



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية

بغنوان:

**العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام
(دراسة حالة: مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة)**

من إعداد الطالبة: الزهرة عواريب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: محسن عواطف..... (دكتورة-جامعة قاصدي مرباح ورقلة.) رئيسا
الأستاذ: خامرة بوعمامة.....(دكتور-جامعة قاصدي مرباح ورقلة.) مشرفا
الأستاذة: خميس نفيسة.....(دكتورة-جامعة قاصدي مرباح ورقلة.) مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية

بغنوان:

العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام
(دراسة حالة: مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة)

من إعداد الطالبة: الزهرة عواريب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: محسن عواطف..... (دكتورة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة). رئيسا
الأستاذ: خامرة بوعمامة..... (دكتور - جامعة قاصدي مرباح ورقلة). مشرفا
الأستاذة: خميس نفيسة..... (دكتورة - جامعة قاصدي مرباح ورقلة). مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

الإهداء

أهدي عملي هذا

إلى سبج وجودي في هذه الحياة، إلى اللّذين أعيش بهما وأعيش لهما،
تقديراً واعترافاً بفضلهما الذي لا يفوته فضل إلا فضل الله، إلى الوالدين
الكريمين أطال الله في عمرهم.

إلى قرة عيني ابنائي أحمد البدر، قمر سلسيل، عبد الرحمان وسندي في
الحياة الزوج الكريم.

إلى من كانوا لي دعماً وسنداً في هذه الحياة إخوتي وأخواتي كل واحد
باسمه وإلى أبنائهم وبناتهم.

إلى كل باحث وطالب علم أهدى ثمرة جهدي.

إلى كل صديقاتي في مسيرتي الدراسية وزميلاتي في العمل كل واحدة
باسمها.

إلى كل من ثابر في سبيل العلم وجعله نوراً يستضاء به.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة.

الزهرة

شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات، وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على إنجاز هذا العمل، فنحمدك اللهم ونشكر على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبك وخليتك الأمين عليه أركى الصلاة والتسليم.

أتقدم بالشكر الجزيل

وعظيم الامتنان والعرفان

إلى

المشرف الفاضل الدكتور "خامرة بوعمامة" الذي لم يبخل عليّ بتوجيهاته القيّمة رغم انشغالاته ووقته الثمين، أسأل الله أن يحقق له الريادة والزيادة وأن يوصله إلى أسمى وأرقى المعالي.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع الأساتذة المحكمين وأعضاء لجنة المناقشة على قبولكم مناقشة هذه المذكرة وإلى كل من ساعدنا خاصة أساتذة وموظفي كلية العلوم الاقتصادية قسم التسيير

كما لا يفوتني أن أتقدم بشكري إلى المؤطر فاطمي محمد السايح وكل عمال وأئمة مديرية الشؤون الدينية والأوقاف.

الزهرة



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل الشخصية بأبعادها (الاتجاه، القدرات والمهارات، الدافعية، إدراك الدور الوظيفي) والعوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الاتصال الإداري، نمط القيادة، الأجور والحوافز، التدريب)، على ضغوط العمل للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، بحيث بلغ حجم مجتمع الدراسة 193 فرد، وباستخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة، وزعت على عينة عشوائية مكونة من 85 مفردة، وبالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستعمال الأساليب الإحصائية، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لضغوط العمل لدى الأئمة، بينما كان مستوى العوامل التنظيمية متوسطا من وجهة نظر الأئمة، أما بالنسبة للعوامل الشخصية للأئمة فكانت ذات مستوى مرتفع، أما العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع علاقة عكسية ضعيفة، بحيث تؤثر العوامل الشخصية في ضغوط العمل من خلال بعد الاتجاه، بينما تؤثر العوامل التنظيمية في ضغوط العمل من خلال بعديها الأجور والحوافز والتدريب.

الكلمات المفتاحية: عوامل شخصية، عوامل تنظيمية، ضغوط عمل، أئمة مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

Abstract:

This study aimed to reveal of the and personal factors in its dimensions (direction, capabilities and skills, motivation, awareness of the function role) and organizational factors represented by its dimensions (organizational structure, physical work environment, administrative commination, leadership style, wages and incentives, training) influence the work stress pressures of imams in the directorate of religious affairs and endowments in ouargla, the size of the study population was 193 individual, and using the questionnaire as a tool for collecting study data, it was distributed a random sample of 85 individuals, relying on the descriptive analytical approach and using statistical methods, the study reached a number of results, the most important of which is the presence of and average level of work stress among imams, while the level of organizational factor, it was moderate from the point of view of the imam, while the personal factors of the imams were at a high level as for the correlation between personal and organizational factors as an independent variable and work pressures as a dependent variable, there is a weak inverse relationship, so that personal factors affect work pressures through the attitude dimension, while organizational factors affect work stress through their dimensions, wages incentives, and training.

Keywords: personal factors, organizational factor, work stress, imams in the directorate of religious affairs and endowments in ouargla.

فهرس المحتويات

الم	وضوع	الصفحة
I	الإهداء.....	
II	الشكر.....	
III	ملخص.....	
IV	فهرس المحتويات.....	
VI	قائمة الجداول.....	
VI	قائمة الأشكال.....	
VIII	قائمة الملاحق.....	
أ، ب، ج	المقدمة.....	
4	❖ الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	- تمهيد.....	
03	• المبحث الأول : الأدبيات النظرية.....	
20	• المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات السابقة.....	
31	خلاصة.....	
32	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
33	تمهيد.....	
34	• المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة و الطريقة والأدوات المستخدمة.....	
44	• المبحث الثاني: عرض و مناقشة النتائج.....	
75	خلاصة.....	
76	الخاتمة.....	
79	المصادر والمراجع.....	
84	الملاحق.....	

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	الجدول رقم (1.1)
35	يوضح متغيرات الدراسة	الجدول رقم (2.1)
36	تعداد الأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة	الجدول رقم (2.2)
36	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	الجدول رقم (2.3)
37	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	الجدول رقم (2.4)
38	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (2.5)
39	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	الجدول رقم (2.6)
40	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	الجدول رقم (2.7)
42	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	الجدول رقم (2.8)
42	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	الجدول رقم (2.9)
43	يوضح معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ)	الجدول رقم (2.10)
44	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء الاتجاه	الجدول رقم (2.11)
45	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء القدرات والمهارات	الجدول رقم (2.12)
45	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء الدافعية	الجدول رقم (2.13)
46	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء ادراك الدور الوظيفي	الجدول رقم (2.14)
47	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل	الجدول رقم (2.15)
48	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعء الهيكل التنظيمي	الجدول رقم (2.16)
48	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعء بيئة العمل المادية	الجدول رقم (2.17)
49	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء نمط القيادة	الجدول رقم (2.18)
50	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء الاتصال الإداري	الجدول رقم (2.19)
50	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء الأجور والحوافز	الجدول رقم (2.20)
51	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء التدريب	الجدول رقم (2.21)
52	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل التنظيمية	الجدول رقم (2.22)
53	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعء عبء العمل	الجدول رقم (2.23)
54	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعء ظروف العمل	الجدول رقم (2.24)
54	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعء صراع الدور	الجدول رقم (2.25)
55	يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعء غموض الدور	الجدول رقم (2.26):

56	يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول أبعاد ضغوط	جدول رقم (2.27)
57	معامل الارتباط بين أبعاد العوامل الشخصية مع ضغوط عمل الإمام	الجدول رقم (2.28)
58	معامل الارتباط بين أبعاد العوامل التنظيمية مع ضغوط عمل الإمام	الجدول رقم (2.29)
60	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)	جدول رقم (2.30)
61	يوضح علاقة المتغير المستقل (العوامل الشخصية العوامل التنظيمية) مع أبعاد ضغوط العمل	جدول رقم (2.31)
61	نتائج خط الانحدار لاختبار أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل	جدول رقم (2.32)
62	جدول يوضح تباين خط الانحدار	جدول رقم (2.33)
63	يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع	الجدول (2.34)
64	يوضح معاملات الارتباط الخطي المستقلة المتبقية مع المتغير التابع (ضغوط العمل)	الجدول رقم (2.35)
64	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise	جدول رقم (2.36)
65	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise .	جدول رقم (2.37)
67	يوضح تحليل اختبار T tsts لفروقات إجابات أفراد العينة بالنسبة للحالة العائلية	جدول رقم (2.38)
67	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول الوظيفة بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الامام)	جدول رقم (2.39)
68	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول الأقدمية بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الامام)	جدول رقم (2.40)
68	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول للمستوى التعليمي بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الامام)	جدول رقم (2.41)
69	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول للسنبالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الامام)	جدول رقم (2.42)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
01	عناصر ضغوط العمل	الشكل رقم (1.1)
14	مفهوم وتكون الاتجاه لدى الفرد	الشكل رقم (1.2)
15	تشكل الدوافع لدى الفرد	الشكل رقم (1.3)
34	نموذج الدراسة المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية والتابع ضغوط العمل	الشكل رقم (2.1)
37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	الشكل رقم (2.2)
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	لشكل رقم (2.3)
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	لشكل رقم (2.4)
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	الشكل رقم (2.5)
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	الشكل رقم (2.6):
63	مدى ملائمة خط الانحدار	الشكل رقم (2.7)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
85	الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة	الملحق رقم (01)
86	نموذج الاستبيان	الملحق رقم (02)
89	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق رقم (03)
89	مخرجات تحليل الاستبيان	الملحق رقم (04)

مَقَدِّمَةٌ

أ) توطئة:

يعرف العصر الحالي منافسة قوية فيما بين المؤسسات، هذا ما جعل كل مؤسسة تسعى لمواجهة كل الصعوبات والمشكلات للوصول إلى أهدافها الرئيسية وهو الريادة والبقاء والاستمرارية.

