefora Nemteanu, VASILE DiNU, dan-cristian Dabija, job Insecurity, job instability, and job Satisfaction in the context of the covid-19 pandemic, journal of competitiveness, 13(2), joc,2021/02/04.

02-Anne Gillet, stressez pore la bonne cause ,revue française du managements .No: 164,mai 2009.

03-Happy Sally, personnel management handbook, Gower publishing company, England, 1987.

04- Vo Thi Dien Thuy, Nguyen quoc nghi, The Impact of work stress on job Satisfaction of Employees at Can Tho Radio and Television Station, International journal of research and Review, vole 09,Issue:01, January 2022.

05- Crissie Marie Fry, The Effect of Emotional stability on job stability on job satisfaction: A meta- analysis, A thesis submitted in partial fulfillment of the doctor of philosophy degree in business Administration in the Graduate college of the University of Iowa, December 2000.

06-Muhammad Ehsan, The Impact of Work Stress on Employee Performance: Based in Banking Sector of Faisalabad, Department of Management Sciences, National University of Modern Languages Islamabad H-9 Sector, Islamabad, Pakistan, European Journal of Business and Management, Vol.11, No.1, 2019.

07-RZWAN QAISER DANISH, Work Related Stressors and Teachers' Performance: Evidence from College Teachers Working in Punjab, Assistant Professor, Hailey College of Commerce, University of the Punjab, Lahore, Pakistan, European Scientific Journal February 2019 edition Vol.15, N

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
أستاذ تعليم العالي_ أ_ جامعة ورقلة	الحاج عرابة
أستاذة محاضرة جامعة ورقلة	سلامي منيرة
أستاذة محاضرة جامعة ورقلة	أسماء يوسف

الملحق رقم (02):



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استبيان الدراسة



أختي الكريمة أخي الكريم، أعضاء العمل، العاملين بشركة الإسمنت عين التوتة الوحدة التجارية بتفرت، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، حول " تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي".

ونظرا لأهمية مؤسستكم في القطاع العام، قمنا باختياركم لدراسة الحالة، أملين أن تفضلوا بالإجابة عن الأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان، ونحن على ثقة من أنّ إجاباتكم ستتصف بالدقة والموضوعية والاهتمام بالشكل الذي يؤدي إلى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي من هذه الدراسة.

ونتعهد لكم بأنّ كافة المعلومات التي ستقدمونها لنا ستكون محاطة بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير، ونحن إذ نقدر تعاونكم الصادق معنا ومساهمتمكم البناءة في خدمة العلم والمعرفة نرجو أن تتقبلوا منا خالص الشكر والتقدير.

قائمة الملاحق

* تحت إشراف : د. سلامي منيرة

*إعداد الطلبة: بن قسوم سعاد وملوح ربحانة

القسم الأول: البيانات العامة

نرجو منكم وضع إشارة (x) في المربع المناسب.

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر:

أقل من 25 سنة 25 إلى 35 أقل من 35 إلى 45 من 45 إلى 55 أقل 55 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

متوسط فأقل ثانوي جامعي

4- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات 5 سنوات إلى 10 سنوات من 10 سنوات

5- الحالة الاجتماعية:

متزوج أعزب مطلق

6- المستوى الوظيفي: إطار مهارة تنفيذ أخرى

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
----------------	-----------	-------	-------	------------	----------

قائمة الملاحق

بعد الهيكل التنظيمي

01	إن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدرتي على الأداء				
02	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي				
03	هناك الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي				
04	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف				
05	أعتقد أن السلطات الممنوحة لي غير واضحة				

بعد بيئة العمل

06	يتوقف العمل بسبب عدم وجود شروط مطلوبة لإتمامه				
07	أعاني من كثرة الضجيج في مكان عملي				
08	التجهيزات المكتبية لا تتناسب مع طبيعة عملي				
09	موقع مكنتي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها				

بعد الأجور والمكافآت

10	الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به في المؤسسة				
11	الراتب لا يناسب الوضع الاقتصادي السائد				
12	لا تتناسب العلاوات والامتيازات مع جهدي المبذول داخل المؤسسة				
13	يعتبر الأجر المدفوع للعمل الإضافي غير مناسب				

بعد عبء العمل

14	أبدل الجهد الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة صحيحة				
15	أضطر لأخذ بعض الأعمال معي لإنجازها خارج إطار العمل				

قائمة الملاحق

					16 إن وقت الدوام الرسمي في المؤسسة لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب
					17 أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلى حسب وقت عملي الرسمي
					18 إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب
بعد غموض الدور					
					19 مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا
					20 لا أعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق الأهداف العامة
					21 أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي
					22 لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليا تحقيقها
بعد صراع الدور					
					23 هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية
					24 توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت
					25 إن وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب
					26 أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول
					27 تكلفني المؤسسة بمهام خارج نطاق عملي وعلى حساب وقت عملي الرسمي
الاستقرار الوظيفي					
					28 لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى
					29 أشعر أنني حققت طموحاتي المهنية
					30 كثيرا ما أمارس اختياريأ أعمالا غير مطلوبة مني

