



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تسيير - التخصص: إدارة الاعمال

بعنوان:

اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي

-دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر-

من إعداد الطالبين: عبد القادر وذان - ايمن محسن

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د خامرة بوعمامة جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

د .بن شويحة بشير أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

د بوخلوة باديس جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تسيير - التخصص: إدارة الاعمال

بعنوان:

اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي
- دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر -

من إعداد الطالبين: عبد القادر وذان - ايمن محسن

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/17

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د خامرة بوعمامة جامعة قاصدي مرباح ورقلة رئيسا

د. بن شويحة بشير أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة مشرفا

د بوخلوة باديس جامعة قاصدي مرباح ورقلة مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بعد الحمد لله

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من أوحى بهما الله تعالى ورسول

إلى من تعب وضحي من أجل وصولي لهذه المرحلة

أبي العزيز حفظه الله

إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها،

أمي الحبيبة أطال الله، في عمرها وحفظها

إلى من كانوا رفقاء دربي وفقهم الله

إلى كل الأصدقاء وزملاء في الدراسة

الشكر والعرفان

إلهي لا يطيب الليل إلا بشركك

ولا يطيب النهار إلا بطاعتك،

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك،

فالحمد لله الذي أعاننا ووفقنا على إنجاز هذا العمل المتواضع

أما بعد

فاننا نتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ " الدكتور بن شويحة بشير اعترافا منا

بمجهوداته التي قدمها لنا

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل أعضاء لجنة المناقشة

الملخص:

جاءت هذه الدراسة بعنوان اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي باعتبار ان ضغوط العمل تعتبر المتسبب الرئيسي في ترك العمل مما يفرض على الإدارة وضع حد لضغوط العمل ، وعلى هذا الاساس فقد قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة تقدر ب 42 عامل من من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع المعلومات وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي تحليلها باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل ، استقرار وظيفي ، ترك العمل ، اتصالات الجزائر

Summary:

This study is entitled "The Impact of Work Pressures on Job Stability on Economic Institutions." The aim of this study is to determine the impact of work pressures on job stability, considering that work pressures are considered the main reason for leaving work, which requires the administration to put an end to work pressures. On this basis, we conducted a field study of an estimated 42 Algiers Telecommunications Foundation workers based on the questionnaire as a key tool in gathering information and based on the analytical descriptive approach analysed using the SPSS statistical programme.

Keywords: Job Stress , Job Stability , Leaving , Algeria Telecom

قائمة المحتويات

II.....	الاهداء.....
III.....	الشكر والعرفان
IV.....	الملخص:.....
IV.....	Summary.....
VII.....	قائمة الجداول:.....
VIII.....	قائمة الاشكال.....
IX.....	قائمة الملاحق.....
1.....	الفصل الاول: الادبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي
2.....	تمهيد:.....
3.....	المبحث الأول: الادبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.....
3.....	المطلب الأول: ضغوط العمل.....
8.....	المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي:.....
13.....	المطلب الثالث: أساليب التعامل مع ضغوط العمل لتحقيق الاستقرار الوظيفي
14.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
14.....	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:.....
18.....	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:.....
19.....	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:.....
22.....	خلاصة الفصل:.....
.....	الفصل الثاني: دراسة أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعمال -مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة -
24.....	تمهيد:.....
25.....	الأول: الاجراءات المنهجية للدراسة.....

قائمة المحتويات

25	المطلب الأول: منهج الدراسة
25	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة ومتغيراتها:
26	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة
27	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:.....
28	المطلب الأول: عرض نتائج الجزء الأول من الاستبيان:.....
31	المطلب الثاني: تفسير النتائج الجزء الثاني من الاستبيان
34	المطلب الثالث: مناقشة واختبار صحة الفرضيات:
37	خلاصة الفصل الثاني:
38	خاتمة
38	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

Error! Bookmark not defined......

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
20	الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(1-1)
26	توزيع الاستبيان على عينة الدراسة	(1-2)
26	توزيع درجات الموافقة ليكرت (LIKERT)	(2-2)
27	معامل الثبات الكلي للاستبانة	(3-2)
27	المتوسط الحسابي ودرجة الأهمية المقابلة له	(4-2)
28	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(5-2)
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(6-2)
29	توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية	(7-2)
30	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة الوظيفية	(8-2)
31	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد ضغوط العمل	(9-2)
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاستقرار الوظيفي	(10-2)
34	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل	(11-2)
35	يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستقرار الوظيفي	(12-2)
36	يمثل اختبار PERSON	(13-2)
36	يمثل اختبار ANOVA	(15-2)

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ت	نموذج الدراسة	أ
5	مكونات ضغوط العمل	(1-1)
7	أنواع ضغوط العمل	(2-1)
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	(2-2)
30	يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية	(3-2)
30	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة المهنية	(4-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
46	الاستبيان	1
49	قائمة الاساتذة المحكمين	2
49	مخرجات SPSS	3

المقدمة

أ- توطئة:

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة بشكل عام بسمات ومعالم فرضت على الانسان العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل أطول وأن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي، ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الانسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني وهذا بسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قواها من شخص إلى آخر نتيجة للمواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والاحباط و التوتر و الغضب وهو ما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل وموقفهم اتجاه عملهم ومنظمتهم خاصة إذا أخذ بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا في حياتهم في تلك المنظمات .

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتنظيمية لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد السواء، حيث يشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها، مما يؤثر ذلك سلبا عليهم سلوكيا وتنظيميا وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى أدائهم ورضائهم الوظيفي، وهذا ما دفع الباحثين في هذا المجال إلى دراسة ضغوط العمل ووضع استراتيجيات فردية وتنظيمية للتعامل معها قصد الحد منها أو التقليل من آثارها السلبية وبالتالي زيادة وتحسين الأداء وتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة معا.

يعتبر المورد البشري في ظل التطورات الاقتصادية الحديثة ميزة تنافسية للمؤسسة وتكون التنمية الفعالة لهذا المورد والعمل على استقراره هي الحد الفاصل بين المنظمات الناجحة والفاشلة، لذا كان عليها التطلع إلى درجة من الاستقرار رغم ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، تضمن فيها ثباتها واستمرارها من جهة واستقرار الأفراد العاملين بها من جهة أخرى فتزيد من كفاءتهم الإنتاجية وتعمق رضائهم وولائهم الوظيفي وشعورهم بالأمان في مكان العمل وهو غاية كل مؤسسة.

في إطار كل ما سبق ذكره تبرز إشكالية هذا البحث والتي يمكن أن نصيغها على النحو التالي :

الى اي مدى يمكن ان تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

يندرج ضمن هذا الاستفسار الرئيسي، مجموعة من الأسئلة الفرعية لعل أهمها:

- 1) ما هو مستوى ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟
- 2) ما هو مستوى الاستقرار الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- 3) هل هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي؟
- 4) هل هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزي الى المتغيرات الديمغرافية؟

ب- فرضيات الدراسة:

- للإجابة على إشكالية الدراسة استند البحث على الفرضيات التالية:
- 1) تتمتع مؤسسة اتصالات الجزائر بمستوى عالي من ضغوط العمل.
 - 2) تتمتع مؤسسة اتصالات الجزائر بمستوى عالي الاستقرار الوظيفي.
 - 3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
 - 4) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزي الي أحد او كل المتغيرات الديمغرافية.

ت- اهداف الدراسة:

تمحور اهداف الدراسة في أنها تسعى الى:

- 1) معرفة مدى تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسة.
- 2) تحديد طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- 3) تحديد آليات لتخفيف من حدة ضغوط العمل والوقوف على أهم عوامل الاستقرار الوظيفي للعاملين

ث- أهمية الدراسة:

- 1) محاولة التعرف ميدانيًا على مصادر ضغوط العمل وآثارها مما يعطي المسؤولين بدائل للتغيير التي تحقق الارتياح والاستقرار الوظيفي.
- 2) تبرز أهمية هذه الدراسة في كونها من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في الوقت الحاضر في عديد من المجالات ومحاولة تسليط الضوء على العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي
- 3) يساعدنا هذا الموضوع على إبراز سبل التعامل مع مصادر ضغوط العمل من جهة وكيفية التقليل من حدتها وانعكاساتها على سلوك والصحة النفسية للعاملين من جهة أخرى.

ج- حدود الدراسة:

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

- 1) الحدود الزمنية: تمت هذه الدراسة في الشهر الخامس من سنة 2023
- 2) الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى إقليم ولاية ورقلة

ح- منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

من أجل اختبار فرضيات، والإجابة على إشكالية المطروحة، اعتمدت هذه الدراسة على ما يلي: تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي في الجانب النظري بالإضافة إلى أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي أما فيما يتعلق بالأدوات المستعملة، فقد تم الاعتماد في جمع المعلومات على: الاستبيان.

خ- صعوبات الدراسة:

واجهت عدة عوائق وصعوبات أثناء إنجاز هذه الدراسة تمثلت أهمها في:

1) قلة المراجع والرسائل الجامعية في موضوع الدراسة

2) تزامن الدراسة مع شهر رمضان.

د- هيكل الدراسة:

يتضمن البحث بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة فصلين تحتوي على ما يلي:

➤ **الفصل الأول:** يتناول مبحثين يتمثل المبحث الأول الأدبيات النظرية للموضوع، لئنهي هذا الفصل بالمبحث الثاني

الذي يتمثل في مجموعة من الدراسات السابقة المختلفة العربية والأجنبية في الأدبيات التطبيقية.

➤ **الفصل الثاني:** يتناول دراسة ميدانية، تضمن المبحث الأول فيها تقدم عام للإجراءات المنهجية للدراسة، والمبحث

الثاني سنعرض فيه تحليل ومناقشة النتائج.

هـ- متغيرات الدراسة

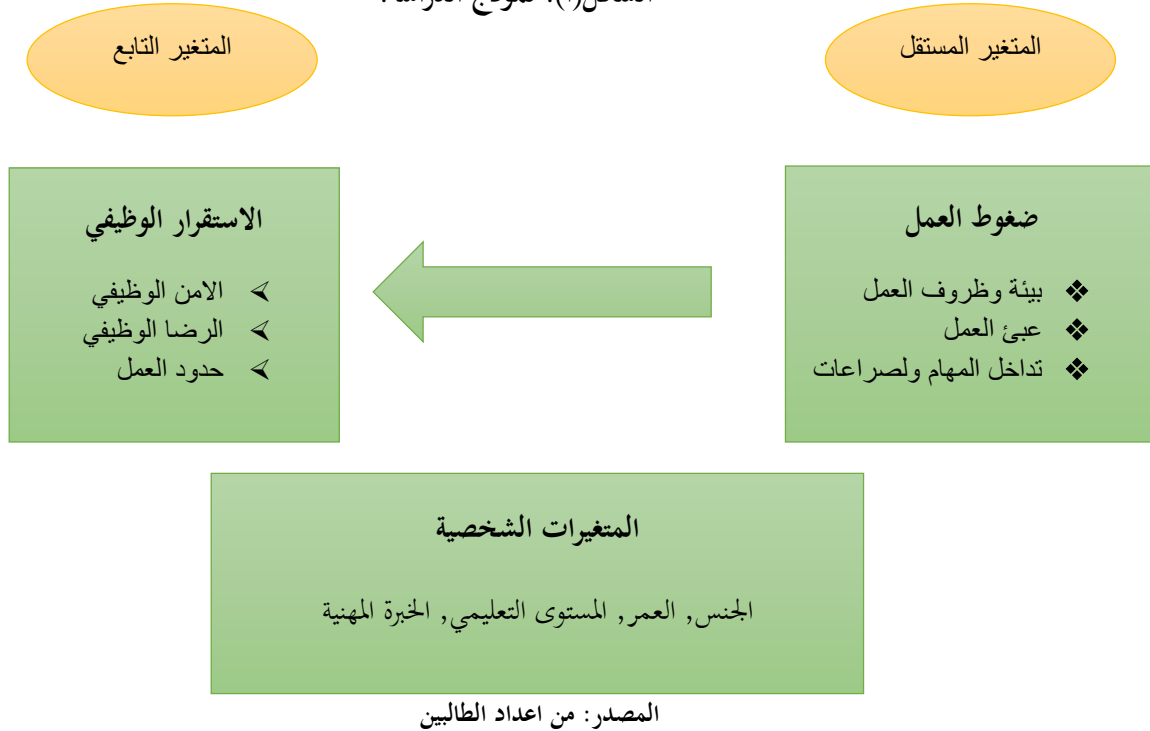
بافتراض ثبات العوامل الأخرى التي لم تدخل ضمن نطاق البحث فإن متغيرات الدراسة تكون على النحو التالي:

أ- المتغير المستقل: ضغوط العمل

ب- المتغير التابع: الاستقرار الوظيفي

و- نموذج الدراسة:

الشكل (أ): نموذج الدراسة:



الفصل الاول: الادبيات النظرية لضغوط
العمل والاستقرار الوظيفي

تمهيد:

عادة ما يطلق على عصر اليوم عصر ضغوط العمل لما تحتويه حياتنا من ضغوط في مختلف مجالات الحياة، وهذا بسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قواها من شخص إلى آخر نتيجة للمواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات القلق والاحباط و التوتر و الغضب وهو ما يؤثر سلبا على مستوى استقرارهم الوظيفي الذي ينعكس على أدائهم في العمل وموقفهم اتجاه عملهم خاصة أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات.