يعد العنصر البشري المورد الرئيسي للمؤسسة وتعتبره من أهم عوامل نجاحها ولضمان سير عملها، إلا أنها تواجه صعوبة في ترشيد استخدام العنصر البشري وذلك لتعدد المتغيرات المحددة له، وهو الأمر الذي جعل المشكلة الرئيسية لإدارة المنظمة هي التعرف على المحددات لهذا المورد والتي تنعكس على سلوك الأفراد من خلال تعرضه لضغوط العمل ومسبباتها.

ويعتبر ضغوط العمل جزءاً رئيسياً ومؤثراً في حياة الفرد اليومية، إذ أصبح عالم العمل مليئاً بالضغوط الناتجة إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد بالمنظومة التي يعمل بها، أو عن العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد الذي قد يكون مصدراً لهذه الضغوط وذلك من خلال شخصيته وسلوكه والبيئة التي يعيش فيها والمستوى التعليمي الذي حصل عليه، وقد تجتمع العوامل الشخصية والتنظيمية معا وتولد ضغوط عمل عديدة ذات آثار سلبية على الفرد والمؤسسة ككل.

تعد مديرية الشؤون الدينية والأوقاف من أهم المديرية الناشطة المؤثرة في الحياة الاجتماعية للفرد من الجانب الروحي الديني من طرف أئمتها، والذين بدورهم يعانون من ضغوطات عمل ناتجة عن عدة عوامل من أهمها العوامل الشخصية والتنظيمية.

مما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي:

- ما مدى تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؟

من خلال هذه الإشكالية يمكننا طرح أسئلة فرعية الآتية:

- ما هو مستوى العوامل الشخصية للإمام في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؟
- ما هو مستوى العوامل التنظيمية للإمام في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؟
- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؟
- هل يوجد تأثير للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؟

ب) الفرضيات

وللإجابة على هذه التساؤلات يمكن وضع الفرضيات التالية:

- يوجد ارتباط قوي بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- يوجد ارتباط قوي بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- يوجد تأثير مرتفع للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ت) مبررات اختيار الموضوع:

لم يكن اختياري للموضوع صدفة بل كان ناتجاً عن الرغبة الشخصية محاولة معرفة الغموض والبحث في هذا الموضوع

إضافة إلى دوافع موضوعية، نذكر منها:

- توافق البحث مع تخصص الدراسة.
- الميول الشخصي لهذا النوع من المواضيع.

- حسب علمنا لم يتم التطرق لهذا الموضوع في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة.
- محاولة من الطالبة إثراء المكتبة الجامعية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة بمثل هذه المواضيع.

ث) أهداف الدراسة: تكون مرتبطة بالأسئلة الفرعية للدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- الوقوف مستوى العوامل الشخصية والتنظيمية في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- التعرف على مستوى ومسببات ضغوط العمل.
- تحديد مستوى تأثير كل من العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل.
- معرفة ما إذا كان تأثير للعوامل الديمغرافية على مستوى ضغوط العمل.

ج) أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج أحد المواضيع المهمة ألا وهو ضغوط العمل التي قد يتعرض لها الأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، والتي من شأنها قد تساهم مسؤولي هذه الأخيرة في المعالجة والتقليل من ضغوط العمل، كما تساهم في معالجة أهم الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع ضغوط العمل للأئمة وفي الأخير لتعزيز مكانة الإمام في المجتمع.

ح) حدود الدراسة:

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية والبشرية والموضوعية كالتالي:

- الحدود الزمنية: فكانت الدراسة خلال شهري 15 مارس -أفريل 2024.
- الحدود المكانية: مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لورقلة.
- الحد البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الأئمة بمديرية الشؤون الدينية و الأوقاف بورقلة .
- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل التنظيمية أما المتغير التابع فهو ضغوط العمل.

خ) المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

بغية الإحاطة بجميع جوانب الدراسة وتحليل أبعادها، وللإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة اعتمدنا على:

المنهج الوصفي: هو الذي يصف الظاهرة وصفاً كيفياً وكمياً، وتحديد المتغيرات المرتبطة بالظاهرة، ويحلل العلاقة بين متغيرات الظاهرة ويسعى إلى التنبؤ بما في المستقبل.

المنهج التحليلي: وذلك في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة ومقارنتها بالجانب النظري فقد تم على منهج دراسة الحالة بما فيها المقابلة الشخصية واستخدام العينات والذي يعتمد على الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم الاستعانة بالبرنامج الإحصائي spss ذلك من أجل تحليل ومعالجة معطيات الاستبيان.

د) مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على الرسائل الجامعية والمجلات والمقالات والمواقع الالكترونية، التي لها صلة بالموضوع، والدراسات السابقة المتخصصة في مجال البحث.

صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي :

- ضيق الوقت لجمع المعلومات حول الموضوع بسبب عدم التوفيق بين هذه الدراسة والعمل.
- صعوبة ضبط وتحديد أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية بناءً على الدراسات السابقة.
- قلة الدراسات التي طبقت على نفس الدراسة الحالية.
- هناك صعوبة في عملية توزيع الاستبيان واسترجاعه بسبب ذهاب عدد من الأئمة لأداء مناسك العمرة، والبعض الآخر في تربية وامتحانات مهنية بعد الترقية، وعدم وجود تجاوب من طرف بعض الأئمة لأسئلة الاستبيان، الكثير منها تم الغائه بسبب نقص في الإجابة على المحاور.

ذ) هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

تم التطرق في الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية، تطرقنا في مبحثه الأول للأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية والذي بدوره ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول ماهية ضغوط العمل، المطلب الثاني الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية. أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية، الذي بدوره إلى أربعة مطالب ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية، المطلب الثاني لدراسة الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية والمطلب الرابع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل.

أما في الفصل الثاني تناول الدراسة الميدانية لواقع ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لورقلة وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط

العمل والعوامل الشخصية

والتنظيمية

تمهيد

يلقى مفهومي ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية اهتمام كبير من مختلف الباحثين، بحيث أصبحت ضغوط العمل جزءاً رئيسياً ومؤثراً في حياة الفرد اليومية، إذ أصبحت لا تخلوا أي مؤسسة من ضغوط العمل الناتجة إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد أو العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد نفسه، أو كلاهما معاً، لهذا ركز الباحثة على دراسة أبعاد العوامل التنظيمية والشخصية ومدى تأثيرها على ضغوط العمل وما يترتب عليه من نتائج تؤثر على مستقبل المديرية، ومن خلال ما سبق قد تم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية

المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

فالضغط على وجه العموم هو ردود الأفعال الفسيولوجية، والانفعالية، والنفسية لحوادث أو أشياء تحدث للفرد في البيئة وغالبا ما يشار إليها كتأثيرات سلبية على العاملين.

ولكن تختلف نوعية الضغوط وماهية تأثيرها سواء على الصحة الجسدية أم النفسية أو على سلوك الأفراد العاملين، وغالبا ما يشعر معظم العاملين بالرضى نتيجة لإحساسهم بإنجاز غايات محددة أثناء أدائهم لأعمالهم، ولكن العمل قد يكون بالنسبة لفرد معين عبئا كبيرا، فهناك العمل الشاق والكثير الذي لا ينتهي، والمشرفون أو الزملاء الذين يصعب التعامل معهم، كل ذلك - أحيانا - يؤدي إلى إخضاع العامل إلى عبء كبير جدا، وعليه أن يتعلم كيفية التعايش معه، أو التعامل معه.

ومهما تكن أسباب الضغوط أو تأثيراتها فقد أصبحت إحدى حتميات المنظمة العصرية التي تستوجب الفهم الجيد والتعامل الفاعل حتى تتمكن من تحقيق أهدافها المحددة.¹

الفرع الأول: ضغوط العمل (مفهومه وعناصره وأنواعه)

- مفهوم ضغوط العمل:

"تعني كلمة ضغوط إكراه وجهد قوي وتوتر لدى الأفراد أو أعضاء الجسم أو لقواه العقلية، وتعني أيضا المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد، وقد تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم الضغط، إلا أنه لا يوجد اتفاق في تحديد مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل، لذلك فإن من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، هي التوصل إلى مفهوم متفق عليه، ومن بين التعريفات التي تعرضت لضغوط العمل نذكر:

-عرفها كل من Kono paske and ivanceviche بأنها: الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد.

-أما الخضير فقد عرفها: يعد ضغط العمل في التنظيمات الإدارية كل تأثير مادي أو نفسي معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد.²

"تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها الاجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد"³

-عرفه سيزلاقي ووالاس بأنها "عبارة عن تجارب ذاتية تؤدي إلى عدم توازن سيكولوجي وفسيولوجي للفرد، وهي نتيجة لمجموعة من العوامل التي يتعرض لها الفرد في البيئة الخارجية والمنظمة والفرد ذاته."⁴

¹- ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الرابعة، 2022، ص184.

²- باديس بوخلوة، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية وإدارة الأعمال، الجزء الأول، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021، ص 99.

³- محسن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص107.

⁴- تغريد زياد عمار، أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

"ردود فعل الفرد اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تحديدا لهم، وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة عمله، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة تجعله من الصعب أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه"¹.

"إن شيوع استخدام مفهوم ضغط العمل /الضغوط الوظيفية قد أدى إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تعبر عن مفهوم صحيح لضغوط العمل، وهذا ما دفع أحد الكتاب إلى التنبيه إلى هذه الأفكار وتصويبها ومنها:

- إن ضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب، ذلك أن التوتر العصبي ربما ينشأ لدى الفرد نتيجة تعرضه للضغوط.

- إن ضغط العمل ليس مرادفا للقلق، ذلك إن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.

- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.

-الضغوط ليست حادثة أو ظرفا، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الحادثة إذ أن الحادثة أو الظروف تمثل مثيرا وأن الضغوط تعتبر استجابة.

-ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث أنه مادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

- إن غياب الضغط بصورة مطلقة يعني موت الانسان.

- إن الضغوط لا تحدث دائما نتيجة الاستثارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها-البطالة المقنعة في العمل، والعمل القليل.²

-عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:³

(أ) **عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعورا بالضغط.