قائمة الملاحق

					31 عند القيام بعملية أشعر بحماسة الإنجاز
					32 لن أتخلى عن العمل بالمؤسسة مهما كان
					33 أشعر بالارتياح وأنا أنجز مهماتي في المؤسسة
					34 أنا راض عن عملي بالمؤسسة
					35 لدي مسار ترقيات واعد بالمؤسسة
					36 أعتبر نفسي فردا مهما في المؤسسة
					37 أحس بالاستقرار النفسي والاجتماعي بالمؤسسة
					38 أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق
					39 لا أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي
					40 أشعر بالاستقرار في هذه الوظيفة
					41 العمل بالمؤسسة يساعدني على تحقيق مختلف حاجياتي الاجتماعية

الملحق رقم 03:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,723	41

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	27

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,807	14

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الذكر	21	60,0	60,0	60,0
الأنثى	14	40,0	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide فأقل 35 سنة 25 من	10	28,6	28,6	28,6

قائمة الملاحق

فأقل 45 إلى 35 من	20	57,1	57,1	85,7
فأقل 55 سنة إلى 45 من	3	8,6	8,6	94,3
سنة فأكثر	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

العلمي_المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط فأقل	2	5,7	5,7	5,7
ثانوي	14	40,0	40,0	45,7
جامعي	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الخبرة_سنوات_عدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 10 سنوات إلى 5 من	17	48,6	48,6	48,6
سنوات 10 أكثر من	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الإجتماعية_الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متزوج	27	77,1	77,1	77,1
أعزب	7	20,0	20,0	97,1
مطلق	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الوظيفي_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide إطار	13	37,1	37,1	37,1
عومهاارة	12	34,3	34,3	71,4

قائمة الملاحق

عوتنفيدأخرى	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
a1	35	3,40	1,035
a2	35	3,14	1,192
a3	35	3,66	,938
a4	35	2,60	1,143
a5	35	2,63	1,114
a6	35	3,26	1,094
a7	35	3,57	1,037
a8	35	2,97	1,224
a9	35	3,03	1,248
a10	35	3,37	1,239
a11	35	3,66	1,110
a12	35	3,06	1,162
a13	35	3,26	1,067
a14	35	3,80	1,158
a15	35	2,89	,963
a16	35	2,91	1,067
a17	35	3,00	1,213
a18	35	2,91	1,121
a19	35	3,37	1,060
a20	35	3,31	1,022
a21	35	2,86	1,141
a22	35	2,83	1,200
a23	35	3,03	1,150
a24	35	3,37	1,215
a25	35	2,29	,789
a26	35	2,51	,951
a27	35	2,77	1,165
Valid N (listwise)	35		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
b1	35	4,17	,514
b2	35	3,17	1,200
b3	35	3,57	,850
b4	35	3,66	,873
b5	35	3,51	1,173
b6	35	3,69	1,051
b7	35	3,60	1,006
b8	35	2,89	1,231
b9	35	3,60	,881
b10	35	3,23	1,114
b11	35	3,63	1,003
b12	35	3,17	1,043
b13	35	3,54	1,094
b14	35	3,46	1,067
Valid N (listwise)	35		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
التنظيمي_الهيكل	35	3,0857	,71667
العمل_بيئة	35	3,2071	,61682
والمكافآت_الأجور	35	3,3357	,85522
العمل_عبء	35	3,1029	,52775
الدور_غموض	35	3,0929	,84689
الدور_صراع	35	2,7943	,67298
Valid N (listwise)	35		

Correlations

	التنظيمي_الهيكل	العمل_بيئة	والمكافآت_الأجور	العمل_عبء	الدور_غموض	الدور_صراع	الوظيفي_الاستقرار
التنظيمي_الهيكل							
العمل_بيئة							
والمكافآت_الأجور							
العمل_عبء							
الدور_غموض							
الدور_صراع							
الوظيفي_الاستقرار							

قائمة الملاحق

التنظيمي_الميكمل	Pearson Correlation	1	,295	,036	-,015	,517**	,516**	-,391*
	Sig. (2-tailed)		,086	,839	,933	,001	,002	,020
	N	35	35	35	35	35	35	35
العمل_بيئة	Pearson Correlation	,295	1	,526**	,208	,233	,251	-,076
	Sig. (2-tailed)	,086		,001	,230	,178	,146	,664
	N	35	35	35	35	35	35	35
والمكافآت_الأجور	Pearson Correlation	,036	,526**	1	,342*	,080	,147	-,022
	Sig. (2-tailed)	,839	,001		,045	,648	,401	,900
	N	35	35	35	35	35	35	35
العمل_عبء	Pearson Correlation	-,015	,208	,342*	1	,047	,227	,276
	Sig. (2-tailed)	,933	,230	,045		,788	,190	,109
	N	35	35	35	35	35	35	35
الدور_غموض	Pearson Correlation	,517**	,233	,080	,047	1	,419*	-,400*
	Sig. (2-tailed)	,001	,178	,648	,788		,012	,017
	N	35	35	35	35	35	35	35
الدور_صراع	Pearson Correlation	,516**	,251	,147	,227	,419*	1	,048
	Sig. (2-tailed)	,002	,146	,401	,190	,012		,785
	N	35	35	35	35	35	35	35
الوظيفي_الاستقرار	Pearson Correlation	-,391*	-,076	-,022	,276	-,400*	,048	1
	Sig. (2-tailed)	,020	,664	,900	,109	,017	,785	
	N	35	35	35	35	35	35	35

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