بناءا على ما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بمختلف جوانبها والعلاقة فيما بينهم ثم التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

- ❖ المبحث الأول : الأدبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- ❖ المبحث الثاني :الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

المبحث الأول: الادبيات النظرية لضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المشكلات التي تعاني منها المؤسسات ومن المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، لما لها من أثر كبير على الفرد والمؤسسة على حد سواء. وتولد ضغوط العمل حالة عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتتولد ضغوط العمل عن طريق البيئة المحيطة بالفرد أو عن طريق العمل مما ينعكس ويؤثر على أدائه الوظيفي وكذلك على علاقته داخل العمل مع زملائه مما يدفع المؤسسة لمواجهة مشاكل وأسباب ضغوط العمل.

المطلب الأول: ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات التي أخذت اهتمام الباحثين، ولقد اتخذ الباحثون عدة دراسات فسروا من خلالها مفهوم ضغوط العمل بشكل عام وخاص، إلى جانب تحديد أنواع ومراحل وأثارها وكذلك كيفية التعامل معها.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت التعاريف والمفاهيم التي تطرقت لموضوع ضغوط العمل ويمكن ان نذكر التعاريف التالية:

❖ **التعريف الاول:** تعرف على أنها: " تجربة ذاتية تحدث احتلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة وبيئة العمل أو الفرد نفسه¹

❖ **التعريف الثاني:** ضغوطات العمل تعرف على أنها عبارة عن نمط مركب من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوطات الخارجية²

❖ **التعريف الثالث:** تعرف ضغوطات العمل على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها بما ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة³.

❖ **التعريف الرابع:** ويعرف كل من French و Rogers و Cobb ضغوطات العمل بأنها عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله، أما Marglis و زملائه فيعرفوها بأنها بعض ظروف العمل تتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلال في الاتزان البدني والنفسي للفرد⁴.

وفي الأخير يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المؤثرات الخارجية التي تؤدي إلى حدوث تغيرات في سلوك الفرد، بالإضافة إلى التغيير في قدراته الجسدية، والنفسية للتعامل مع تلك المؤثرات والتوافق معها.

¹ أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ادارة ضغوطات العمل، الطبعة الأولى، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 10

² المرجع نفسه، ص 10

³ المرجع نفسه، ص 10

⁴ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 160.

ثانيا: بعض المفاهيم المرتبطة بضغوط العمل

هناك بعض المفاهيم المرتبطة بضغوط العمل وجب الإشارة إليها لمعرفة العلاقة بينها وبين ضغوط العمل من خلال ما يلي¹:

❖ **الإجهاد:** يشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإرهاك.

❖ **الإحباط:** يقص به وجود عائق يحول دون إشباع حاجة من حاجات أو حل مشكلة من المشكلات ويؤدي بالفرد إلى الشعور بالتوتر والضيق والغضب و القلق وصرف الانتباه عن مسؤولياته الأخرى ويؤثر في اتجاهاته وأدائه العقلية

❖ **القلق:** هو مجموعة من الأعراض المتداخلة نتيجة الخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في اغلب الأحيان غير معلوم.

❖ **الاحتراق النفسي:** ينظر للاحتراق النفسي على أنه استنفاد تدريجي للرضا الوظيفي للحماس ولتحقيق الهدف وتزايد الشعور بالقلق نتيجة لظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية وبصورة عامة فهو عبارة عن شعور تام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج وشعور الفرد بأنه لم يلقى من التقدير المادي المعنوي لما يتناسب بالمقابل الجهد المبذول².

❖ **الإنهاك :** هو عبارة عن جملة من الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد و أدائها في الأعمال التي يقوم بها وهذه الأعراض لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين³

ثالثا: عناصر ضغوط العمل

يرى Wallance and Szillagy أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المؤسسة وهي:⁴

(1) **العنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو: البيئة – المنظمة – الفرد بنفسه.

(2) **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل: القلق ، التوتر و الاحباط

(3) **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له

¹ دن أحمد : أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التخفيض من ضغوط العمل ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 4 ، العدد3 ،المركز الجامعي، تندوف، الجزائر ، 2019 ،ص 5

² باهي سالمي ، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي ،رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم نفس، قسم علم النفس وعلوم التربية ، الارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2008، ص 66

³ فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، مصر، 2001 ،ص 18

⁴ عيسى ابراهيم المعشر " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" في الفنادق الأردنية فقة 5 نجوم ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال –كلية العلوم الادارية والمالية، قسم ادارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009 ، ص 25

ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي:

الشكل (1-1): مكونات ضغوط العمل:



المصدر: أندرويسيزلاني مارك جي والاس ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد" السلوك التنظيمي والأداء"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180¹

رابعاً: أهمية دراسة ضغوط العمل

يمكن إظهار أهمية دراسة ضغوط العمل فيما يلي:²

- ❖ تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- ❖ حماية متخذ القرار ومن ثم المؤسسة من اتخاذ القرار الخاطئ الناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي، أو الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
- ❖ تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، وتوجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط والمواقف الصعبة.
- ❖ تأكيد ربحية المنظمة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم، ووفقاً لما هو مخطط بالبرامج التنفيذية.
- ❖ حماية المنفذين من عشوائية القرار، ومن ارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهري عليه.
- ❖ توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة عمل المؤسسة، وبالشكل الذي يجعل لكل مدير بيئة عمل أفضل، ومما يمكنه من اتخاذ القرارات الإدارية بشكل أفضل.
- ❖ الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتخفيض التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
- ❖ توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية .
- ❖ تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

¹ أندرويسيزلاني مارك جي والاس ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد" السلوك التنظيمي والأداء"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180

² شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضى الوظيفي، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2009، ص 17

خامسا: أنواع ضغوط العمل

هنالك عدة أنواع مختلفة لضغوط العمل يمكن تصنيفها إلى عدة معايير نذكر منها¹:

1. ضغوط العمل وفق معيار الأثر

وفقا لهذا المعيار نجد نوعين من الضغوط منها الإيجابية ومنها السلبية:

أ- الضغوط الإيجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمؤسسة التي تعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط تثير الحافز والدافع للنجاح، وتعطي الفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور. وتؤدي الضغوط المهنية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل وتزوده بالحوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.

ب- الضغوط السلبية:

هي عبارة عن الضغوط التي يكون لها أثر سلبي على كل من الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل وتسبب للمورد البشري انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الأداء العاملين وكذا التسرب الوظيفي.

2. ضغوط العمل وفق معيار الشدة

وفق هذا المعيار نجد ثالث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة²:

أ- الضغوط البسيطة: هي عادة تستمر من عدة دقائق قليلة إلى ساعات، كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث أخرى في الحياة العملية تكون مصدرا للضغوط.

ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافي، أو زيادة شخص مسؤول غير مرغوب فيه، أو الضيق الناتج عن المعدة أو الأمعاء.

ت- الضغوط الشديدة: وهي عادة تستمر لأسابيع أو شهور أو حتى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن العائلة فترة طويلة بالسفر أو الموت، وما شابه ذلك في الحياة، أما في العمل هناك حالات تنتج عنها مثل: النقل، التجديد، أو الإيقاف عن العمل لحين زوال السبب. وتعد هذه الضغوط من أهمها لأنها تؤثر على الفرد من جميع النواحي، وتجعله في حالة ارتباك وتوتر وضغوطات كثيرة.

ث- ضغوط العمل وفق معيار المصدر

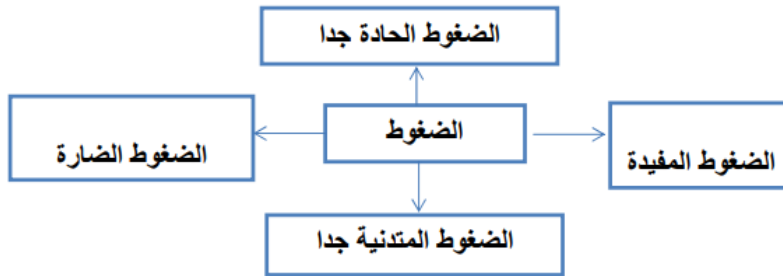
نجد في هذا المعيار عدم اتفاق الباحثين والكتاب نظرا لاختلاف مصادر ضغوط العمل من بين هذه التصنيفات نجد:

¹ فاروق عبد فليح، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 306

² المرجع نفسه، ص 307

- أ- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر الخ .
- ب- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة ومناسبة للعمل مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء الخ
- ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس والاختلاف في العرق والديانة.

الشكل (1-2): أنواع ضغوط العمل:



المصدر: إبراهيم علي محمد المومني " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي " الأردن، ص 94.¹

سادسا: الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضه لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية او التعامل معها بطريقة ايجابية وان تباين الاستجابة يختلف من فرد الى آخر، وذلك لان اي نوع من انواع التوتر او الانفعال لا بد ان يصحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلة ويمكن ايجاز اهم الآثار التي يحدثها ضغط العمل على الفرد باثار سلوكية وصحية وتنظيمية.²

❖ التأثيرات الصحية:

اثبتت الدراسات العديدة وجود علاقة تربط بين ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على ان الضغوط تؤدي الى تضخم عضله القلب وبالتالي الى امراض القلب والقرحة. وان الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الانسان وتقلل من قدرته على مقاومة الامراض والتعب بدون جهد يذكر. وكذلك الاكتئاب والقلق والتوتر العصبي.

❖ التأثيرات السلوكية:

¹ إبراهيم علي محمد المومني " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي " الأردن، ص 94.
² وفاء محمد واخرون، تأثير ضغط العمل على اداء العاملين بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الجلدية، دون سنة نشر، ص 11.

عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم الى العديد من ردود الافعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه او المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية والتخزين والارهاق وغيرها .

❖ التأثيرات التنظيمية:

من خلال الدراسات التي اثبتت وجود علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والاثار الصحية والسلوكية التي قد تطرأ على الفرد بسببها والمتضرر من هذه الاثار ليس الفرد فقط بل تمتد بدورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد حيث ينبثق من تفاعل على الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجز الزاوية في ايه مؤسسه العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم المنتظمة واستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم في مسيرتها. مما سبب لها الخسائر التي تتج من قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوفرة وكذلك صفق مبادرة العاملين وابتكارهم كذلك اعاقه قدرات العاملين على التصرف المستقبل وتحمل مهام المسؤولية وغيرها من خسائر أخرى.

المطلب الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي:

يعد الاستقرار الوظيفي حالة مهنية مثالية تخلق شعوراً إيجابياً مؤثراً على نفسية الموظف في: عمله، وتعزز لديه الشعور بالانتماء والولاء المؤسسي. كما تخلق لديه الثقة بالاستدامة مع حفظ حقوقه وتأمين مستقبله، بما يدفعه إلى التطوع للتطور والتحسين المستمر وتعكس إيجاباً على العمل المؤسسي بما يحقق تقدماً ملحوظاً وأداءً مستقرًا.

أولاً: مفهوم الاستقرار الوظيفي

هناك العديد من التعاريف الخاصة بموضوع الاستقرار الوظيفي يمكن ان ندرج بعضها كالتالي:

تعريف الاول: يعرف الاستقرار الوظيفي على انه ثبات العامل في عمله وعدم تنقله الى أي تنظيم آخر، هذا إذا كان التنظيم المنتمي إليه يشكل مستقبلاً مهنيًا له، وفق عوامل مادية ملموسة، وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة، لتحقيق التكامل والاستقرار¹

تعريف الثاني: يعرفه محمد علي بأنه ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى تنظيم آخر هذا إذا كان التنظيم المنتهي اليه يشكل مستقبلاً مهنيًا له وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار²

تعريف الثالث: هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي الذي يدفع الموظف الى الاستمرار في العمل بالمؤسسة نتيجة العديد من العوامل والأحداث التي تتخذها المؤسسة بهدف الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء³.