(ب) **عنصر الاستجابة:** هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

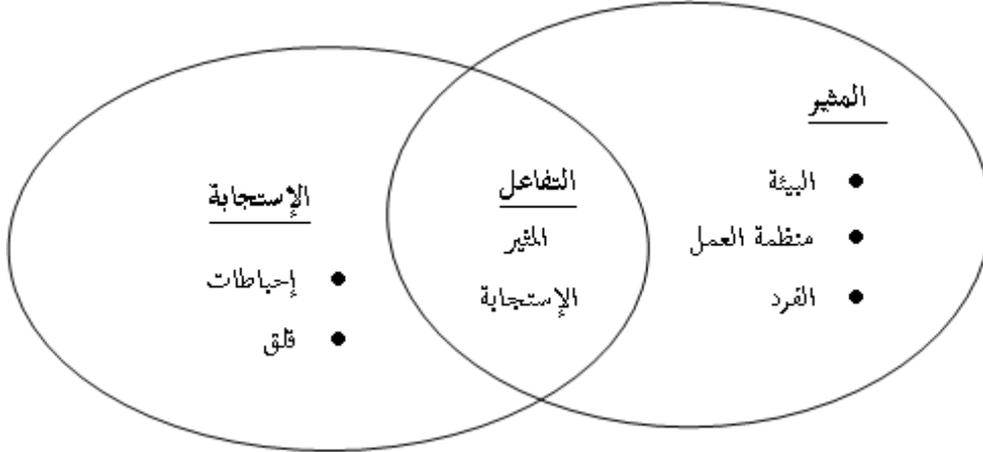
(ت) **عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

¹-Mohammed Jamal, *The Stress & Burnout among Canadian managers & Nurses: an empirical examination*, Canadian Journal of Public Health, Nov, 2000, p27.

²-حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2009، ص332-333.

³-محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002، ص160.

شكل رقم(1.1): عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 289.

من خلال الشكل نستنتج أن ضغوط العمل هي حلقة وصل بين المشير والاستجابة أي بتوفر المشير والاستجابة يتولد لدينا الضغط

-أنواع ضغوط العمل:

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

وفق الآثار المترتبة عنها: وتقسّم إلى نوعين¹:

-الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية للتقدم أو أن يجوز رضا رئيسه المباشر، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل، والمؤشرات التالية تتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- زيادة الدوافع.
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على الإدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التصرف.
- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.
- التفاؤل نحو المستقبل.

¹-يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2016م، ص80-81-82-83.

- تساعد الضغوط الايجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية... وغيرها.
- ارتفاع حجم النشاط وقوته.

تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه بحيث إذا احتلت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.

-الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى وضرر على عقل أو جسم الفرد" وتفرز الضغوط السلبية آثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية أو النفسية، هناك ثلاثة مناطق للضغوط التي قد يتعرض لها الفرد هي:

أ- منطقة الضغوط الايجابية:

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط الذي يؤدي إلى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضيا وتتأثر هذه المنطقة بمستويات الطاقة البدنية للفرد وبخبرته وقوة شخصيته وموقع العمل الذي يشغله.

ب- منطقة الضغوط السلبية المنخفضة:

وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود، فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما أنها لا تخلق لديه الدافع أو الحافز على تحدي الصعاب.

ج-منطقة الضغوط السلبية الزائدة:

وهو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له، فعندما يتعرض الفرد لضغوط متزايدة نتيجة مرض أو اضطهاد من رئيس مباشر في العمل فعندئذ تكون الضغوط السلبية متزايدة. وكل هذه الضغوط السلبية المتزايدة أو المنخفضة تؤديان إلى نتائج قد تكون متشابهة أو مختلفة من حيث قوة تأثيرها مثل حدة الطبع والقلق، والأرق والانفعال والتوتر وتختلف من فرد لآخر.

من حيث الشمول: وتنقسم إلى نوعين¹:

-ضغط كلي شامل: هو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، ومسطر على كافة العوام فالمنظمة التي عمل بها.

-ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار حيث تصطدم مصالحه مع أهدافه نتيجة ممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبها.

من حيث المصدر: وتنقسم إلى ما يلي¹:

¹-قاسم علوان، نجوى أحمد، ادارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص138.

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وتشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: ترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعة ونمط شخصيته، مثلا: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.
- من حيث الفترة الزمنية والشدة: وتقسم إلى ما يلي²
- الضغوط البسيطة: تنجم هذه الضغوط عن المضايقات الصادرة عن أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية مثلا، وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة.
- الضغوط المتوسطة: تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه تستمر من ساعات إلى أيام.
- الضغوط المضاعفة: تنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز، والتي تستمر لأسابيع وأشهر.

الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل ومصادرها

أولا: مراحل ضغوط العمل:

- حدد الطبيب النفسي هانز سيلبي (Hans Seley) ردود فعل الإنسان النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة³:
- المرحلة الأولى: الإنذار أو التنبيه للخطر: يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يريكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.
 - المرحلة الثانية: المقاومة: وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة، وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى، ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط، فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة، فإن أعراض الضغط تزول.
 - المرحلة الثالثة: الإنهاك: وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة، ويتعرض الفرد لأمراض الضغط، وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية، وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة، وتشكل تهديدا لكل

¹ - عبد الرحمان بن خيرة، وعبد الله بن دراح، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيطة (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي بيجح، مصلحة الاستعجالات، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الديموغرافيا، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، غير منشورة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2017، ص36.

² - محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ومؤسسة كوندور، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، غير منشورة، جامعة الجزائر "3" 2018، ص 117. (غير منشورة).

³ - كمال سولمي، موجة عبد الجواد، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المؤسسات الجزائرية، المركز الجوازي للضرائب بالجامعة، مذكرة ماستر إدارة الأعمال، جامعة قاصدي مرباح، مذكرة غير منشورة، 2021، ص07.

من الفرد والمؤسسة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وازدادت قابليته لأمراض البدانة والأمراض النفسية .

ثانيا: مصادر ضغوط العمل:

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط داخل العمل، ويمكن تحديدها وتقسيمها إلى فئتين رئيسيتين وهما العوامل التنظيمية تتعلق بالعمل والعوامل شخصية تتعلق بالفرد نفسه.

أ- المصادر التنظيمية: وهي مصادر وأسباب الضغوط التي ترجع إلى العمل، ونذكر من أهمها:

طبيعة العمل ومتطلباته Task Demands: تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباتها وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق الضغط النفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.¹

● دور الفرد في المؤسسة (Role Demands): يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المؤسسة لأنه يأخذ عادة أحد الأشكال التالية:²

- غموض الدور الوظيفي (Role Ambiguity): يعني الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته.

- صراع الدور الوظيفي (Role Conflict): وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من المتطلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصل، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.

- العبء الوظيفي: ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.³

● زيادة وانخفاض حجم العمل (Role Overload and Underload): وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من معدل القبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض العبء العمل يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته واهتماماته.⁴

● فرص التقدم والنمو الوظيفي: ينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على أنه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات، وبالتالي فهو ينظر إلى عمله على أنه مصدر يمد بمجالات النمو والتقدم فإذا افتقد الفرد أي من فرص النمو والتقدم الذي يتحها العمل، أصبح هذا العمل مصدر ضغط للفرد في عمله اليومي، وأكد كل من (السعد ودرويش، 2008)

¹ - جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة إسماعيل علي بسبوي، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2009، ص25.

² - سليمان الخليل، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضى العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة ماجستير في الصحة العامة، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2013، ص26.

³ - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص55.

⁴ - سليمان الخليل، مرجع سبق ذكره، ص27.

إلى أن التقدم والتطور الوظيفي يعد أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ويواجهون تحدياً جديداً، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل.¹

● **ظروف بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل، وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة، والتهوية والرطوبة... إلخ، فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توفرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية.²

ب- **المصادر الشخصية:** إن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر فقط على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين:³

● عوامل خارجية: وهي ضغوط تنشأ من ظروف وعوامل تتعلق بحياة الفرد، كالأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد، والمشكلات العائلية والأزمات المالية... مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي قد تكون مصدراً لإحساسه بالضغط في عمله.

● عوامل داخلية: ضغوط تنشأ من داخل الفرد، وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، مثل الإفراط في الطموحات، أو التفكير التشاؤمي... وترجع تلك العوامل إلى: نمط الشخصية، الإدراك، الخبرة، مستوى الثقة في النفس.

الفرع الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل وأساليب التعرف عليها.

أولاً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

- على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل عديدة من أهمها:

- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي، الركض، والسباحة، وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للتوتر وضغوط العمل من غيرهم.
- الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد في تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الأفراد.
- إعادة البناء المعرفي: وهو تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.
- شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقات بين الزملاء في العمل وغيرهم خارج العمل.

¹ رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، العدد 37، الرصافة، 2013م، ص 249-250.

² جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض والدمام، 2003م، ص 52-53، (غير منشورة).

³ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث الإسكندرية، 1986، ص 387.

- التأمل: وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر فرصة للفرد كي يوفق أنشطته اليومية وان يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الدهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل
- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، حيث يؤدي هذا إلى قيامه بعمل خلاق وانجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.
- الاسترخاء: إن جلوس الفرد مسترخياً وهادئاً في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل من حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم وهذا يعني أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.
- الوعي الذاتي المتزايد: يعني التركيز على الطريقة التي تتصرف بها في عمالك بشكل طبيعي، وبصفة خاصة في المواقف الاجتماعية، أو عند التعامل مع الآخرين.

- على مستوى المنظمة:

- الاختيار والتسكين المناسب: إن اختيارك للعمل واختيار أصحاب العمل لك، هما البداية الصحيحة، فعندما ترى نفسك راغباً في الوظيفة وتسعى إليها، وتكون مستعداً لأن تبدل الجهد من أجل الوصول إليها سوف تعمل على تطوير نفسك وقدراتك من خلالها وهذا يعني التوافق مع الوظيفة من جانبك.
- التدريب: يلعب التدريب دوراً هاماً في تدريب الأفراد بشكل مباشر في كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل.
- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف.
- الاتصال المفتوح: عندما تتوفر قنوات اتصال مفتوحة من خلال الهيكل التنظيمي والتي تسمح بأن يتلقى الفرد المعلومات ويعيد إرسال انعكاساته، فسوف يشعر أنه أكثر وصولاً لدى الإدارة وأنه يستطيع أن يعبر عما يشعر.
- المتابعة الدورية والتقييم: لا شك أن تحليل العمل من أجل متابعة وتقييم الأداء والبيئة المحيطة به يعني تحديد متطلبات العمل الدقيقة للتوافق والاتصال مع قدرات الموظف مع العمل المنوط به.
- بناء الفريق: يحتاج غالبية الأعمال في المنظمات المختلفة إلى تفاعل الجماعة مع بعضها البعض، ولذلك فإن تصميم وبناء هذه الجماعة لا بد أن يتضمن حوافز لتحقيق التعاون بدلاً من التنافس، ومن خلال بناء روح الفريق وتوفير المناخ المساعد يمكن أن تمنع المنظمة حدوث وظهور العناصر المثيرة للضغوط والتوترات.
- برامج مساعدة العاملين: وتشمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
- الإرشاد: يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظفين عقلياً بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه.¹

ثانياً: أساليب التعرف على ضغوط العمل:

¹عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، موارد بشرية، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2009م، ص 23-27.

- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط؛
- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائه؛
- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة والضعف في الأداء؛
- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز وصيانة؛
- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها؛
- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق الشكاوى؛
- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين، الخروج برؤية شاملة عن سلبات العمل.¹

الفرع الرابع: أهمية دراسة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها.

أولاً: أهمية دراسة ضغوط العمل: إن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين هما:

- قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الموظفين، وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية، والاقتصادية، وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن أثره على الإنسان واتزان مشاعره.
- ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإنتاج بشكل عام، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد، فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله.²
- بالإضافة إلى هذين السببين نذكر:
- دراسة ضغوط العمل تساعد في توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد العاملين على أداء مهامهم بكل فعالية.
- تحسين الإنتاجية، وذلك من خلال تمكين متخذي القرار بالمؤسسة من مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار بالمؤسسة.
- تحقيق الرقابة على سلوكيات الموارد البشرية والتوجه نحو تحقيق رضاها.³

ثانياً: الآثار المترتبة على ضغوط العمل

لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

¹ - محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013م، ص18.

² - كثره بودرهم، أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي، دراسة حالة، المؤسسة العمومية الاستشفائية، سعد دحلب، جامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018، ص 17.

³ - إبراهيم جمال، مزيان حمزة، دور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، ص08.

1. الآثار الايجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر لضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثاره السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها، ومنها ما يلي: ¹

- -تحفز على العمل؛
- -يزداد تركيز الفرد على العمل؛
- -النوم بشكل مريح؛
- -المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر؛
- -الشعور بالمتعة والانجاز؛
- -تزويد الفرد بالحياة والنشاط والثقة؛
- -المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

2. الآثار السلبية:

أ) آثار الضغوط على الفرد:

- الآثار السلوكية:

الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحا في التأثيرات السلوكية للضغط، ويظهر تأثير ذلك في مجالات سيكولوجية أخرى مثل الميل للحوادث، والإدمان على الخمر، واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين، والسلوك العدواني والضحك بعصبية.

- آثار فسيولوجية:

تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة ضربات القلب، زيادة في ضغط الدم، جفاف في الفم والعرق، ارتفاع أو انخفاض في حرارة الجسم وآلام الصدر والظهر.

- آثار نفسية "موضوعية":

من أهم تلك الأعراض القلق والعدوانية، اللامبالاة، الملل، الاكتئاب، الإرهاق والإحباط، فقدان المزاج والأعصاب، عدم تقدير الذات، الوحدة.

ب) آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجازها فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد)؛
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته؛
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية؛
- الاستياء من جو العمل؛

¹ - يسمينة دربالي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة 2017، ص 08.

- عدم الرضا الوظيفي والغياب والتأخير عن العمل؛
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات؛
- عدم الدقة في اتخاذ القرار؛
- سوء العلاقة بين الأفراد؛
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات؛
- التسرب الوظيفي؛
- الشعور بالفشل.¹

المطلب الثاني: مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية

الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية:

قبل التطرق لمفهوم العوامل الشخصية سوف نتطرق لتعريف الشخصية.

تعريف الشخصية:

التعريف الأول: "تعتبر الشخصية تنظيماً يقوم على اتجاهات وعادات الشخص وسماته وتنهض على العديد من العوامل الاجتماعية والثقافية والبيولوجية".

ويلاحظ أن الشخصية تعتبر مقوماً نفسياً داخل الفرد تدل عليه سلوكياته الخارجية أوكل ما يصدر عنه من نشاط، فلكل فرد شخصيته وبالتالي ميوله وهو ما يؤثر على نواحي منها الجسمية والخلقية والعقلية، وهدف الإدارة كيف توحد شخصية العاملين في صعيد واحد.

التعريف الثاني: بأنها التنظيم المتكامل للخصائص الفيزيولوجية، العقلية، الخلقية و الاجتماعية للفرد، كما يعبر عن نفسه أمام الآخرين في مظاهر الأخذ والعطاء في الحياة الاجتماعية وهي تشمل الخصائص الطبيعية والمكتسبة من الدوافع، العادات، الميول، العواطف، المثل، الآراء والمعتقدات وتتضح من علاقات الفرد مع وسطه الاجتماعي الذي يعيش فيه ويتفاعل معه " لذلك يمكن القول أن الشخصية هي جملة من الخصائص الجسمية والنفسية والمعرفية والاجتماعية التي تحدد هوية الفرد وتميزه عن الآخرين، والفرد الذي يتصف بقوة إرادته أو منصبه أو أسلوبه أو نفوذه أو نشاطه أو مركزه أو منزلته يعتبر أنه ذو شخصية قوية".²

تعريف العوامل الشخصية:

اختلف الباحثين في تحديد العوامل الشخصية، فهناك من اعتبرها المتغيرات الشخصية وقرنها بالخصائص الديمغرافية للفرد، كالعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وهناك من يرى بأن لها صلة بوصف ومعرفة السمات الشخصية للفرد والمتمثلة في سلوكه وتصرفاته في مواقف عدة، فالعوامل الشخصية هي تلك التي يقصد بها الصفات والخصائص التي تميز فرد عن غيره من الأفراد، حيث أن هذه الخصائص قد يكون مصدرها الفرد ذاته، وقد تكون مرتبطة بعمل الفرد في المنظمة.³

أبعاد العوامل الشخصية:

¹ - عبد القادر سعيد بنات، مرجع سبق ذكره، ص 23.

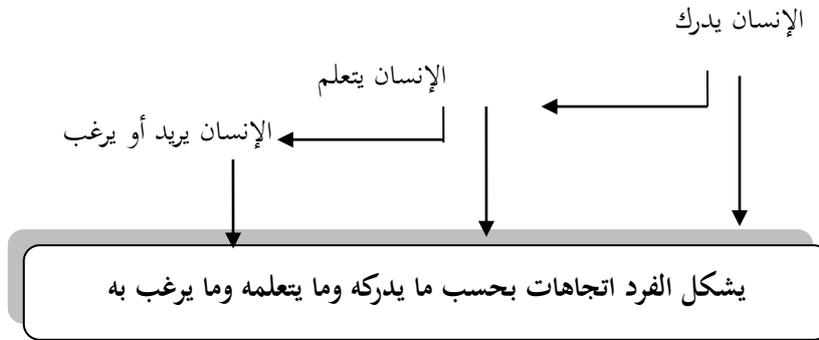
² - زواتني عبد العزيز، الممارسة القيادية وعلاقتها بتحفيز العاملين، دراسة حالة القيادة الإدارية في مؤسسة سونلغاز، مذكرة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة سعد دحلب البلدة، غير منشور، ص 129

³ - بو جمعة عوني، أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الأداء الإبداعي للعاملين، دراسة حالة عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، غير منشورة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2020، ص 60.

1-الاتجاه:

هناك شبه اتفاق بين الكتاب والباحثين على تعريف الاتجاهات مفاده أنها عبارة عن استعداد أو ميل مكتسب للاستجابة بطريقة مواتية أو غير مواتية وبشكل منسق نحو شيء معين.¹
وعليه يمكن القول أن الاتجاهات تتكون من ثلاث عناصر أساسية وهي:²
أولاً: العنصر الفكري: هو العنصر الذي يمثل العقيدة أو التفكير العقلاني، المستند إلى تحليل الأسباب والعلاقات بأسلوب منطقي؛
ثانياً: المشاعر: وتعبّر المشاعر عن الجانب العاطفي والذي يعكس ما يحمله الإنسان من حب أو كراهية وإعجاب أو عدم إعجاب والارتياح أو عدم الارتياح؛
ثالثاً: الميل للسلوك: ويفهم ذلك في شكل التنبيه للتعرف بطريقة معينة حول الأشياء الموجودة في البيئة المحيطة.

الشكل (1.2) مفهوم وتكون الاتجاه لدى الفرد.



المصدر: فتحي أحمد ذياب، مرجع سابق، ص 83.

من خلال الشكل نلاحظ أن اتجاه الفرد له مصدرين ما يدركه خاص به وما يتعلمه من محيطه.

ب-القدرات والمهارات:

القدرة هي تلك الخاصية أو السمة الفطرية أو المكتسبة التي تسمح للفرد أن يفعل شيئاً مادياً أو ذهنياً، أما المهارات فهي الجدارة في أداء المهام أو أداء الأعمال مثل مهارة تشغيل الحاسب الآلي أو مهارة المحاسب في إعداد الميزانية.³
أنواع القدرات: يمكن تقسيم القدرات إلى نوعين رئيسيين:⁴

- قدرات عقلية؛
- قدرات غير عقلية.

أولاً: القدرات العقلية:

¹ - بوجعة عوبي، أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الأداء الإبداعي للعاملين، مرجع سابق، ص 60.

² - فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013، ص 145، 143.