¹ محمد ماهر عليش، مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، شارع فهد، الكويت، ب ط، ص 23.

² سلاوي حليلة لعل بوكميش : مدخل مفاهيمي حول القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة والاستقرار الوظيفي للموظف ، مخبر الدراسات الإفريقية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة أدرار ، 2014 ، ص 48

³ فوزي مجرب بن الجيلان : مدخل الاقتصاد المؤسسة ، مطبعة الرمال ، ولاية الوادي ، الجزائر، 2020، ص24

ثانيا: المصطلحات المرتبطة بالاستقرار الوظيفي :

1. الشعور بالرضا والارتياح والأمان:¹

- أ- **الشعور بالرضا:** عرفه ماسلو وبورنو فيتفقان على أن الرضا هو مرهون بمدى إشباع الحاجات السيكولوجية للفرد والشعور بالرضا هو حالة سيكولوجية تتبع من خلال تحقيق الرغبات النفسية.
- ب- **الارتياح النفسي في العمل** عرفه فؤاد شاهين : " بأنه ردود فعل عاطفية تتعلق بالنشاط المهني ويمكن أن تعود إلى اللذة المرتبطة بالنشاط نفسه ، أو ترتبط بالأدوار السائدة في الحياة المهنية ، أو أيضا بالقيمة التي تعطى لكل واحدة مقابل عمله ، وأكثر تحديدا ينتج الارتياح النفسي الذي تشعر به من المقارنة بين ما يقدمه العمل للفرد وما ينتظر أن يأخذ منه.

ت- مفهوم الأمان:

هو أن يملك الفرد الوسائل المادية التي تمكنه من أن يعيش حياة متفرقة ومشبعة وهي الغذاء، المأوى، الرعاية الصحية الأساسية والتعليم²

2. الشعور بالولاء والانتماء

مفهوم الولاء :

يعرفه " شيلدون " بأنه التقييم الإيجابي للتنظيم والنية أو الرغبة في العمل لتحقيق أهداف التنظيم.³

ثالثا: خصائص الاستقرار الوظيفي

من خصائص استقرار العامل:⁴

- ❖ إتقان العمل والتمرس فيه، و السيطرة على آلياته، مما ينعكس ايجابا على التقليل من عوامل التعب و التخفيض من احتمالات الوقوع في حوادث عمل،
- ❖ عامل استقرار العمل يتيح للعامل حظوظا اكبر في تحسين مساره المهني و الوصول الى أعلى درجات السلم المهني الوظيفي، متقدما على غيره من العمال بفضل إتقانه لعمله و تنامي خبرته و اندماجه داخل المنظمة،
- ❖ أن استقرار أعضاء الجماعة في العمل يزيد من تماسك وترابط أعضائها

¹ بن دحو سمية : الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالخلفية الفردية للعامل (الأقدمية ، الحالة العائلية ، الرتبة المهنية) ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد 31 ، جامعة وهران ، محمد بن أحمد ، الجزائر، ديسمبر 2017 ، ص 343

² عبد القادر فرحواوي: واقع الامن الاقتصادي الجزائري من منظور النظرية الاقتصادية المؤسساتية الجديدة ، مجلة صادرات سياسية ، العدد 2 ، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2015 ، ص 29

³ المرجع نفسه، ص 29

⁴ حجاج المداني، استقرار الموظفين وتأثيره على قيمهم في العمل، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، 2018، ص 51

وبالتالي فإن استقرار المنظمة وصلاحها من استقرار أعضائها و نماء كفاءاتهم، فالمنظمة ستصبح مجتمعا صغيرا تجمع أفراده ثقافة واحدة و هوية مميزة هي ثقافة المنظمة، و لديها مسعى واحد هو تحقيق أهداف المنظمة، و الا يتحقق ذلك كله إلا بفضل استقرار الأفراد و تماسك جماعات العمل.

رابعا: فوائد الاستقرار الوظيفي

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمؤسسة والفرد يمكن توضيحها كالتالي¹:

1. بالنسبة للمؤسسة:

- ✓ توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة على توفير ككل ما تنتجه من عناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب
- ✓ التخطيط والإعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية من العناصر البشرية
- ✓ عدم وجود وظائف شاغرة في مطلوبة بالمؤسسة.
- ✓ عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل
- ✓ توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد أو بعض الموظفين لأسباب المختلفة
- ✓ قدرة إدارة الموارد البشرية على اتصال والتواصل ، التفاعل المستمر في سوق العمل.
- ✓ قدرة ومرونة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة والمواصفات الفنية المطلوبة فيها
- ✓ قدرة الموارد البشرية على استيعاب توفير البرامج التدريبية الجديدة
- ✓ قدرة الموارد البشرية على مواكبة التحديات الفنية الجديدة في التخصص المهني الذي تعمل به المؤسسة . سالمة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين (روح الفريق)ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة و استعدادهم للبدل والعطاء المستمر ومواجهة التحديات التي تواجه المؤسسة

2. بالنسبة للأفراد أو العمال:

- ✓ ثبات واستقرار مستوى الأداء الأفراد في العمل.
- ✓ الاستعداد النفسي والعقلي والمهاري للفرد للتعلم والنمو المستمر.
- ✓ ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.
- ✓ قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي يقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أداءه في العمل.

¹ عايش شافي الكليسي : أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي ، دراسة ميدانية على جامعة الفترة من 2013-2014، جامعة الشقراء ، المملكة السعودية ، سبتمبر 2017 ،ص 85

- ✓ إحساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي.
- ✓ العالقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل .
- ✓ تمتع الفرد بمستوى جيد في الاستقرار النفسي الاقتصادي والاجتماعي نتيجة عملة بالمؤسسة
- ✓ إحساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله وحرصها على بقاءه بالمؤسسة

خامسا: محددات الاستقرار الوظيفي

- حددت مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير ايجابا او سلبا في الاستقرار الوظيفي للعامل داخل المنظمة وهي كالآتي¹:
- ❖ طبيعة الاشراف: حيث يساهم في قرب الصلة بين المشرف والمعامل وهذا ما يسمح بتلقي تعليمات بصورة جيدة .
 - ❖ جماعة العمل: تسمح بالتفاعل الجيد بين العمال في المنظمة .
 - ❖ محتوى العمل: له أهمية بالنسبة للعامل والذي سيستمتع بأداء وظيفته إذا كان محتوى العمل جيد
 - ❖ الأجر الذي يتقاضاه العامل: له دور في بقاء الموظف في عمله.
 - ❖ فرص الترقية: والتي تساهم في ضمان مركز مهم في المنظمة.
 - ❖ ساعات العمل: لها أهمية بالغة في الحفاظ على صحة العامل النفسية والجسمية في المنظمة وتفادي أي ضغوطات التي قد تنجر عن العمل.

سادسا: مظاهر الاستقرار الوظيفي

إن مظاهر الاستقرار في المؤسسة كثيرة ومتعددة فشعور العمال بالرضا يظهر من خلال عدة مؤشرات فمن مظاهر الاستقرار في العمل مجموعة المؤشرات التالية:²

1. تماسك جماعة العمل

الشك أن الأفراد يقومون بأداء أعمالهم في جماعات تنشأ بينهم عالقات عمل وتكون بينهم روابط وصالت اجتماعية وشخصية فتكون منهم نظم غير رسمي ، حيث العمل عبارة عن تنظيم غير رسمي ينشأ نتيجة لتنظيم رسمي وذلك لان الأخير يجمع العاملين فمكان واحد أداء أعمال معينة والوصول إلى أهداف محددة، أما جماعة العمل هي مجموعة ذات عدد محدد من الأفراد في حالة التفاعل لتحقيق هدف مشترك متفق على أهميته حيث تم فيها التفاعل من خلال أدوار مختلفة لكنها مترابطة وتبيان مستوى التفاعل بين الأعضاء وتتمثل في المعاملات اليومية بين أعضاء الجماعة والتي تتمثل أمور العمل بما في ذلك الجوانب الشخصية للعاملين حيث أن العالقات بين العاملين هي التي تحدد 1مدى تماسك الجماعة وجاذبيتها لأعضائها.

¹ زياد محمد علي الصمادي، محددات الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع. 2009، ص 332

² يعيط عيسى: أثر التسيير بفرق العمل على أداء الافراد، دراسة ميدانية أقسام التربية البدنية بالجنوب الجزائري، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في نظرية ومنهجه التربية البدنية والرياضية ، تخصص ادارة التسيير الرياضي ، جامعة بن يوسف بن حدة، الجزائر ، 2015 ، ص 26-

2. الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي

الراحة النفسية للعامل ترتبط بوظيفة تلقائية الإنتاجية وعلاقاته الاجتماعية بزملائه في العمل ورؤسائه ومرؤوسيه.

أما الشعور بالأمان الوظيفي عندما يهتم الرئيس ببث الطاقة الإيجابية لدى مرؤوسيه بتولد لدى المرؤوس إحساس بأهمية لدى المؤسسة وحرصها عليه وبأنه يقود بدور فاعل فيها وإلا ما حظي بأي قدر من الشناء والإشادة ومن هنا يولد الإحساس بالأهمية لدى الموظف شعورا بالأمان الوظيفي و بأن المؤسسة مهتمة بالاستفادة من إمكاناته وخبراته ومؤهلاته الأمر الذي يدعم لديه الإحساس بأنه مستمر في شغل هذه الوظيفة التي يتقلدها و أن المؤسسة ليس لديها أي نية للاستفادة عن خدماته وبالتالي لم يشغله أي تفكير في البحث عن وظيفة أخرى .

3. الراحة النفسية والانسجام مع جماعة العمل : إن استمرار الأجر ودوامه وكذا الاطمئنان على المستقبل الوظيفي من شأنه تحقيق الراحة النفسية لدى العامل.

4. قلة الحوادث العمل: مما يزيد من احتمال وقوع العمال في حوادث مهنية هو انعدام التركيز نتيجة للإرهاق والقلق واليأس ولتجنب تلك الحوادث المحتملة وجب مراعاة هذه الجوانب كلها.

5. المواظبة على العمل: من المؤشرات الدالة على الاستقرار داخل المنظمة نجد انخفاض نسبة الغياب عند العمال والتقيد بمواعيد العمل

6. الشعور بالأمان: وفق سلم الحاجات لماسلو فإن الشعور بالأمان ال يأتي إلا بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية.

7. تجنب المخاطر غير المتوقعة

كلما ازداد شعور العامل بالحماية في عمله وتنامي لديه الشعور بعدم الوقوع في حوادث عمل أو الإصابة بأمراض مهنية كلما تضاعف جهده بسبيل نجاح المنظمة، لان مستقبله المهني مرتبط بمستقبل المنظمة¹

8. المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات

إن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال باشتراك العاملين في وضع أهداف الجماعة وتحديداتها وفي رسم الخطط وتنفيذها مع فسخ المجال لكل فرد في تنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات.