³ - سارة بن الشيخ، المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، غير مشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2017، ص 42.

⁴ - أحمد صفر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة القاهرة 1989 ص 105، 104.

ويقصد به الذكاء العقلي والذي يتضمن القدرة على فهم الأفكار المعقدة، التكيف الفعال مع البيئة، التعلم من الخبرة، وينقسم هذا الذكاء إلى مجموعتين هما:

- المجموعة الأولى: قدرات عقلية لغوية وحسابية وتعليمية؛
- المجموعة الثانية: قدرات عقلية عملية وميكانيكية ويدوية.

ثانياً: القدرات غير العقلية:

يمكن تصنيف القدرات غير العقلية إلى مجموعتين من القدرات:

- قدرات الحواس؛
- قدرات الحركية.

-**قدرات الحواس:** وهي الإبصار والسمع والشم واللمس والتذوق أن معظمها قد أجرى على حاسة الإبصار وبدرجة أقل حاسة السمع، وأيضاً من حيث متطلبات الأداء في معظم الأعمال؛

-**قدرات الحركية:** بأنها تلك التي تتضمن الاستجابات الحركية التي يقوم به الفرد بناء على إدراكه لمثيرات معينة.

ج: الدافعية أو الدوافع:

يعرف الدافع على أنه القوة التي تحرك السلوك، وتوجه السلوك، وتؤدي إلى استمراره، وهي القوة الداخلية التي تحرك الأفراد نحو تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية، كما أنه شعور وإحساس داخلي يوجه سلوك الفرد لسد حاجة معينة، هذه الحاجة تولد لدى الشخص نوع من التوتر يدفع الفرد إلى سلوك معين لسد هذا النقص¹.

الشكل رقم: (3-1) تشكل الدوافع لدى الفرد.



المصدر: بن الشيخ سارة، مرجع سابق، ص 41.

نلاحظ من خلال الشكل بتوفر الحاجة ينبع الدافع أو الدافعية، وبالدافعية يتحرك السلوك ومنه يصل لهذه الحاجة أو إعادة المحاولة من جديد.

د: إدراك الدور الوظيفي:

الإدراك: إن أي سلوك إنساني يقوم به الفرد يبدأ من خلال إدراكه للمتغيرات والمؤثرات الخارجية ثم يقوم بالتجاوب معها، لذا يعتبر الإدراك هو بداية كل سلوك إنساني، والإدراك هو إحساس الإنسان بما حوله واستقباله للمتغيرات والمؤثرات ثم تحليلها وفهمها بطريقة معينة.

¹ - سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسبي مسعود) مرجع سابق ذكره، ص 40.

وهو مكون من شقين:¹

- الإحساس والشعور: أي استقبال المثيرات.

- الفهم والتصور: هنا يتم تصنيف المعاني (المعلومات، الأشخاص، الأشياء) إلى مفاهيم، وهي مجموعة متجانسة من المعاني ويتم كذلك تكوين المعارف.

الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية.

- تعريف العوامل التنظيمية

أو ما يسمى بالمناخ التنظيمي وهو يعبر عن مجموع العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المديرية، كنمط القيادة، طبيعة الهيكل التنظيمي، التشريعات المعمول بها والخوافز، خصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم وغيرها.²

- أبعاد العوامل التنظيمية: تتمثل فيما يلي³

أ- الهيكل التنظيمي:

يتضمن البناء التنظيمي للمؤسسة كل من الهيكل التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات وجهة المسائلة والمكافئة بالإضافة إلى وجود مناخ العمل الملائم والاستقلالية الذاتية في اتخاذ القرارات وتكمن أهمية البناء التنظيمي في كونه أداة رئيسية تساعد الإدارة على تنظيم وتنسيق جهود العاملين للوصول إلى أهداف متفق عليها مسبقاً، وهو يوفر الإطار الذي يتحرك فيه الأفراد، ومن خلاله يتم التوحيد، أو التفاعل بين الجهود والأنشطة المختلفة في المديرية، والهيكل التنظيمي له ميزتين هما أولاً إعطاء الطابع الرسمي وثانياً تحديد درجة المركزية، أما الطابع الرسمي في المديرية يقصد به إلى أي درجة المديرية تحدد بوضوح القواعد والإجراءات المتعلقة بالوظائف وبعبارة أخرى هو تحديد إجراءات الإشراف على الموظفين لضمان عدم تجاوزهم للقواعد واللاحق أما المركزية هي كمية السلطة الموزعة بين العاملين في مختلف المواقع وتقاس من خلال التسلسل الهرمي للسلطة والمشاركة في صنع القرار، إذا الميزة الأولى يعتمد فيها الموظفون على مشرفهم في عملية صنع القرار في حين الميزة الثانية تعني مستوى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار بشأن تخصيص الموارد وبناء السياسات.

ب- بيئة العمل المادية:

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء وتوفير مقومات الأمن والسلامة وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم.

ج- نمط القيادة:

¹ - فتحي احمد دياب، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013 ص 81، 82.

² - بويكر يجياوي وحورية الهلي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في المديرية الجهوية لمؤسسة خدمات الهاتف النقال موبيليس ورقلة، مذكرة ماستر إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، غير منشور، 2022، ص 25.

³ - سارة بن الشيخ، أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، مرجع سبق ذكره، ص 35.

تعني القيادة عملية التأثير على الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين، وهناك من يعرف القيادة على أنها القدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معا من أجل تحقيق الأهداف المشتركة، ويعتبر التمكين أحد أساليب الإدارة الفعالة للتأثير على سلوك الموظفين، وقد أصبح مفهوم التمكين واسع الانتشار وهو شكل من أشكال المبادرة وإشراك الموظفين، ويشير إلى درجة تشجيع الموظفين على اتخاذ قرارات معينة دون استشارة المشرفين عليهم، فهو ممارسات تطبيق اللامركزية في السلطة من خلال إشراك الموظفين في صنع القرار ويمكن تعريف التمكين على أنه أسلوب إداري يوفر للموظفين حرية التصرف والاستقلالية في مهامهم وهو يركز على طبيعة العلاقة بين القادة وأعضاء الفريق، وعلى مدى إدراك الموظفين لقدرتهم على التعامل مع الأحداث والحالات والأشخاص في مكان العمل.

ح- الاتصال الإداري:

تقوم العمليات الإدارية بالأساس على الاتصال، فهو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، وتكمن أهمية الاتصالات الإدارية في نقل المعلومات (الرسالة) وتبادلها بين الأقسام المختلفة، ودورها في سرعة إنجاز العمل وتقليل الروتين الإداري وسرعة اتخاذ القرار، وقد تكون الاتصالات شفوية أو مكتوبة مباشرة أو غير مباشرة، وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها نوع وحجم المعلومات المراد نقلها كذلك نوعية الإدارة أو المدراء وتوجهاتهم وآرائهم حول تنظيم الاتصالات المعمول بها في المديرية، وأن التنظيم لا فاعلية له من دون وجود شبكة اتصالات بين مختلف الأقسام والإدارات، ولا يمكن أن يتم التوجيه من دون اتصال حيث أن جوهر التوجيه يكون من خلال اتصال المدراء مع المرؤوسين والاتصال الجيد هو الذي يكون باتجاهين لأنه يتيح للعاملين فرص إبداء الرأي والتعلم والتطوير عكس الاتصال الذي يكون ذو اتجاه واحد) إلى الأسفل) الذي يحمل التعليمات من الأعلى إلى الأسفل يؤدي بالفرد إلى الخمول باعتبار أن أفكاره لا قيمة لها لدى الرؤساء.

خ- الأجور والحوافز:

الأجر هو المقابل المادي الذي يتقاضاه الموظفون الذين تتصف أعمالهم بالوقتيّة سواء كانت لبعض الوقت أو طول الوقت، إما أن يكون هذا الأجر بالساعة أو اليوم أو بالشهر أو بالقطعة وكان يستخدم مصطلح أجير بدلا من الموظف دلالة على استخدام الموظف مقابل أجير، أما إذا توفرت سياسة واضحة للحوافز فإن العاملين يتوجهون بشكل دائم إلى الطريق الذي يحقق لهم المكافآت حيث أنها تؤثر على دافعيتهم مما تؤدي إلى إقبال العناصر المؤهلة منهم وذات الخبرة للعمل في المديرية التي تتبع سياسة حوافز واضحة وناجحة.

د- التدريب:

التدريب هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة والمفاهيم، والقواعد لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أداء الموظفين وقد يتم التدريب بطريقتين، تدريب الموظف أثناء المهمة الخاصة به أو استدعاء الموظفين إلى برامج تدريبية لتعلم مهامهم، إن برامج التدريب ليست فقط لتطوير الموظفين، ولكن أيضا تساعد المديرية للاستخدام الأمثل للموارد البشرية من أجل اكتساب ميزة تنافسية تجعلها في مركز قوي لمواجهة المنافسة والبقاء على القمة وهذا يعني أن هناك فرق بين المؤسسات التي تتبنى التدريب والمؤسسات التي لا تفعل ذلك.

المطلب الثالث: علاقة العوامل الشخصية والتنظيمية بضغوط العمل

من خلال الدراسة النظرية حول العوامل الشخصية والتنظيمية (متغير مستقل) وضغوط العمل (متغير تابع) استخلصت الطالبة ما يلي:

الفرع الأول: أثر العوامل التنظيمية على ضغوط العمل:

-أثر الهيكل التنظيمي على ضغوط العمل: يعتبر هذا الأخير من العوامل التنظيمية الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة و يوضح الوحدات الرئيسية و الفرعية التي تتكامل في ما بينها، ويقوم بتحديد كيفية توجيه الأنشطة كتوزيع المهام و التنسيق والإشراف من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ومنه عدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية وضعف الاتصالات والتنسيق و اشتداد الصراع بين الوحدات التنفيذية والاستشارية واتساع نطاق الإشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح، وأيضا عدم وجود هياكل تنظيمية مرنة تواكب التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة، كلها تدل على ضعف الهيكل التنظيمي مما يجعل الموارد البشرية تعاني من العبء في العمل وغموض وصراعات في الأدوار مما يولد لنا ضغوطات عمل عالية.

-أثر بيئة العمل المادية على ضغوط العمل: تتعلق ظروف العمل المادية بموقع مكان العمل وتصميمه وترتيب الأثاث والمعدات والأجهزة والإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء و...، وإن عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد، ستؤدي إلى ظهور مناخ مادي غير مناسب وصحي وبالتالي سوف تؤثر على نفسية الفرد كشعوره بعدم الارتياح والتوتر والعصبية الدائمة في العمل مما تتولد لديه ضغوطات عمل التي تؤثر على صحته النفسية والبدنية مما ينعكس سلبا على أدائه لمهامه وعلى تصرفاته وسلوكياته وبالتالي على المؤسسة، وعليه يمكن القول كلما كانت بيئة العمل المادية المحيطة بالفرد جيدة كان شعوره بضغط أقل.

-أثر نمط القيادة على ضغوط العمل: هي التأثير على الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية وإشراكهم في اتخاذ القرارات والحرية في أداء مهامهم، من هذا المنطلق يمكن القول أن للقائد أو الرئيس أو المشرف دور كبير في سيرورة المؤسسة من خلال طبيعة إشرافه و توجيهه للعمال لأداء أعمالهم بالشكل المطلوب وأسلوب تعامله معهم، لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة وعدم ممارسة أسلوب الإشراف والتوجيه المناسب والجيد وعدم إشراك العمال في اتخاذ القرارات و عدم وجود حرية في أداء مهامهم، وأيضا توكيل أعمال فوق طاقة العامل وعدم توفير الدعم و المساندة إليه، والتركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد وعدم المساواة بين العمال في تنفيذ الأعمال والاهتمام بمصالحهم الشخصية دون الآخرين، كلها أمور تدخل بالفرد العامل في دوامة صراع وغموض الأدوار وأعباء عمل مما يتولد لديه ضغوط عمل.

-أثر الاتصال الإداري على ضغوط العمل: هو عملية إرسال وتحويل المعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم، ومنه فإن ضعف الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العمال في العمل الواحد وهذا لأسباب قد تكون ناجمة عن الشخصيات الفردية أو ضعف في الهياكل التنظيمية، ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف أو التعليمات وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في أداء الأعمال الواجبة التنفيذ، و كذلك شخصية المسؤول إداريا أو فنيا وصعوبة الاتصال بها... كلها عوامل تؤدي إلى ضغوطات نفسية للعامل تؤثر عليه بالتالي إلى ضغوط عمل، وعليه فإن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الأطراف العاملة و الرؤساء يعتبر عاملا مهما لتخفيف من ضغوط العمل.

-أثر الأجور والحوافز على ضغوط العمل: الأجر هو المقابل الذي يتقاضاه العامل مقابل أداءه لعمله، أما الحافز أسلوب تحريك قدرات العامل بما يزيد أدائهم كما ونوعا، الأجور والحوافز هما المصدر الأساسي لقيام الفرد بتأدية مهامه وأعماله بأكمل وجه، خاصة إذا كانت المؤسسة تمنحهم بصفة عادلة وحقائقية كل حسب منصبه وجهده وأي تظلم من قبل المؤسسة في توزيع نظام الأجور والحوافز، سوف يؤول إلى ظهور صراعات عمالية وبالتالي ظهور ضغوطات العمل.

-أثر التدريب على ضغوط العمل: هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهام والمفاهيم لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أدائهم. التدريب الجيد للعامل بواسطته يستطيع تأدية مهامه ويزول لديه كل غموض عن العمل المطلوب منه والتدريب وجد لسد الفجوة الفاصلة بين الأداء الحالي والأداء القياسي المطلوب منه، وعليه المؤسسة التي لا تهتم بتدريب عمالها لتحسين وتطوير أدائه في العمل يؤدي بها مستقبلا لظهور غموض في تأدية المهام الخاصة بالعمال وبالتالي إلى ظهور ضغوط العمل.

الفرع الثاني: أثر العوامل الشخصية على ضغوط العمل:

-أثر الاتجاه على ضغوط العمل: هو موقف أي وجهة نظر الفرد حيال شيء، موضوع، فكرة... إذا كان العامل لا يفكر في ترك عمله في مؤسسته وأيضاً راض ومرتاح فيه ويوفر له مزايا يدركها فهذا يعني أنه اتجاهه نحو عمله اتجاه إيجابي ومرتاح نفسياً وبالتالي تقل عنده ضغوطات العمل، عكس ما إذا كان اتجاهه سلبي نحو عمله فهذا سوف يؤثر عليه من الناحية النفسية ومنه يبدأ في التفكير في ترك عمله من أول فرصة تأتيه وبالتالي يقل أدائه لعمله، وسوف يدخل في صراعات مع المؤسسة العامل بها مما يتشكل لديه ضغوط عمل يصعب مواجهتها.

-أثر القدرات والمهارات على ضغوط العمل: القدرة تلك الخاصية أو السمة الفطرية أو المكتسبة التي تسمح للفرد أن يفعل شيئاً مادياً أو ذهنياً أما المهارة فهي الجدارة في أداء المهام والأعمال، كلما توافقت قدرات العامل مع متطلبات وظيفته وتكون له مهارات عالية في أداء عمله وبالتالي تقل معاناته مع ضغوط العمل، عكس العامل الذي لا يملك قدرات ولا مهارات لأداء عمله، أي لا تتوافق مع مطالب وظيفته مما يؤدي ذلك لمعاناته ويصبح في صراع جراء عبء العمل الذي يواجهه مما يتشكل لديه ضغوط عمل.

-أثر الدافعية على ضغوط العمل: هي القوة الداخلية التي تحرك الأفراد نحو تحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية، العامل إذا كانت لديه الرغبة في نجاح عمله فهذه الرغبة تدفعه للاجتهاد وبذل أقصى جهوده لتطوير وتكوين قدراته ومهاراته وتحدي الصعاب وتحملها مهما كانت هذه الأخيرة، وبذلك يحافظ على عمله ويكون على دراية تامة بأمر عمله ومن هنا تقل عليه ضغوطات العمل، عكس العامل الذي لا يكون راغباً في عمله تجده لا يقدم أي مجهود لنجاح عمله، مما يترتب عليه غموض وعبء العمل وهذا يؤدي إلى مواجهته لضغوط العمل، مما يؤثر سلباً عليه وعلى المؤسسة.

-أثر إدراك الدور الوظيفي على ضغوط العمل: الإدراك هو بداية كل سلوك إنساني وهو إحساس الإنسان بما حوله واستقباله للمتغيرات والمؤثرات ثم تحليلها وفهمها بطريقة معينة، العامل المدرك لأمر ومتطلبات وظيفته وهذا راجع لقدراته ومهاراته ورغبته في عمله تجده أقل عرضة لضغوط العمل، عكس العامل الذي ليست له تطلعات لأمر عمله سوف يعاني من العبء في العمل وغموض الدور الذي يقوم به مما يتولد لديه ضغوطات عملية.

الفرع الثالث: أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل

- كلما كانت العوامل الشخصية والتنظيمية إيجابية كلما قلت ضغوط العمل وكلما كانت العوامل الشخصية

والتنظيمية سلبية أدت إلى ارتفاع ضغوط العمل.

ويكون ذلك من خلال أبعاد العوامل الشخصية (الاتجاه والقدرات والمهارات الدافعية وإدراك الدور الوظيفي)، إذا كان الفرد مدرك لها تقل ضغوط العمل و إذا لم يدركها الفرد ويسعى في تحسينها يزداد ضغط العمل، وأيضاً بالنسبة للعوامل التنظيمية من خلال أبعادها (الهيكل التنظيمي وبيئة العمل ونمط القيادة والاتصال الإداري والأجور والحوافز والتدريب) كلما عملت المنظمات بمختلف مجالاتها اقتصادية أو خدمية على تحسين هذه الأبعاد سوف تقلل من ضغوط العمل لديها وكلما أهملتها ولا تقوم بدراساتها وتصحيحها وفق المطلوب أدت إلى ظهور ضغوط العمل وارتفاعها ويصعب التحكم فيها.

المبحث الثاني: الأبحاث والدراسات السابقة

يمكن تقسيم الدراسات السابقة إلى مطلبين المطلب الأول للدراسات باللغة العربية، والمطلب الثاني للدراسات باللغة الأجنبية. أما المطلب الثالث للمقارنة بين الدراسات السابقة، والدراسة الحالية، وفي الأخير المطلب الرابع أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

الفرع الأول: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية

- الدراسة الأولى: دراسة احمد بن محمد الغانم.

بعنوان: العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم دراسة مسحية على العاملين بمرور منطقة القصيم، 2006 هدفت الدراسة إلى ما يلي¹:

التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية التي يتمتع بها العاملون بوحدة خدمات الجمهور بمرور القصيم، ومعرفة مستوى أداء العاملين بها، وتبيان علاقة العوامل الشخصية والوظيفية الرئيسية (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، الرتبة، الدورات) بمستوى أداء العاملين، وتم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق مدخل المسح الاجتماعي لعينة الدراسة المكونة من (152) عينة مكونة من (47) ضباط رتبة عميد إلى ملازم و(105) ضابط صف من جندي إلى رئيس رقباء.

وكانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- تتمتع أكبر الفئات عمرا من العاملين بمستوى عال من الأداء، وقد يستغرق العاملون وقت طويل في أداء العمل وهم على رضا عن أداء عملهم، وتمت إتاحة مزيد من فرص التدريب في مجال خدمة الجمهور، وتقليل ضغوط العمل التي تعيق الأداء، وتم استخدام اعتماد نظام (المراجعة بالتسلسل) من يحضر أولا يخدم أولا، وأيضا زيادة الحوافز المخصصة للعاملين.

- الدراسة الثانية: دراسة رشيد مناصرية وسارة بن الشيخ.