9. تخطيط وتنمية الموارد البشرية

يتوجب على المنظمة تخطيط الموارد البشرية وتميئته مناخ تنظيمي تسود فيه عالقات منسجمة لتقتضي تماما على الصراعات والخلافات التي تنشأ بين الأفراد، جراء التنافس وعدم التوازن في الأدوار خاصة إذا كان هناك اختلاف في المؤهلات والكفاءات بين العمال، فال بد من تحديد المهام كل حسب مؤهلاته وكفاءاته وخبرته في المجال الذي ينتمي اليه حيث يستطيع أن يحقق قدر كاف من التحكم أحسن صورة وبفعالية كبيرة، عكس العامل الذي يوضع في منصب ال يتناسب مع مؤهلاته و إمكانياته فال يحقق المستوى المطلوب من الإنتاجية بل يعرض المنظمة إلى مشاكل عديدة، ويصبح عرضة إلى تهديدات الإدارة بالتوفيق أو النقل من جهة ومن جهة أخرى يصبح يعاني من صراعات نفسية داخلية بعد الثقة في النفس ما يدفعه إلى عدم الاستقرار في العمل²

¹ حجاج المداني: استقرار الموظفين وتأثيرهم على قيمهم في العمل ،حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، عمار ثليجي ،الأغواط، المجلد05، العدد2،ص5

² طويل حسونة، مباركي صفاء: ، أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد2، نوفمبر 2021، ص 301

المطلب الثالث: أساليب التعامل مع ضغوط العمل لتحقيق الاستقرار الوظيفي

أولاً: أساليب التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الوظيفي

هناك عدة طرق تتخذها المؤسسات بمختلف أنواعها للتعامل مع ضغوط العمل ومعالجتها في جميع المستويات الإدارية سواء على مستوى الوظائف، أو ما يخص المسؤوليات والمهام ... الخ

1. تحليل الوظائف:

تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، ويتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد التي تشير إلى مزيج من السمات النفسية التي تستخدمها لنصف الفرد وعادة ما يمتلك الفرد درجات متفاوتة من السمات المختلفة مثل الذكاء، الثقة بالنفس، الواقعية، الحساسية، الصلابة النفسية، اعتماد على النفس وغيرها من السمات التي تميزه عن الآخرين¹

2. إعادة تصميم الوظائف:

من المهم تصميم وظائف تتيح للأفراد، حرية أكبر ومشاركة فعالة في العمليات المتصلة بالنظام الإنتاجي وفي تحمل مسؤولية إنجاز العديد من المهام ال من تقييدهم في أعمال روتينية مملّة، إذا يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هيكل الوظائف بدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة، وينبغي أن تصميم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصر مثل العبء الوظيفي بشقيه المنخفض والزائد، غموض الدور، وتعطى نظرية "هنزبرغ" للعاملين إطار الجهود وهي إعادة تصميم الوظائف الرامية إلى زيادة الشعور بالرضا والأداء بالنسبة للعامل حيث يركز مدخل "هنزبرغ" للإثراء الوظيفي على عنصرين العوامل الوقائية والعوامل الدافعية، ويمكن إثراء الوظائف من خلال إيجاد التعديلات الآتية والتي تتضمن عوامل الدافعية في "نظرية هنزبرغ" مثل²:

- ✓ اتخاذ القرارات: وذلك بتوسيع سلطة العامل وحرية التصرف في العمل والتقليل من الإشراف المباشر عليه أي الاستقلالية في أداء المهمة.
- ✓ المسؤولية: توسيع مسؤولية العامل.
- ✓ النمو والتطور الذاتي: تشجع العامل على اقتراح تحسينات في النظام إلى جانب ذلك خطط للتطور والتقدم الوظيفي المحتمل من وظيفة الحالية .
- ✓ الإنجاز: من خلال التوسع في المسؤولية والاستقلالية والمسائلة، ينشأ شعور بالإنجاز أو الإحساس بعمل شيء ذو قيمة لدى العامل.
- ✓ التغذية المرتدة: تزويد العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الأداء وترك للعامل نفسه في بعض الحالات مهمة جمع وحفظ تلك البيانات أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة.
- ✓ المساءلة والمحاسبة: كافئ العامل ك الشكر والتقدير على أساس ما تم إنجازه من أهداف

¹ لعالمية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى العمال، مذكرة شهادة ماجستير، تخصص علم النفس، جامعة محمد خيضر، 2، 2013، ص102
² عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2015، ص385

ثانيا: أساليب التعامل مع ضغوط العمل على المستوى المنظمة

تعتمد المنظمة على عدة طرق وأساليب التعامل مع ضغوط العمل وهي تظهر فيما يلي¹ :

1. تطوير نظم الاختيار والتعيين

فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المؤسسات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤوليته من الناحية الكمية بكفاءة تولد الاهتمام بقياس قدرة الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومنه فإن تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختبار، أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها

2. برامج مساعدة العاملين

يتضمن هذا الأسلوب العنصر عدة استراتيجيات لمساعدة العاملين على تجنب ضغوط العمل ومنها نجد :

- ✓ تطوير قدرات العاملين على مواجهة ضغوط العمل.
- ✓ النظرة الدينية لضغوط الحياة والإيمان بأن بعد العسر يسر.
- ✓ تقسيم الإجراءات الوقائية المناسبة مثل توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين.
- ✓ النظر إلى المواقف الضاغطة بنظرة موضوعية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع أثر ضغوط العمل على نية ترك العمل، وقد تناولته من زوايا مختلفة، وتنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية، وسوف نستعرض جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملاحظاتها مع تقديم تعليق عليها وتبيان جوانب الاتفاق والاختلاف وما تعالجه الدراسة الحالية

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

الدراسة الأولى: دراسة طولية ندى وتايب قمر بعنوان تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء تبسة(2022)².

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية مؤسسة سونلغاز توزيع الكهرباء والغاز تبسة حيث تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الدراسي: هل تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار في العمل في المؤسسة الاقتصادية؟ وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبيان حيث وزعت 30 استمارة على العمال تم استرجاع 30 منها أي بنسبة 100% باعتبارها عينة عشوائية مكونة من 167 عامل.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

¹ سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، المعهد الطبي، 2016 ص 214

² طولبية ندى وتايب قمر بعنوان تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء تبسة، مذكرة ماستر، في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2022.

- ✓ أن ضغوط العمل ناتجة عن الظروف البيئية داخل المؤسسة مع إحساس الإداريين بالروتين وكثرة المهام والأدوار الملقاة على عاتق العمال مع تدني الأجور وهذا يؤثر على رضا العامل وتراجع دافعيته في العمل.
- ✓ للضغوط المهنية عدة مصادر منها ما هو مرتبط بالفرد ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية للمؤسسة ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية منها.
- ✓ الضغوط المهنية من الظواهر الحتمية التي ال يمكن القضاء عليها، وإنما محاولة التقليل من حداثا، من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الأساليب التي يمكن من خلالها إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة.
- ✓ الضغوط المهنية كظاهرة نفسية في تزايد مستمر في المنظمات الحديثة، وهذا راجع للتغيرات المتسارعة والتعقيدات المتزايدة في ظل هاته الجائحة.
- ✓ الضغوط المهنية هي مؤثرات وأحداث ومواقف يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم، لتنعكس بدورها على صحتهم.
- الدراسة الثانية: دراسة ذهبية سيد علي، أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية(2022)¹.
- تهدف هذه الدراسة الى ابراز أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل في المنظمة الجزائرية وتوضيح مظاهر الاستقرار الوظيفي حتى يتسنى السهر الى ضمانها في المنظمة ومحاولة حصر المعوقات التي تحول دون تحقيق العامل استقراره الوظيفي وهذا لكي يتسنى محاولة تفاديها ومعالجتها قصد توضيح الحلول الملائمة. ومنه وضع اليات تفعيل الاستقرار الوظيفي ومتطلباته في المنظمة الجزائرية. تبين من خلال الدراسة النظرية ما يلي:
- ✓ أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل في المنظمة وللحفاظ عليه لابد من المنظمات الراغبة في النجاح توفير كل مؤشرات الاستقرار الوظيفي للعامل في البيئة التنظيمية وهذا ما يؤثر ايجابا على النسق التنظيمي للمنظمة .
- ✓ أن استقرار العامل في وظيفته يساهم في بلوغ اعلى السلم التدريجي عن غيره من العمال استنادا الى اتقانه للعمل وبالتالي التقليل من اصابته بحوادث العمل، الملل، التعب، الإجهاد .
- ✓ أن الاستقرار الوظيفي يعمل على محافظة المنظمة على استمراريتها وتحقيق اهدافها مما يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة ويعفيها من البحث على كفاءات بشرية بديلة، هذا من جهة ومن جهة أخرى تحافظ على نفسها من الفشل والنزوال وهذا ما تأخذه بالحسبان اغلبية المنظمات في الدول المتطورة حيث نجدها حريصة على تحيقي الاستقرار الوظيفي لعمالها مما يدفعها للنجاح سواء على المدى القريب او البعيد .
- وعليه لكي ترتقي المنظمة الجزائرية مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه الى مصاف المنظمات الناجحة والتي حققت ميزة تنافسية سواء من حيث كفاءاتها البشرية او من حيث المنتج الذي تنتجه اقترحت الدراسة التوصيات التالية :
- ✓ ضرورة الاهتمام بالموارد البشري من خلال توفير البيئة المناسبة لممارسة وظيفته.

¹ ذهبية سيد علي، أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية، دفاثر البحوث العالمية، المجلد 10، العدد 02، 2022

- ✓ تكشف البحوث في موضوع الاستقرار الوظيفي للعامل في منظمة والاستفادة من تجارب دولية ناجحة لا سيما المنظمة اليابانية التي تضمن الاستقرار الوظيفي للعامل انطلاقاً من التوظيف مدى الحياة .
- ✓ اهتمام المنظمة بانشغالات العمال
- ✓ تحسيس العمال بروح المسؤولية اتجاه المنظمة .
- ✓ العمل على توفير فرص الترقيات لفائدة العمال .
- ✓ السهر على اشباع حاجات العمال النفسية والاجتماعية.

الدراسة الثالثة: دراسة زبدي نادرة، بعنوان أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بن ناصر-مستشفى الحكيم سعدان(2019)¹.

هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي من خلال خمسة أبعاد وهي: (بيئة العمل ، عبء العمل ، صراع الدور ، غموض الدور ، نظام التعويضات والمكافآت) وتم تطبيق الدراسة في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة ، واعتمد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ، حيث وزعت 40 استمارة استرجع منها 32 استمارة اعتبارها عينة عشوائية مكونة من 52 طبيب مختص وبعد تحليل بيانات الدراسة استخدام برمج التحليل الاحصائي SPSS .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ أن عبء العمل له أثر سلبي على الاستقرار الوظيفي بينما كل من غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل ونظام التعويضات والمكافآت ليس لها أثر دال إحصائياً في ضغوط العمل،
- ✓ يعاني الأطباء من ضغوطات كثيرة منها ما يتعلق ببيئة العمل وعدم توفر الإمكانيات والوسائل اللازمة لذلك، وأخرى تتعلق بصفة كبيرة بعبء العمل وذلك بتكليف الأطباء عمال خارج اختصاصهم، كما أن مناوبة العمل بحاجة نوعاً ما إلى تنظيم مجدول ..
- ✓ يواجه الأطباء ضغوطاً تتعلق بغموض الدور وقد يكون ذلك راجع لعدم وضوح المسؤوليات لإضافة لعدم وضوح التعليمات التي تنظم عملهم فضلاً عن افتقارهم للمعلومات الكافية عن مسؤولياتهم في العمل وكذا تدني مستوى التعاون بين الأطباء والمرضى ونقص الثقة في قدرات من قبل الأطباء .
- ✓ الضغوطات الناتجة عن نظام التعويضات والترقيات والمكافآت فهي تشكل ضغط كبير على الطبيب وعدم تكافؤ الاجر المقدم مقارنة مع الجهد المبذول ونقص المردودية وقلة فرص الترقية والتكوينات.

¹ زبدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بن ناصر- مستشفى الحكيم سعدان، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019

الدراسة الرابعة: دراسة بن عدة محمد بعنوان: أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية(2018).¹

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، ولقياس أثر الضغوط تم الاعتماد على ثمانية أبعاد للضغوط النفسية (الأجر والراتب، غموض الدور، صراع الدور العبء الكمي للعمل، العبء النوعي للعمل الهيكل التنظيمي النمو والتقدم الوظيفي والأمان والاستقرار الوظيفي)، وثلاثة أبعاد للضغوط الاجتماعية (العلاقات مع الزملاء العلاقات مع الرؤساء والتوفيق بين العمل والبيت).

أجريت الدراسة على عينة مكونة من (112) عاملاً وعاملة في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر هي المؤسسة قارورات الغاز مؤسسة نفضال، مصنع الإسمنت بزهانة ومطاحن بني شقران، بنسبة استرداد بلغت (53.33%) وبعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى النتائج التالية

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الأقدمية الأجر الشهري وجو المسكن).

الدراسة الخامسة: بن طالب سامية بعنوان، تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة: دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين(2018)²

وقد هدفت إلى الوقوف على عوامل ضغوط العمل والاتصال التنظيمي للمدرس والواجب معرفتها للتخفيف من محتويات ضغوط العمل المدرسين كما هدفت الى تفعيل الاتصال التنظيمي داخل الجامعة وبين الأساتذة بالمؤسسة الجامعية الجزائرية، حيث كانت إشكالية الدراسة: ما مدى مساهمة تفعيل الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل التي يشعر بها الأستاذ الجامعي؟

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على العينة العشوائية حيث اشتملت 121 أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة بومرداس، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي لا يقف عند مجرد وصف الظاهرة بل يسعى الى تحليلها الى عناصر من اجل إتمام الدراسة، أما بالنسبة للأدوات فقد تم اعتماد الملاحظة والمقابلة والاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

¹ دراسة بن عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في تخصص تسيير المؤسسات، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2018.

² بن طالب سامية: تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة: دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين ، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، للعام الدراسي 2018.

✓ الأستاذ الجامعي في الكلية محل الدراسة يعمل في ظل مناخ أو بيئة تسودها مستويات مرتفعة من ضغوط العمل (وهذا ما يثبت الفرضية الرئيسية الأولى) مما يؤثر سلبا على جانبه النفسي بالدرجة الأولى وعلى جودة ما يقدمه من برامج تعليمية للطالب.

✓ توجد مصادر متعددة لضغوط العمل التي يشعر بها أساتذة الكلية محل الدراسة (وهذا ما يثبت الفرضية الرئيسية الثانية)، حيث يأتي مصدر ظروف العمل المادية في الصدارة ثم يليه مصدر نظام الحوافز و الأجور في المرتبة الثانية وخاصة ما تعلق الأمر بالأجر الذي ما زال بعيدا عن الحد أو المستوى الذي يعطي للأستاذ انعكاسا داخليا بالرضا نحو وظيفته، حيث نجد في المرتبة الثالثة مصدر نمط القيادة، الإشراف و الاتصال وفي الأخير نجد مصدر خصائص ذكر الأستاذ والذي يؤثر بدرجة متوسطة على أفراد عينة الدراسة من حيث مدى شعورهم بضغوط العمل.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة lansisalmi hannakaisa بعنوان

: Collective stress and coping in the contexte of organisational culture (2019)¹

وقد هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل وكيفية التأقلم معها عن طريق توظيف بعد الثقافة التنظيمية بالإضافة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التجميعية وبناء آليات واضحة للتعامل مع تلك الضغوط، تكونت عينة الدراسة من 90 مديرا يمثلون عدة شركات في قطاعات صناعية في اسبانيا وقد تمت مقابلتهم على فترات زمنية متباعدة كما تم اعتماد المنهج الاستقرائي لتحليل البيانات في هذه الدراسة وقد خلفت هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

✓ وجود مصادر متعددة لضغوط العمل وهي اجتماعية، اقتصادية، وظيفية.
✓ وجود تأثير للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات على ضغوط العمل ومن مصادر ضغوط العمل نمط شخصية الفرد العام.

الدراسة الثانية: دراسة sharon foley and raymond loi بعنوان

work role stresses and turnover intentions a study of : Professional clergy in hong kong . « ngo hong yue .(2015)²

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى تأثير مدة مصادر ضغوط العمل مثل (غموض الدور ، صراع الدور، وعبء الدور، وعبء العمل، ومشكلات تتعلق بعلاقات الفرد مع أفراد آخرين داخل العمل وخارجه) على الجانب العاطفي والرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل وقد أختبرت هذه الدراسة مدى تأثير الجانب العاطفي والرضا الوظيفي بين عالقة

¹lansisalmi hannakaisa, Collective stress and coping in the contexte of organisational culture,2019

² sharon foley and raymond loi, work role stresses and turnover intentions a study of : Professional clergy in hong kong . « ngo hong yue,2015

المصادر المسببة لضغوط العمل والرغبة في ترك العمل طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 887 موظفا ومتخصصا " هونج كونج . "وقد اعتمدت هذه الدراسة في تحليل النتائج على المنهج الوصفي الإحصائي التحليلي .
وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن مصادر ضغوط العمل لها تأثير كبير على الجانب العاطفي والرضا الوظيفي والذي بدوره يعكس أسباب الرغبة في ترك العمل لدى الموظفين، فأوصت هذه الدراسة الباحثين والدارسين الجراء دراسات مماثلة للكشف والتأكد من صحة مثل هذه العالقة في عينات مختلفة وفي بيئات أخرى .

الدراسة الثالثة: دراسة MichailidisandGeorgiou بعنوان:

EmployeeionalOccupatstreeinBanking (2013)¹

والتي هدفت الى التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي تواجه العاملين في البنوك حيث اجريت الدراسة على عينة عشوائية من (60) عامل من مختلف البنوك وتم جمع البيانات باستخدام مقياس ضغوط العمل (Occupational) وخلصت الدراسة الى ان شعور العامل بالرضاء او عدمه تجاه عمله يؤثر بدرجة كبيرة على المستوي الضغط كما ان المستوى التعليمي قلت الضغوط كما ان الضغوط لديهم حيث يسلك الفرد أكثر ايجابية في التعامل مع امور الحياة تقل لديه ضغوط العمل.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال عرضنا لبعض الدراسات السابقة في مجال ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، تم استخلاص بعض الاختلافات والتي سنعرضها كالآتي:

الفرع الأول: موقع دراستنا وأهم ما يميزها عن الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لاحظنا ما يلي:

- 1- قلة توفر دراسات سابقة تناولت موضوعي ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي معا، وهذا ما يميز دراستنا عن غيرها من الدراسات، مما جعل من هذه الدراسة تكتسي أهمية بالغة فيما يخص التقليل من ضغوط العمل في المؤسسة، من خلال التركيز على الاستقرار الوظيفي ومقومات تحقيقه.
- 2- تميزت الدراسة الحالية في الجانب النظري من خلال تفصيل وتسلسل المعلومات والأفكار في عرض المفاهيم المرتبطة بضغوط العمل والاستقرار الوظيفي؛
- 3- سمحت هذه الدراسة بشرح وتوضيح ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة، كما تم إثراء هذه الدراسة بمجموعة متنوعة من الملاحق لتوثيق ما تم تقديمه وشرحه؛

¹ MichailidisandGeorgiou ,EmployeeionalOccupatstreeinBanking (2013)

4- تختلف الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية، والإسهام في إثراء الجانب المعرفي أو التطبيقي في موضوع أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، كما أن ذلك التنوع أو الاختلاف يثري المعرفة في جوانب الموضوع، مما أتاح الفرصة للباحثين في اختيار أكثر المتغيرات مناسبة لمشكلة الدراسة؛

5- للدراسات السابقة فائدة كبيرة في مساعدة الباحث في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الأمر الذي أسهم في صياغة مشكلة الدراسة وفرضياتها؛

6- تأتي هذه الدراسة استكمالاً لجهود الباحثين السابقين في هذا المجال ولسد النقص في هذا الحقل الدراسي، إذ حاولنا الربط بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، لهذا تعد من بين الدراسات القليلة في هذا الموضوع.

الفرع الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الجدول (1-1): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة.

أوجه الشبه			
المتغيرات	المنهج المستعمل	أداة تحليل المعلومات	نوع القطاع
اعتمدت كل الدراسات على اعتبار ضغوط العمل كمتغير مستقل والاستقرار الوظيفي كمتغير تابع	تم الاعتماد على المنهج الاحصائي الوصفي لكل الدراسات (الحالية والسابقة).	تم اعتماد على برنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع الاقتصادي.
أوجه الاختلاف			
بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات.			

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
- الإلمام بالنتائج المتواصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكن الطالبين من الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الطالبين على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحث لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة.

خلاصة الفصل:

يعتبر المورد البشري القلب النابض للمنظمة، وعليه فان الاستقرار الوظيفي يشكل أحد ركائز الحياة الوظيفية المستقرة للعامل في المنظمة، ومن أجل تحقيقه يتطلب الأمر توفير مناح تنظيمي مدعم بآليات تحقيقه واستراتيجيات الحفاظ عليه. لذلك ارتأينا أن يكون موضوع بحثنا حول أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل في المؤسسة الجزائرية، حيث نحاول ابراز دور الاستقرار الوظيفي للعامل في نجاح المنظمة وكذا تقصي دوافع الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية.

الفصل الثاني: دراسة أثر ضغوط العمل
على الاستقرار الوظيفي للعمال - مؤسسة
اتصالات الجزائر ورقلة -

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل تجسيد الجانب النظري للدراسة في الجانب التطبيقي وهذا بدراسة ميدانية أجريت على عينة من عمال وموظفين باتصالات الجزائر ورقلة وذلك لقياس أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، وذلك من خلال تحديد مستوى ضغوط العمل وأثرها في الاستقرار الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ولهذا فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

❖ المبحث الاول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

❖ المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يستعرض هذا المبحث منهجية الدراسة وعرض نتائج استجابة افراد عينة الدراسة من خلال التحليل الاحصائي كما يتناول هذا المبحث اختبار الفرضيات ومناقشتها

المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة

انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ميدانيا، تم الاعتماد على المنهج الإحصائي، وذلك نظرا لطبيعة البحث التي تفرض علينا إتباع هذا المنهج باعتباره طريقة تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة للدراسة وقياس الدلالة الاحصائية بين متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسة ظاهرة أو موضوع ما بهدف التعرف على أسبابها وتقديم الحلول، عن طريق النتائج التي تم الوصول إليها و لتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي .

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة

اتصالات الجزائر تعتبر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر وهي شركة ذات أسهم تابعة للدولة بنسبة 100 % حيث كانت تابعة للتوظيف العمومي إلى حين صدور القرار رقم 5 في 2003/11/11 حيث أصبحت اتصالات الجزائر مؤسسة قائمة بذاتها وفي تاريخ 2005/09/14 أجريت تعديلات في هيكلية المؤسسات ومهامها بموجب مرسوم رقم 05/556 تحت 05/437

وتعد اتصالات الجزائر مؤسسة ذات أسهم ملك للدولة بنسبة 100 % وهي المتعامل التاريخي في سوق الحلول الشبكية وخدمات الاتصالات (الهاتف الثابت، اللاسلكي)...

تم إنشائها بموجب تطبيق بند 12 للقانون رقم 03 /2000 مؤرخ في 5 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات وبموجب هذا القرار تم الفصل بين نشاطات البريد ونشاطات الاتصالات ومنه فإن مؤسسة اتصالات الجزائر هي وليدة هذا القانون واصبحت مؤسسة ذات أسهم قائمة بذاتها تمارس أنشطتها بشكل رسمي ابتداء من 01جانفي2003¹

¹ الموقع الإلكتروني <https://www.algeriatelecom.dz/ar> تاريخ تصفح 2023/04/22 على الساعة 17: 30

ب: عينة الدراسة

الجدول (1-2) توزيع الاستبيان على عينة الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزع	المسترجع	الغير مسترجع	الصالح للتحليل
العدد	47	42	05	42
النسبة المئوية	100%	%92	%8	%92

المصدر: من اعداد الطالبين.

لتحقيق غايات الدراسة والمتمثلة في تحديد الدور الذي تلعبه ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية وعلى إثر ذلك تم اختيار العينة عشوائية من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر حيث قمنا بتوزيع 42 استبانة ورقية.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

الفرع الأول: أداة بناء الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في الدراسة، والوقت المسموح له، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة" وبعد الاطلاع على أدبيات الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات الصلة بجودة الموضوع، قمنا بتصميم الاستبانة مشتملة على ثلاثة أجزاء بعد الدياحة كما هو مبين بالتفصيل في الملحق رقم 01؛ وهي كالتالي:

أولاً: الجزء الأول

يشمل البيانات الشخصية لعمال المؤسسة والمتمثلة في (الجنس، العمر - المستوى-الخبرة).

ثانياً: الجزء الثاني

يشمل هذا الجزء من الاستبانة البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة مقسما على النحو التالي:

◀ المحور الأول: بعنوان ضغوط العمل هذا المحور يحتوي على 19 سؤال

◀ المحور الثاني: بعنوان الأداء الاستقرار الوظيفي يحتوي هذا الجزء على 18 سؤال

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي على النحو التالي:

الجدول (2-2) : توزيع درجات الموافقة لمقياس ليكرت (LIKERT)

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
الترميز	1	2	3
المتوسط المترجح	من 1 الى 1.65	من 1.66 الى 2.29	من 2.30 الى 3

المصدر: من اعداد الطالبين

ثالثا: صدق وثبات أداة الدراسة

بعد الاطلاع على مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تم إعداد استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات اللازمة، حيث تم عرضها علي مجموعة من المحكمين تألفت من متخصصين في مجال علوم التسيير، وذلك من أجل معرفة آرائهم واقتراحاتهم وتمت الاستجابة لتوجيهاتهم، تم استخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا وهذا بالاستعانة ببرنامج SPSS v26 كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول(2-3) معامل الثبات الكلي للاستبانة

عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
41	0.899
الاستبيان كامل	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول(2-2) أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من 0.62 وأقرب الي 01 حيث تقدر قيمتها بـ 0.899 وهي نسبة قابلة لتحليل الإحصائي ويمكن الاعتماد عليها، حيث أنها تتجاوز الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما قد يعني الحصول علي نفس الإجابات في حالة استجواب أفراد عينة الدراسة في نفس الظروف.