بعنوان: أثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء (حاسي مسعود)، 2016 هدفت الدراسة إلى ما يلي²:

- اختبار أثر بعض العوامل التنظيمية ممثلة في (الهيكلة التنظيمية؛ ظروف العمل؛ نمط القيادة؛ الاتصال الإداري؛ الأجور والحوافز؛ التدريب)، وواقع الأداء في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وتم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 114 عامل، وبالاعتماد على برنامج SPSS لتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات.

كانت أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- مستوى أداء العاملين متوسط ويعاني من بعض المشاكل سببها العوامل التنظيمية في المؤسسة غير جيد، ولا يساعد العاملين على تحسين أدائهم، أما الحوافز والأجور في المؤسسة فيه نقائص فأغلب العمال يرون أن مؤهلهم العلمي لا يتوافق مع مستوى الأجور التي يتقاضونها، ونمط القيادة غير محفز للعمال، وأيضا البناء التنظيمي ضعيف لا يساعد على سرعة الإنجاز

¹ - احمد بن محمد الغانم، العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدة خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، 2006.

² - رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، اثر المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير العدد: 09-2016.

من وجهة نظر العاملين، بينما برامج التدريب في المؤسسة لا تمنح الفرص المتكافئة للعمال في جميع الأقسام، فحين الاتصال الإداري مناسب رغم وجود بعض النقائص، ومستوى الأداء البشري في المؤسسة فكان متوسطا نسبيا.

- الدراسة الثالثة: دراسة موسى سويبي.

بعنوان: "أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة، 2019" هدفت الدراسة إلى مايلي:¹

- الكشف عن أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل، وهذا من خلال أبعاد العوامل الشخصية والتنظيمية في الشركة الوطنية للتأمين بورقلة، حيث استخدم الباحث الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة، حيث بلغت عينة الدراسة 53 عاملا وتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، spss وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- إن مستوى العوامل الشخصية والتنظيمية ونية ترك العمل سائدة بدرجة كبيرة، وقد تم التوصل إلى وجود علاقة عكسية ضعيفة بين العوامل الشخصية والتنظيمية ونية ترك العمل في المؤسسة بنسبة (-0.446)، وأيضا لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في نية ترك العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

- الدراسة الرابعة: دراسة بوجمعة عوني.

بعنوان "أثر العوامل التنظيمية والشخصية على الأداء الإبداعي للعاملين عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، 2020" هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي:²

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل التنظيمية بأبعادها (الهيكلة التنظيمية؛ بيئة العمل المادية؛ الاتصال الإداري؛ نمط القيادة؛ الأجور والحوافز؛ التدريب) والعوامل الشخصية ممثلة بأبعادها (الاتجاه؛ القدرات والمهارات؛ الدافعية؛ إدراك الدور الوظيفي) على الأداء الإبداعي للأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، حيث بلغ حجم المجتمع الكلي للدراسة 3431 طبيبا، وباستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع بيانات الدراسة، وزعت على عينة عشوائية مكونة من 619 مفردة، وقد اعتمدت في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي و الأساليب الإحصائية و كانت أهم نتائج الدراسة كالتالي:

- وجود مستوى مرتفع للأداء الإبداعي لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الجزائري، فحين كان مستوى العوامل التنظيمية متوسطا من وجهة نظر الأطباء، أما بالنسبة للعوامل الشخصية لدى الأطباء فكانت ذات -مستوى مرتفع، بينما وجود أثر بدرجة ضعيفة للعوامل التنظيمية والشخصية مجتمعة معا على الأداء الإبداعي للأطباء، وكذلك وجود علاقة ارتباط بدرجة ضعيفة بين العوامل التنظيمية والشخصية والأداء الإبداعي للأطباء، وأيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات الأطباء حول الأداء الإبداعي تعزى للمتغيرات الشخصية.

¹-موسى سويبي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في المؤسسة الوطنية للتأمين بورقلة، مذكرة ماستر إدارة الموارد البشرية، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرناح ورقلة، غير منشور، 2019.

²- بوجمعة عوني، اثر العوامل التنظيمية و الشخصية على الأداء الإبداعي للعاملين، دراسة حالة عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة و تسيير المنظمات، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرناح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، 2020.

- الدراسة الخامسة: دراسة بوبكر يحيوي وحوارية الهلي.

بعنوان: أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في المديرية الجهوية لمؤسسة خدمات الهاتف النقال موبيليس ورقلة، 2022 هدفت الدراسة إلى مايلي:¹

التعرف بشكل دقيق على العوامل الشخصية والتنظيمية وعلى العوامل المؤثرة على أبعاد المنظمة المتعلمة، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية، والاستبيان المكون من 41 استبانة، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج spss نسخة 19.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود مستوى عال من العوامل الشخصية والتنظيمية لدى العاملين نظرا لاهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات، وكانت العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل والمنظمة المتعلمة كمتغير تابع علاقة طردية قوية، وتم التوصل إلى الأبعاد الأكثر أهمية وتأثير في المنظمة المتعلمة هي نمط القيادة والتدريب والهيكلة التنظيمية.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل

- الدراسة الأولى: دراسة فريدة بوغازي.

بعنوان: تحليل أثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية في المؤسسة المينائية بسكيكدة، 2015 هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

- معرفة مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، والآثار الناجمة عنها وقياس أثرها على الموارد البشرية وعلى المؤسسة المينائية بسكيكدة.

- تحديد مدى اختلاف رؤية أفراد العينة لمصادر ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية.

ولمعالجة إشكالية البحث تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال المؤسسة المينائية بسكيكدة البالغ عددهم (1134) عاملا، وقامت الباحثة بتوزيع (300) استمارة على مديري ورؤساء المصالح ونوابهم والعمال وتم استرجاع (267) استمارة استبيان.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود مصادر متعددة لمصادر ضغوط العمل لدى المورد البشري، ويعود إلى كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها، ضعف المشاركة في صنع القرار، نقص فرص التطور المهني، والترقية والحوافز، والشعور بنقص العدالة الاجتماعية في توزيع المهام وتقييم الأداء، وكذلك وجود تأثير لضغوط العمل على المورد البشري وعلى المؤسسة، وأيضا وجود فروق دالة إحصائية لمتغيرات ضغوط العمل التي تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

- الدراسة الثانية دراسة كفاح عباس محييميد الجنابي:

¹ - بوبكر يحيوي و حوارية الهلي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في المديرية الجهوية لمؤسسة خدمات الهاتف النقال موبيليس ورقلة، مذكرة ماستر إدارة الموارد البشرية، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، غير منشور، 2022.

² - فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015.

بعنوان: أثر العدالة التنظيمية على ضغوط العمل الأكاديمي دراسة استطلاعية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، 2016 هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

- التعرف على مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية لدى الموظف الأكاديمي في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة تكريت، وكانت التساؤلات كالتالي:

- ما مستوى إحساس الموظفين في كلية الإدارة والاقتصاد بالعدالة التنظيمية.
 - ما مستوى ضغط العمل الأكاديمي على الموظفين في كلية الإدارة والاقتصاد بالعدالة التنظيمية.
- وقام الباحث بتوزيع 30 استبيان وزعت على الأساتذة، وتم استرجاع 22 عينة، واستخدام عددا من الأدوات الإحصائية مثل التحليل العاملي التوكيدي و الفاكرونباخ والمتوسط الإنحرافي المعياري ومعامل الارتباط البسيط بيرسون. وكانت نتائج الدراسة كالتالي
- العدالة التنظيمية ترتبط وتؤثر بشكل إيجابي على التقليل من ضغوط العمل.

- الدراسة الثالثة: دراسة أماني بنت عبد الله السراني.

العنوان: الاتصالات غير الرسمية وعلاقتها بضغط العمل للموظفات العاملات في القطاعات الأمنية بالمدينة المنورة، 2017 هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

- التعرف على واقع الاتصالات غير الرسمية، وعلى مستوى ضغوط العمل في القطاعات الأمنية بالمدينة المنورة.
 - التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع الاتصالات غير الرسمية وضغوط العمل.
 - التعرف على المعوقات التي تحد من دور الاتصالات غير الرسمية في التغلب على ضغوط العمل.
- وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، مجمع الدراسة متكون من الموظفات العاملات في إدارة سجون منطقة المدينة المنورة وإدارة الجوازات والأمن العام ممثل في الشرطة وعددهم 550 موظفة، واختارت الباحثة عينة عشوائية وعددها 237.

وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- إن استخدام الاتصالات غير الرسمية في القطاعات الأمنية هو بدرجة متوسطة وذلك بمتوسط (3.11)، وأهم هذه الممارسات التي تشير إلى استخدام الاتصالات غير الرسمية بدرجة كبيرة هي الحصول على المعلومات اللازمة لتأدية مهام العمل (3.82)، ومواجهة المشكلات الطارئة (3.59)، وكان مستوى ضغوط العمل لدى الموظفات هو مستوى متوسط وذلك بمتوسط (2.61) وأهم السلوكيات والأعراض التي تشير إلى تعرض الموظفات العاملات لضغوط عمل متوسطة، هي الشعور بالتوتر من أعباء العمل (3.19)، والإصابة بالصداع أثناء فترة العمل (2.98)، ويوجد ارتباط طردي ضعيف بين واقع الاتصالات غير الرسمية وبين مستويات ضغوط العمل، وكذلك توجد معوقات تحد من دور الاتصالات غير الرسمية في التغلب على ضغوط العمل بدرجة متوسطة وذلك بمتوسط (2.71).

¹ - كفاح عباس محميد الجنابي، أثر العدالة التنظيمية على ضغوط العمل الأكاديمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد 6 العدد (2)، 2016.

² - أماني بنت عبد الله السراني، الاتصالات غير الرسمية وعلاقتها بضغط العمل للموظفات العاملات في القطاعات الأمنية بالمدينة المنورة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2017.

- الدراسة الرابعة: دراسة محمد العيفة.