الفرع الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

من اجل تحليل بيانات الاستبانة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ◀ التكرارات والنسب المئوية لمعرفة ووصف أفراد عينة الدراسة؛
- ◀ معامل كرونباخ ألفا لتحديد ثبات أداة الدراسة؛
- ◀ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة طول الفئة (القيمة العليا للإجابة - القيمة الدنيا للإجابة)/ عدد مستويات الأهمية طول الفئة $5-1 = 4/5$ $0.80 =$ ولتحديد درجة الأهمية تضاف قيمة طول الفئة الي 1 والجدول الموالي بين قيم المتوسط الحسابي ودرجة الأهمية

الجدول (2-4) : المتوسط الحسابي ودرجة الأهمية المقابلة له

درجة الأهمية	قيمة المتوسط الحسابي
منخفضة	1.66-----1
متوسطة	2.32-----1.67
مرتفعة	3-----2.33

المصدر من اعداد الطالبين

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

سوف نعرض ونحلل نتائج الدراسة الميدانية في هذا المبحث:

المطلب الأول: عرض نتائج الجزء الأول من الاستبيان:

ويشمل تحليل الصفات الشخصية للعمال الذين تم استقصاؤهم، وذلك بهدف التعرف على بعض الحقائق الأساسية المتعلقة بهذه العينة من أجل إعطاء صورة واضحة عن الأفراد المشاركين هذه الدراسة

الفرع الأول: عرض النتائج الخاصة بالمتغيرات الديمغرافية

1-متغير الجنس

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس كما يوضحه لجدول التالي:

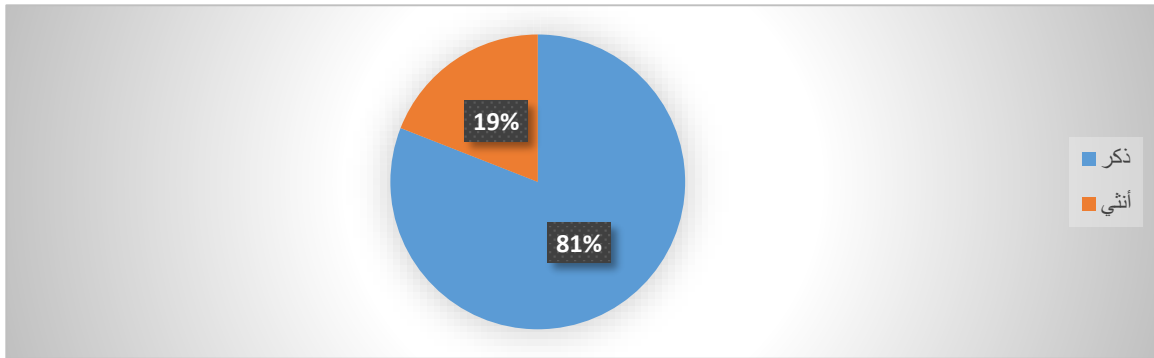
الجدول رقم (2-5) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
81.0	34	ذكر
19.0	8	أنثي
%100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS

ويكمن ترجمة بيانات الجدول الى الشكل الموالي:

الشكل رقم (2-1) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول 02-04

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة من الفئة الذكور حيث بلغت نسبته 81 بالمئة من اجمالي افراد العينة في حين بلغت نسبة الاناث 19 بالمئة من اجمالي افراد العينة وهذا راجع في الأساس الى طبيعة عمل المؤسسة

2-متغير السن

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير العمر كما يوضحه الجدول التالي:

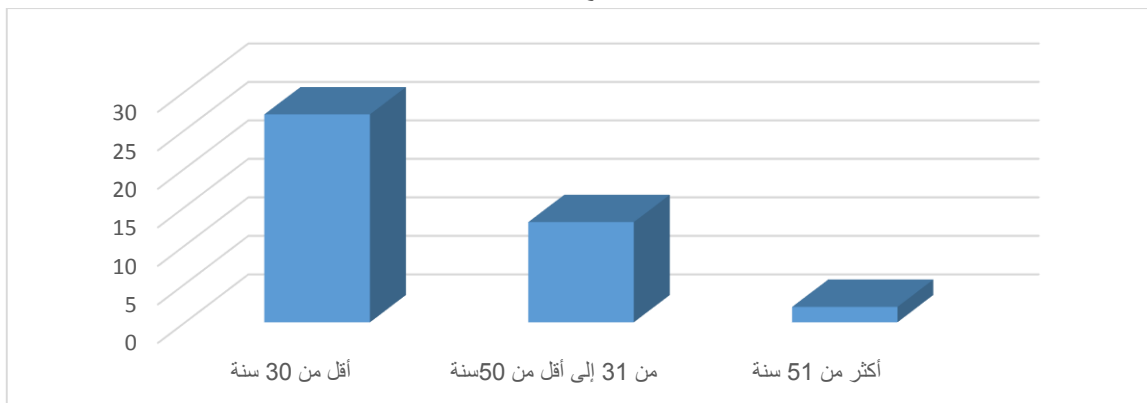
الجدول (2-6) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمر
64.3	27	أقل من 30 سنة
31.0	13	من 31 إلى أقل من 50 سنة
4.8	2	أكثر من 51 سنة
%100	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول الى الشكل الموالي:

الشكل (2-2) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول 02-05

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان معظم افراد عينة الدراسة من الفئة الاولى الذين أعمارهم لم تبلغ 30 سنة حيث بلغت نسبتهم 64.3 بالمئة ثم تليها الفئة الثانية الذين تتراوح اعمارهم بين 30 سنة الى 50 سنة بنسبة قدرها 31 بالمئة مما يعني ان المؤسسة تعتمد علي طاقم عمل شاب في ذروة نشاطه وتحمسه للعمل ويكون حريصا علي العمل ويسعي لتنفيذه علي اكمل وجه يساعده طاقم عمل ذو خبرة ومحنك.

3-متغير الدرجة العلمية

جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير المنصب كالتالي:

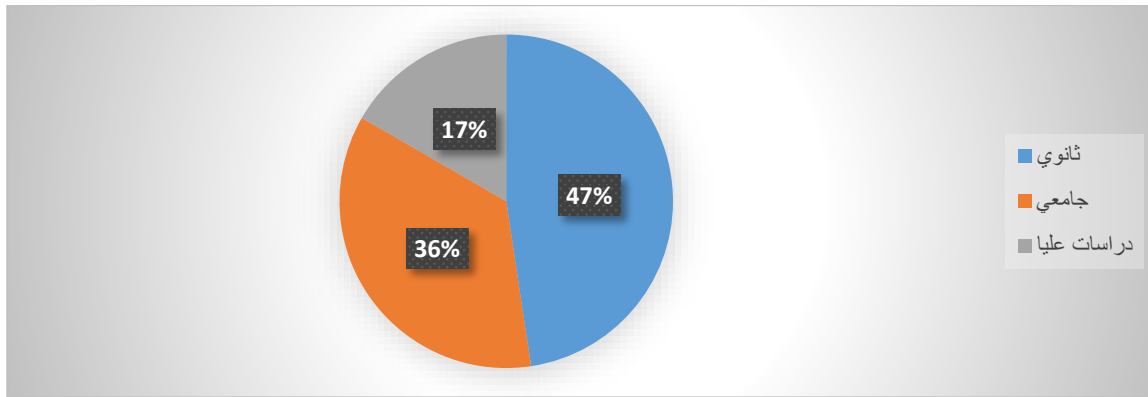
الجدول (2-7) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية

النسبة	التكرار	المنصب
47	22	ثانوي
36	13	جامعي
17	07	دراسات عليا
%100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

ويمكن ترجمة بيانات الجدول

الشكل رقم (2-3) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع افراد العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي ان المؤسسة محل الدراسة تسعى لتوظيف عمال ذو مستوي عالي اين سجلت العينة 22 عامل بشهادة جامعية بنسبة قدرت ب 47% كما سجلت 07 عامل يحملون شهادة الدراسات العليا مما يعني ان المؤسسة تسعى لتوظيف الكفاءات وهذا ما يفسر قوة مواردها البشرية في حين من 18 افراد من العينة يحملون مستوي ثانوي او اقل وهو من فئة الاعوان متعددي الخدمات ومناصبهم لا تتطلب شهادات.

4-متغير الفئة المهنية

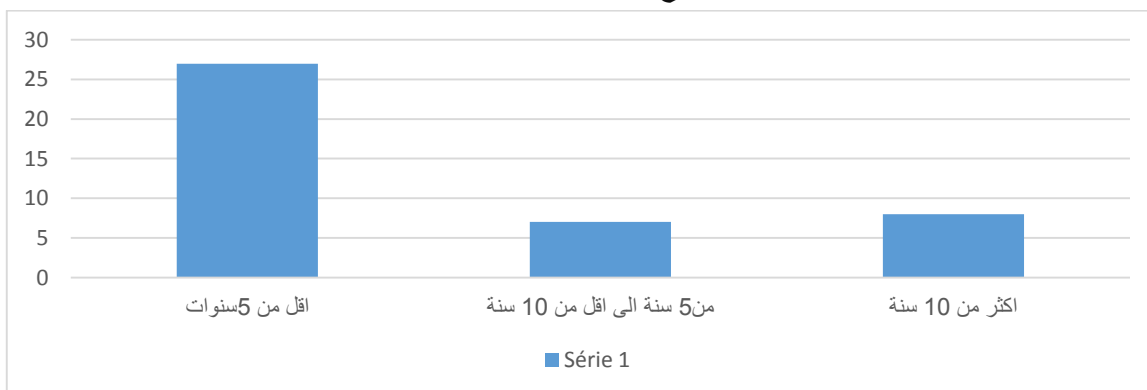
جاء توزيع أفراد عينة الدراسة وفق لمتغير الخبرة كالتالي:

الجدول (2-8) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الدرجة الوظيفية

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	27	64.3
من 5 سنة الى اقل من 10 سنة	7	16.7
اكثر من 10 سنة	8	19.0
المجموع	52	%100

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

الشكل (2-4) توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لمخرجات برنامج SPSS v22

يظهر لنا من الجدول الخاص بتوزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الخبرة، ان اغلب افراد ذو خبرة كافية تؤهلهم لشغل مناصبهم بكل كفاءة واحقية وهو ما يحسب لصالح المؤسسة محل الدراسة

المطلب الثاني: تفسير النتائج الجزء الثاني من الاستبيان

الفرع الاول: قياس مستوي ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر

لقياس مستوي ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر نتطرق فيما يلي الي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول والتي كانت مقسمة على كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: بيئة العمل				
1.	ارى ان مكان العمل غير امن بسبب الازدحام الكثير والتجمعات الكبيرة.	2.8333	.337	مرتفع
2.	تعتمد وظيفتي على استخدام التكنولوجيا الحديثة .	2.5000	.500	مرتفع
3.	التجهيزات المكتبية تتناسب مع طبيعة عملي.	2.1429	.467	مرتفع
4.	موقع مكنتي يتناسب مع المهام التي اقوم بها.	2.1905	.451	مرتفع
5.	يعتبر نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل.	2.1190	.449	مرتفع
6.	اعاني حاليا من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	2.3571	.382	مرتفع
	البعد الاول: بيئة العمل	2.39	0.43	مرتفع
البعد الثاني: عبء العمل :				
7.	اعاني من توتر في اعصابي بسبب العمل الذي اقوم به .	2.2619	.344	مرتفع
8.	توكل لي اعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت .	2.4048	.588	مرتفع
9.	وقت الدوام الرسمي يكفي لإنهاء العمل المطلوب مني .	2.6667	.374	مرتفع
10.	تحدث لي اخطاء غير مقصودة بسبب طبيعة عملي .	2.6905	.219	مرتفع
11.	لدي ساعات عمل طويلة جدا .	2.8333	.142	مرتفع
12.	ليس لدي ما يكفي من الوقت للاستراحة بين ساعات العمل .	2.7857	.172	مرتفع
	البعد الثاني: عبء العمل :	2.60	0.30	
البعد الثالث: غموض الدور والصراع :				
13.	اتلقى التعليمات المتعارضة من أكثر من مسؤول .	2.8333	.142	مرتفع
14.	اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي اقوم به .	2.4762	.256	مرتفع

مرتفع	.609	2.3095	15. اشعر بفقدان السيطرة بسبب العمل الموكل لي .
مرتفع	.339	2.6190	16. تعتبر المهمات و الواجبات التي اكلف بإنجازها غير واضحة بالنسبة لي .
	.316	2.6905	17. تؤثر الضغوطات الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الاخرى في متطلبات اداء العمل .
مرتفع	.172	2.7857	18. اضطر كثيرا الى تأدية اعمال لا اعتبرها جزءا من مهامي الوظيفية .
مرتفع	.142	2.8333	19. اعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي .
	0.27	2.67	البعد الثالث: غموض الدور والصراع:
مرتفع	0.45	2.83	المحور الأول: ضغوط العمل

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

البعد الأول: بيئة العمل

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات بعد بئية العمل بلغ 2.39 وهو مرتفع، ما يؤكد على أن الافراد داخل المؤسسة يمارسون أعمالهم في بئية عمل جيدة محفزة في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.43 والذي يدل على عدم وجود تبيان أو تشتت في آراء العينة اتجاه بعد بئية العمل

البعد الثاني: عبئ العمل :

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على البرامج بعد عبئ العمل بلغ 2.60 وهو بدرجة أهمية مرتفع، مما يعني ان مما يعني ان عمال يتحملون عبئ العمل ، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,30 والذي يدل على عدم وجود تبيان أو تشتت في آراء العينة اتجاه بعد عبئ العمل

البعد الثالث: غموض الدور والصراع:

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على بعد التعاون والالتزام الوظيفي بلغ 2.67 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يعني ان المؤسسة المدروسة يتميز عمالها بروح التعاون والالتزام الوظيفي ما يلحق جو عمل ملائم في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.23 والذي يدل على عدم وجود تبيان أو تشتت في آراء العينة اتجاه بعد التعاون والالتزام الوظيفي

الفرع الثاني: قياس مستوي ضغوط العمل في المؤسسة اتصالات الجزائر

لقياس مستوي ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر نتطرق فيما يلي الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول والتي كانت مقسمة على كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (2-10) : يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد الاستقرار الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
البعد الأول: الامن الوظيفي:				
	اشعر بعدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل.	2.5714	.300	مرتفع
	أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي.	2.3810	.485	مرتفع
	اشعر بعدم الاطمئنان بسبب امكانية الاصابة بأمراض او حوادث في مكان العمل.	2.5714	.397	مرتفع
	يوجد الأمان الوظيفي داخل المؤسسة.	2.3095	.268	مرتفع
	ارى ان هناك غموض حول مستقبلي في المؤسسة.	2.6429	.333	مرتفع
	البعد الأول: الامن الوظيفي	2.49	0.23	مرتفع
البعد الثاني: الرضا الوظيفي:				
	اشعر ان مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر في استقراري في الوظيفة.	2.5952	.247	مرتفع
	يوجد اهتمام من طرف الإدارة و بوجهات نظر العمال الخاصة بسير العمل.	2.7857	.172	مرتفع
	ما أنجزه من نجاح في عملي يحقق الكثير من طموحاتي.	2.5476	.254	مرتفع
	اشعر بالوقت يمر سريعا اثناء اداء عملي.	2.5952	.296	مرتفع
	يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية.	2.7143	.209	مرتفع
	أشعر برضا المسؤولين عني عند القيام بعملي.	2.5000	.305	مرتفع
	اشعر بالولاء و الانتماء للمؤسسة.	2.4524	.351	مرتفع
	البعد الثاني: الرضا الوظيفي	2.59	0.34	
البعد الثالث: حدود العمل				
	التعليمات التي أتلقتها تصدر من أكثر من مسؤول واحد.	2.3810	.339	مرتفع
	أواجه مشاكل في عملي بسبب قلة التكوين.	2.5952	.296	مرتفع
	يسيطر عليا الشعور بالرغبة في ترك العمل بسبب ضغوطات العمل.	2.5952	.247	مرتفع
	ليس لدي مسار ترقيات واضح.	2.3095	.365	مرتفع
	افضل مغادرة المؤسسة الحالية في حال توفر فرصة عمل افضل.	2.4048	.344	مرتفع
	اقوم بعملي وهو واجب تجاه المؤسسة.	2.4762	.353	مرتفع
	البعد الثالث: حدود العمل	2.45	0.36	
	المحور الأول: الاستقرار الوظيفي	2.52	0.59	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS

البعد الأول: الامن الوظيفي:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة علي عبارات بعد الامن الوظيفي بلغ 2.49 وهو مرتفع ، مما يدل علي ان المؤسسة حريصة على توفير الجو الملائم للعمال خصوصا من ناحية الامن مما يضمن لها بقائهم في مناصبهم في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.23 والذي يدل علي عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد الامن الوظيفي

البعد الثاني: الرضا الوظيفي:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة علي عبارات بعد الرضا الوظيفي بلغ 2.59 وهو مرتفع ، مما يدل علي ان المؤسسة حريصة بشكل كبير على توفر اعلى مستوى من الرضا للعمال في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.34 والذي يدل علي عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد الرضا الوظيفي

البعد الثالث: حدود العمل:

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات بعد حدود العمل بلغ 2.45 وهو مرتفع، مما يدل علي ان توفر حدود منطقية للعمل في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.36 والذي يدل علي عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه بعد حدود العمل

المطلب الثالث: مناقشة واختبار صحة الفرضيات:

في هذا المطلب سوف نختبر صحة الفرضيات ونناقشها:

الفرع الاول: اختبار صحة الفرضية الأولى:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية والاولي والتي كانت كالتالي: "يوجد مستوى عالي من ضغوط العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

باستخدام برنامج SPSS يمكننا اجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول الذي يبين مستوي وأحداث كما موضح في الجدول التالي:

الجدول: (2-11): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع	0.43	2.39	البعد الأول: بيئة العمل
مرتفع	0.30	2.60	البعد الثاني: عبئ العمل :
مرتفع	0.27	2.67	البعد الثالث: التعاون والالتزام الوظيفي:
مرتفع	0.45	2.83	المحور الأول: ضغوط العمل

من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 26

يتضح من خلال الجدول رقم (2-10) ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات المحور الأول الخاص بضغط العمل بلغ 2.83 بدرجة اهمية مرتفعة، مما يدل علي ان العمل داخل المؤسسة يعترضون لمجموعة من ضغوط العمل، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.45 والذي يدل علي عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه ابعاد المحور الاول وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى ويفرض علينا قبولها

الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الثانية:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية والثانية والتي كانت كالتالي: "يوجد مستوى عالي من الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني الذي يبين مستوي وأحداث كما موضوح في الجدول التالي:

الجدول: (2-12): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاستقرار الوظيفي

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع	0.23	2.49	البعد الأول: الامن الوظيفي:
مرتفع	0.34	2.59	البعد الثاني: الرضا الوظيفي:
مرتفع	0.36	2.45	البعد الثالث: حدود العمل:
مرتفع	0.52	2.52	المحور الثاني

من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS 26

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة على عبارات المحور الثاني الخاص بالاستقرار الوظيفي بلغ 2.52 وهو بدرجة اهمية مرتفعة، مما يدل علي ان مستوى الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عالي في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0.52 والذي يدل علي عدم وجود تبيان او تشتت في اراء العينة اتجاه ابعاد المحور الثاني وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية ويفرض علينا قبولها

الفرع الثالث: اختبار صحة الفرضية الثالثة:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الثالثة والتي كانت كالتالي: " توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.

باستخدام برنامج spss يمكننا اجراء اختبار معامل الارتباط ال خطي person الذي يبين مدى قوة وطبيعة العلاقة التي تجمع بين متغيرات الدراسة كما موضوح في الجدول التالي:

الجدول: (2-13): يمثل اختبار PERSON

Correlations			
		المحور_لاول	المحور_الثاني
المحور_لاول	Pearson Correlation	1	.347*
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	42	42
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.347*	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	42	42

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

المصدر: مخرجات SPSS V26

من خلال الدراسة الاحصائية للجدول نلاحظ أن قيمة $\text{sig}=0.25$ وهي قيمة اقل من قيمة مستوي المعنوية المعلوم عند 5 %، اما معامل الارتباط الخطي للمحاور قد بلغ $r=0.347$ وهذا ما يعني ان ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي يرتبطان مع بعضهما البعض بعلاقة خطية عكسية موجبة بنسبة 34.7 % وهذا ما يثبت صحة الفرضة الثالثة التي نصت على انه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

الفرع الرابع: اختبار صحة الفرضية الرابعة:

سنحاول من خلال هذه النقطة مناقشة الفرضية الرابعة والتي كانت كالتالي: "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في

علاقة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزي الي أحد او كل المتغيرات الديمغرافية

جدول(2-14)لا: اختبار ANOVA

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	.259	3	.086	.528	.666
	Within Groups	6.217	38	.164		
	Total	6.476	41			
العمر	Between Groups	.930	3	.310	.894	.453
	Within Groups	13.189	38	.347		
	Total	14.119	41			
المؤهل العلمي	Between Groups	1.408	3	.469	.647	.590
	Within Groups	27.569	38	.725		
	Total	28.976	41			
الخبرة المهنية	Between Groups	4.645	3	1.548	2.704	.059
	Within Groups	21.760	38	.573		
	Total	26.405	41			

المصدر: مخرجات SPSS V26

بناء على نتائج السابقة في الجدول اعلاه التي أظهرت ان مستوي الدلالة في كل المتغيرات الديمغرافية السابقة (الجنس -السن -الدرجة العلمية -الخبرة) وهو اعلي من مستوي المعنوية 0.05 وهذا يعني انه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي تعزي الي متغير الي أحد او كل المتغيرات الديمغرافية بناء على تفسير الفرضيات الفرعية التي بينت عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي وبالتالي نقبل الفرضية الرابعة والتي نصت علي انه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية علاقة التكوين بإنتاجية العمال تعزي الي كل او أحد المتغيرات الديمغرافية (الجنس -السن -الدرجة العلمية -الخبرة)

خلاصة الفصل الثاني:

اشتمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة اتصالات الجزائر ولقد كان هذا بهدف معرفة اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي حيث تعرفنا من خلال هذا الفصل المتعلق بتحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول المحاور الواردة في الاستبيان على إدراك المبحوثين اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي، وبعد قراءة وتفسير النتائج بالاعتماد على برنامج SPSS v26 أظهرت نتائج التحليل توفر المؤسسة محل الدراسة مستوى عالي من ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي أما فيما يخص نتائج اختبار الفرضيات فتبين أن هناك علاقة ذات ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي .

خاتمة

الخاتمة:

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري والتطبيقي أن ضغوط العمل تدخل في مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على السلوك التنظيمي للأفراد والرضا الوظيفي لديهم، إذ لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدمية أو إنتاجية خالية من ضغوط العمل، ولكن ذلك لا يعني أن التحكم فيها (الضغوط) مستحيل، يكفي فقط أن تتوفر المنظمة على كفاءات للحد منها على الأقل ويتوقف ذلك على فعالية الإدارة وطريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق اندماجهم وانتمائهم للمنظمة، مما يحقق لهم استقرار وظيفي يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة للفرد والمنظمة معا.

ولقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المنظمات الناجحة تولي اهتماما بالغا للمورد البشري باعتباره مصدرا للنجاح والتميز والإبداع، إضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة والتقليل من أعباء العمل وصراع الدور التي من شأنها تدفع بالعامل إلى بذل المزيد من الجهود لتطوير عمله وتحقيق أهداف المنظمة كما أن الاهتمام ببيئة العمل ووضوح الدور ودفع المسار الوظيفي لدى العاملين يساعد في تدعيم التفاعل الإيجابي.

أولاً: نتائج الدراسة

وبعد تحليل نتائج الاستبيان توصلت الدراسة لنتائج التالية

من خلال الدراسة الميدانية توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وكانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- 1) يوجد مستوى عالي من ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- 2) يوجد مستوى عالي من الاستقرار الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- 3) توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي.
- 4) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي تعزي إلى أحد أو كل المتغيرات الديمغرافية

ثالثاً: التوصيات:

علي ضوء نتائج الدراسة الميدانية وبناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية فإنه يمكننا تقديم مجموعة من التوصيات لفائدة المؤسسة تتمثل في مايلي :

- 1) ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيف الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي على أدائهم، وإشعارهم بأهمية وتقلص المساعدات الممكنة لهم.
- 2) تحسين بيئة العمل.
- 3) العمل على تحسين مصادر التطور الوظيفي وتكوين وتدريب العاملين.
- 4) تفادي ازدواجية الأوامر والعمل على وضوح الأهداف والتوزيع الجيد للأدوار.

5) مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات واعتماد آليات الحوار المفتوح.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ادارة ضغوطات العمل، الطبعة الأولى، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2005.
2. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
3. دن أحمد: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التخفيض من ضغوط العمل، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 4، العدد 3، المركز الجامعي، تندوف، الجزائر، 2019.
4. باهي سالمي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم نفس، قسم علم النفس وعلوم التربية، الارطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2008.
5. فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر، القاهرة، مصر، 2001.
6. عيسى ابراهيم المعشر " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال – كلية العلوم الادارية والمالية، قسم ادارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، 2009.
7. أندرويسيزلافي مارك جي والاس ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد" السلوك التنظيمي والأداء"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991.
8. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضى الوظيفي، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2009.
9. فاروق عبد فليته، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
10. إبراهيم علي محمد المومني " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي " الأردن.
11. وفاء محمد واخرون، تأثير ضغط العمل على اداء العاملين بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الجلدية، دون سنة نشر.
12. محمد ماهر عليش، مبادئ إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، شارع فهد، الكويت، ب ط.
13. سلاوي حليلة لعلى بوكميش: مدخل مفاهيمي حول القيم الاجتماعية السائدة في المؤسسة والاستقرار الوظيفي للموظف، مخبر الدراسات الإفريقية للعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة أدرار، 2014.
14. فوزي مجبرين بن الجيلان: مدخل الاقتصاد المؤسسة، مطبعة الرمال، ولاية الوادي، الجزائر، 2020.
15. بن دحو سمية: الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالخلفية الفردية للعامل (الأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 31، جامعة وهران، محمد بن أحمد، الجزائر، ديسمبر 2017.
16. عبد القادر فرحاوي: واقع الامن الاقتصادي الجزائري من منظور النظرية الاقتصادية المؤسساتية الجديدة، مجلة صدارات سياسية، العدد 2، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2015.
17. حجاج المداني، استقرار الموظفين وتأثيره على قيمهم في العمل، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، 2018.

18. عايض شافي الكليسي : أثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي ، دراسة ميدانية على جامعة الفترة من 2013-2014، جامعة الشقراء ، المملكة السعودية ، سبتمبر 2017.
19. زياد محمد علي الصمادي، محددات الرضا الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع. 2009.
20. بعيط عيسى: أثر التسيير بفرق العمل على أداء الافراد، دراسة ميدانية أقسام التربية البدنية بالجنوب الجزائري، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في نظرية ومنهجه التربية البدنية والرياضية، تخصص ادارة التسيير الرياضي، جامعة بن يوسف بن حدة، الجزائر، 2015.
21. منصور العور: الطاقة الإيجابية، ط1، العربي للنشر والتوزيع، لقاهرة، 2019.
22. حجاج المداني: استقرار الموظفين وتأثيرهم على قيمهم في العمل، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية ، عمار ثليجي، الأغواط، المجلد 05، العدد 2.
23. طويل حسونة، مباركي صفاء: ، أثر الاستقرار الوظيفي على الروح المعنوية للموظفين، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 2، نوفمبر 2021.
24. لعالجية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى العمال، مذكرة شهادة ماجستير، تخصص علم النفس، جامعة محمد خيضر، 2، 2013.
25. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2015.
26. سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مذكو ماجستر، المعهد الطبي، 2016.
27. طواليبة ندى وتايب قمر بعنوان تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز لتوزيع الغاز والكهرباء تبسة، مذكرة ماستر، في العلوم الاجتماعية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2022.
28. ذهبية سيد علي، أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية، دفاثر البحوث العالمية، المجلد 10، العدد 02، 2022.
29. زبدي نادرة، أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة من الأطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بن ناصر-مستشفى الحكيم سعدان، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019.
30. دراسة بن عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في تخصص تسيير المؤسسات، قسم علوم التسيير، جامعة تلمسان، 2018.
31. بن طالب سامية: تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة: دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بومرداس، للعام الدراسي 2018.
- 32.lansisalmi hannakaisa, Collective stress and coping in the contexte of organisationel culture

33.Maureen F. Jennefer,” The effects of chronic exposure to stress on the Intrusive care nurse”(Dissertation Abstract California school of professional psychology,1999).

34. الموقع الإلكتروني /<https://www.algeriatelecom.dz/ar> تاريخ اتصفح 2023/04/22 على

17.30

الساعة

الملاحق

- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي -
- جامعة قاصدي مرباح بورقلة -
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير -
- قسم علوم التسيير -
- تخصص : إدارة اعمال-

السيد (ة) / السيد

بعد تحية طيبة وبعد

في إطار إعدادنا لمذكرة الماستر والموسومة بعنوان:

" اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية "

دراسة حالة اتصالات الجزائر

نرجو من سيادتكم إبداء رأيكم من خلال التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويدنا بأرائكم القيمة، مع العلم أنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي
شاكرين تعاونكم معنا، وتقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير".

الجزء الأول: المعلومات

الجنس	ذكر	أنثى	
العمر	أقل من 30 سنة	31 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة
مستوى التعليم	ثانوي فاقل	جامعي فاكثر	دراسات عليا
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات

المحور الاول : ضغوط العمل

غير موافق	محايد	موافق	العبارة	الرقم	البعد
			ارى ان مكان العمل غير امن بسبب الازدحام الكثير والتجمعات الكبيرة .	1	بيئة العمل
			تعتمد وظيفتي على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	2	
			التجهيزات المكتبية تتناسب مع طبيعة عملي.	3	
			موقع مكنتي يتناسب مع المهام التي اقوم بها .	4	
			يعتبر نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل .	5	
			اعاني حاليا من كثرة الضوضاء في مكان العمل .	6	
			اعاني من توتر في اعصابي بسبب العمل الذي اقوم به .	7	عبء العمل
			توكل لي اعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت .	8	
			وقت الدوام الرسمي يكفي لإنهاء العمل المطلوب مني .	9	
			تحدث لي اخطاء غير مقصودة بسبب طبيعة عملي .	10	
			لدي ساعات عمل طويلة جدا .	11	
			ليس لدي ما يكفي من الوقت للاستراحة بين ساعات العمل .	12	
			اتلقى التعليمات المتعارضة من اكثر من مسؤول .	13	غموض الدور والصراع
			اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي اقوم به .	14	
			اشعر بفقدان السيطرة بسبب العمل الموكل لي .	15	
			تعتبر المهمات و الواجبات التي اكلف بإنجازها غير واضحة بالنسبة لي .	16	
			تؤثر الضغوطات الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الاخرى في متطلبات اداء العمل .	17	
			اضطر كثيرا الى تأدية اعمال لا اعتبرها جزءا من مهامي الوظيفية .	18	
			اعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي .	19	

المحور الثاني: الاستقرار الوظيفي

غير موافق	محايد	موافق	العبارة	الرقم	البعد
			اشعر بعدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل .	1	الامن الوظيفي
			أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي .	2	
			اشعر بعدم الاطمئنان بسبب امكانية الاصابة بأمراض او حوادث في مكان العمل.	3	
			يوجد الأمان الوظيفي داخل المؤسسة.	4	
			ارى ان هناك غموض حول مستقبلي في المؤسسة.	5	
			اشعر ان مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر في استقراري في الوظيفة.	6	الرضا الوظيفي
			يوجد اهتمام من طرف الإدارة و بوجهات نظر العمال الخاصة بسير العمل.	7	
			ما أنجزه من نجاح في عملي يحقق الكثير من طموحاتي.	8	
			اشعر بالوقت يمر سريعا اثناء اداء عملي.	9	
			يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية.	10	
			أشعر برضا المسؤولين عني عند القيام بعملي.	11	
			اشعر بالولاء و الانتماء للمؤسسة.	12	
			التعليمات التي أتلقاها تصدر من أكثر من مسؤول واحد.	13	حدود العمل
			أواجه مشاكل في عملي بسبب قلة التكوين.	14	
			يسيطر عليا الشعور بالرغبة في ترك العمل بسبب ضغوطات العمل.	15	
			ليس لدي مسار ترقيات واضح.	16	
			افضل مغادرة المؤسسة الحالية في حال توفر فرصة عمل افضل.	17	
			اقوم بعملي وهو واجب تجاه المؤسسة.	18	

وفي الأخير شكرا على حسن تعاونكم.

لجنة التحكيم:

مجسن عواطف.....أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة

ميلودي عبد العزيزأستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة

سعيدات النجمي.....أستاذ محاضر أ جامعة قاصدي مرباح ورقلة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	42	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	42	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	41

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	34	81.0	81.0	81.0
	انثى	8	19.0	19.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	27	64.3	64.3	64.3
	من 31 إلى أقل من 50 سنة	13	31.0	31.0	95.2
	أكثر من 51 سنة	2	4.8	4.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	15	35.7	35.7	35.7
جامعي	13	31.0	31.0	66.7
دراسات عليا	14	33.3	33.3	100.0
Total	42	100.0	100.0	

الخبرة المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	27	64.3	64.3	64.3
من 5 سنة الى أقل من 10 سنة	7	16.7	16.7	81.0
أكثر من 10 سنة	8	19.0	19.0	100.0
Total	42	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Variance
ارى ان مكان العمل غير امن بسبب الازدحام الكثير والتجمعات الكبيرة.	42	2.8333	.337
تعتمد وظيفتي على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	42	2.5000	.500
التجهيزات المكتبية تتناسب مع طبيعة عملي.	42	2.1429	.467
موقع مكنتي يتناسب مع المهام التي اقوم بها.	42	2.1905	.451
يعتبر نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل .	42	2.1190	.449
اعاني حاليا من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	42	2.3571	.382
اعاني من توتر في اعصابي بسبب العمل الذي اقوم به.	42	2.2619	.344
توكل لي اعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت.	42	2.4048	.588
وقت الدوام الرسمي يكفي لإنهاء العمل المطلوب مني.	42	2.6667	.374
تحدث لي اخطاء غير مقصودة بسبب طبيعة عملي.	42	2.6905	.219

لدي ساعات عمل طويلة جدا.	42	2.8333	.142
ليس لدي ما يكفي من الوقت للاستراحة بين ساعات العمل.	42	2.7857	.172
اتلقى التعليمات المتعارضة من اكثر من مسؤول.	42	2.8333	.142
اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي اقوم به.	42	2.4762	.256
اشعر بفقدان السيطرة بسبب العمل الموكل لي .	42	2.3095	.609
تعتبر المهمات و الواجبات التي اكلف بإنجازها غير واضحة بالنسبة لي.	42	2.6190	.339
تؤثر الضغوطات الاجتماعية من خلال الوساطة والتدخلات الاخرى في متطلبات اداء العمل.	42	2.6905	.316
اضطر كثيرا الي تأدية اعمال لا اعتبرها جزءا من مهماتي الوظيفية.	42	2.7857	.172
اعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي.	42	2.8333	.142
اشعر بعدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل .	42	2.5714	.300
أستطيع اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي.	42	2.3810	.485
اشعر بعدم الاطمئنان بسبب امكانية الإصابة بأمراض او حوادث في مكان العمل.	42	2.5714	.397
يوجد الأمان الوظيفي داخل المؤسسة.	42	2.3095	.268
ارى ان هناك غموض حول مستقبلي في المؤسسة.	42	2.6429	.333
اشعر ان مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر في استقراري في الوظيفة.	42	2.5952	.247
يوجد اهتمام من طرف الإدارة و بوجهات نظر العمال الخاصة بسير العمل.	42	2.7857	.172
ما أنجزه من نجاح في عملي يحقق الكثير من طموحاتي.	42	2.5476	.254
اشعر بالوقت يمر سريعا اثناء اداء عملي.	42	2.5952	.296
يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية.	42	2.7143	.209
أشعر برضا المسؤولين عني عند القيام بعملتي.	42	2.5000	.305
اشعر بالولاء و الانتماء للمؤسسة.	42	2.4524	.351
التعليمات التي أتلقها تصدر من أكثر من مسؤول واحد.	42	2.3810	.339
أواجه مشاكل في عملي بسبب قلة التكوين.	42	2.5952	.296

يسيطر عليا الشعور بالرغبة في ترك العمل بسبب ضغوطات العمل.	42	2.5952	.247
ليس لدي مسار ترقيات واضح.	42	2.3095	.365
افضل مغادرة المؤسسة الحالية في حال توفر فرصة عمل افضل.	42	2.4048	.344
اقوم بعلمي وهو واجب تجاه المؤسسة.	42	2.4762	.353
المحور_لاول	42	2.8333	.093
المحور_الثاني	42	2.5238	.195
Valid N (listwise)	42		

Correlations

		المحور_لاول	المحور_الثاني
المحور_لاول	Pearson Correlation	1	.347*
	Sig. (2-tailed)		.025
	N	42	42
المحور_الثاني	Pearson Correlation	.347*	1
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	42	42

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

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	.259	3	.086	.528	.666
	Within Groups	6.217	38	.164		
	Total	6.476	41			
العمر	Between Groups	.930	3	.310	.894	.453
	Within Groups	13.189	38	.347		
	Total	14.119	41			
المؤهل العلمي	Between Groups	1.408	3	.469	.647	.590
	Within Groups	27.569	38	.725		
	Total	28.976	41			
الخبرة المهنية	Between Groups	4.645	3	1.548	2.704	.059
	Within Groups	21.760	38	.573		
	Total	26.405	41			