بعنوان: أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مقارنة بين المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العامة والخاصة، المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM) ومؤسسة كوندور (Condor)، 2018 هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

- تحليل مدى تأثير المتغيرين المستقلين المناخ التنظيمي وضغوط العمل على المتغير التابع الأداء الوظيفي، في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العامة والخاصة، في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ومؤسسة كوندور، وقد استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss بهدف التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة عن مجتمع الدراسة المقدر بـ 7977 من الموظفين والعمال بالمؤسستين محل الدراسة. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- إن المناخ التنظيمي السائد في المؤسستين محل المقارنة يحايد ويميل للانغلاق، وأيضا وجود مستوى ضعيف إلى متوسط لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسستين أكبر مسبباته العبء الوظيفي، بيئة العمل المادية، غموض الدور، صراع الدور وتم التوصل إلى أن التحفيز والأجر الجيد والعدل من أهم العناصر التي تؤدي إلى تحسين مستوى الأداء، وأيضا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل في المؤسستين، تبين من خلالها وجود علاقة ارتباط عكسي بين هذين المتغيرين. وخلصت الدراسة إلى أن أغلب المتغيرات الديمغرافية لها تأثير على توجهات العاملين إضافة إلى أنها ناقلة للعلاقة بين مستوى المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي في المؤسستين.

- الدراسة الخامسة: دراسة عبد الله بن عبد الرحمان العثمان:

بعنوان: دور القيادة الإدارية في التعامل مع ضغوط العمل، دراسة تطبيقية على الموظفين بإمارة منطقة الرياض، 2018 هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

التعرف على مدى اختلاف طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد في المنظمات ودور القيادة الإدارية في معالجتها. استخدم الباحث أسلوب العينة العشوائية، مجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين بإمارة منطقة الرياض وبالتحديد المركز الرئيس، والبالغ عددهم قرابة 1000 موظف وكان حجم العينة المطلوبة هو 100 موظف، تم توزيع 250 استبانة وبلغ عدد الاستبانات المسترجعة والصالحة للتحليل هو 100 استبانة. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- تعاني نسبة لا بأس بها من الموظفين من ضغط العمل، وتعاني نسبة كبيرة من القيادات الإدارية وحسب أفراد العينة من عدم قدرتهم على استخدام جوانب القيادة الإدارية المختلفة، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية في التعامل مع ضغوط العمل باختلاف مدة الخدمة، وفي الأخير هناك توجيهها نحو المرافقة على توفر المناخ التنظيمي الإيجابي وعلى دور القيادة الإدارية في التعامل مع ضغوط العمل.

¹ محمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ومؤسسة كوندور، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية، (غير منشور)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر " 3 " 2018.

² عبد الله بن عبد الرحمان العثمان، دور القيادة الإدارية في التعامل مع ضغوط العمل دراسة تطبيقية على الموظفين بإمارة منطقة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، كلية إدارة الأعمال، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية المجلد الثاني، العدد (09)، 2018.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية وضغوط العمل.

-الدراسة الأولى: دراسة تغريد زياد عمار.

بعنوان: أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، 2006 هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

- التعرف على أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بغزة. شملت الدراسة على ثلاثة فرضيات رئيسية تناولت كل من المتغيرات الشخصية، الوظيفية والمتغيرات التنظيمية ومجتمع الدراسة متكون من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين، في كل من جامعة الأقصى، الأزهر والجامعة الإسلامية وبلغ عددهم (1486) فرداً، وشكلت عينة الدراسة من 30 بالملفة من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية، وتم استمارة الاستبيان كانت نسبة الاسترداد الاستبيان 80 بالملفة، واستخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات. كانت نتائج الدراسة كما يلي:

-عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد افراد الاسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ومكان العمل) على الإحساس بضغط العمل، بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، المشاركة في اتخاذ القرارات)، وأيضاً لم يكن لطبيعة العمل (إداري /أكاديمي) أثر على الإحساس بضغط العمل.

- الدراسة الثانية: دراسة عبد القادر أحمد دواليبي.

بعنوان: اختيار المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل، في الجامعات السورية، 2008

هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

-دراسة تأثير بعض المتغيرات التنظيمية صراع الدور، بيئة العمل المادية والمتغيرات الفردية (العمر، سنوات الخبرة)) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات السورية، وذلك بغرض تقديم التوصيات اللازمة التي تمكن الإدارة المعنية من التحكم في تلك العوامل، وتقليصها مما يساعد على تخفيف ضغوط العمل على العاملين.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، قام بتصميم استمارة الاستبيان وزعت (400) استمارة على مجتمع الدراسة استخدام أسلوب تحليل الأندثار التدريجي في تحليل البيانات.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- إن المتغيرات التنظيمية والفردية التي تم اختيارها في الدراسة تفسر 68.3% من المتغيرات التي تحدث في المتغير التابع (ضغط العمل)، وذلك وفقاً لعامل التحديد وجود علاقة عكسية (أندثار سالب)، بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، وكذلك بين العمر كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي نسبة بيئة العمل في المرتبة الأولى من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

¹-تغريد زياد عمار، أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.

²-عبد القادر أحمد دواليبي، اختيار المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل، دراسة حالة في الجامعات السورية، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2008.

- وجود علاقة عكسية بين سنوات الخبرة كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع، وتأتي الخبرة في المرتبة الرابعة من حيث التأثير في تشكيل ضغط العمل بين متغيرات الدراسة.

- الدراسة الثالثة: دراسة احمد فاروق محمد صالح.

بعنوان: أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية، 2009 هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

- تقيس تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية وتفاعلاتها الممكنة على اشكال ومصادر ضغط العمل لدى المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية، وتعيين أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية وتفاعلاتها الممكنة على مصادر ضغط العمل. الدراسة وصفية تحليلية واستخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة واقتصر مجتمع الدراسة على العاملين المهنيين في الرعاية الصحية في محافظة الفيوم جنوب مصر وشملت الدراسة عينة عشوائية طبقية من هيئة التمريض والأطباء والأخصائيين الاجتماعيين وتخصصات مهنية أخرى. وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود اختلاف جوهري بين استجابات مفردات عينة الدراسة تبعا لاختلاف الحالة الاجتماعية نوع المهنة، دوران العمل في الوظيفة الحالية في البعد المرتبط بأسباب ضغوط العمل، في حين لم يثبت هناك اختلاف جوهري باختلاف نوع المبحوث الدخل الشهري، كما أظهرت النتائج اختلاف جوهري بين استجابات مفردات عينة الدراسة على البعد المرتبط بأشكال ضغوط العمل تبعا للدخل الشهري، نوع المهنة، سنوات الخبرة، في حين لم تثبت وجود اختلاف جوهري باختلاف نوع المبحوث الحالة الاجتماعية.

- الدراسة الرابعة: دراسة اثمار عبد الرزاق محمد.

بعنوان: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني نينوى العراق، 2013

هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

- التعرف على أهم العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني نينوى. تم إعداد استمارة الاستبانة التي كانت الأداة الرئيسية لجمع البيانات اللازمة، عينة البحث 48 تدريسياً، بالإضافة من النسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به أعضاء هيئة التدريس ظهر بوجه عام متوسط حيث بلغ 3.177، وكانت أهم العوامل المسببة لضغوط العمل مرتبة من الأكثر ضغطاً إلى الأقل، المستقبل الوظيفي، الطموح، تقويم الأداء، جماعة العمل، بيئة العمل المادية اتخاذ القرارات، غموض الدور عبء الدور صراع الدور.

- الدراسة الخامسة: دراسة دربالي يسمينة.

العنوان: أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين، دراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية

محمد بوضياف ورقلة، 2017 هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

¹- احمد فاروق محمد صالح، اثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين، دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية كلية الخدمات الاجتماعية، قسم المجالات، جامعة الفيوم مصر 2009 .

²- عبد الرزاق محمد أثمار، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني نينوى، مجلة تنمية الراقدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل العراق، العدد 112 المجلد 35، 2013

التعرف على العوامل الشخصية والتنظيمية وعلى العوامل المؤثرة على ضغوط العمل، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، كما تم الاعتماد على دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية، والاستبيان وتم استخدام برنامج SPSS للمعالجة الإحصائية كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- هناك مستوى عال لمفهوم العوامل الشخصية لدى العاملين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بالعوامل التي ترفع من ممارسة هذه السلوكيات، أما اهتمام المؤسسة بالعوامل التنظيمية وبضغوط العمل اهتمام متوسط ويعتبر غير كافٍ، وأيضاً لا توجد فروق بين إجابات العاملين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة، وكانت العلاقة الارتباطية بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع علاقة عكسية ضعيفة، بينما العوامل الشخصية هي الأكثر تأثيراً على ضغوط العمل من العوامل التنظيمية، ومن بين أهم العوامل التي أثرت على ضغوط العمل، هو بعد إدراك الدور الوظيفي والدفاعية في المؤسسة، وتم التوصل بأنه لا يوجد أثر للعوامل التنظيمية على ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.

- الدراسة الأولى: R.M.Schoeder another بعنوان:

Stress a Coping among Ghanaian School Teachers, 2001.

أجريت الدراسة على عينة مكونة من 355 مدرس عبر خمس أقاليم مختلفة في غينيا هدفت الدراسة إلى ما يلي:²
-توضيح طبيعة الضغوط التي يواجهها المعلمين الغنيين في عملهم وأهم مصادرها والطرق والاستراتيجيات التي يستخدمونها في مواجهة مصادر هذه الضغوط
وكانت نتائج الدراسة كما يلي:
-نقص الوسائل في التعليم ونقص الراحة، وعدم مجانية التعليم لهؤلاء المعلمين، وانخفاض الرواتب كانت تصنف على أنها أكثر مسببات الضغوط لدى المعلمين.

- الدراسة الثانية: Badran Alomar بعنوان:

Sources of work-stress among hospital-staffattune Saudi, 2003.

هدفت الدراسة إلى ما يلي:³

- تحديد مصادر ضغوط العمل من وجهة نظر موظفي مستشفيات وزارة الصحة العاملين بمدينة الرياض، كما تهدف إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية ومستوى ضغوط العمل لدى الموظفين وكذلك العلاقة الارتباطية بين مستوى ضغوط العمل والنتائج المتوقعة.

¹ - يسمينة دربالي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017 .

R.M.Schoeder.Otcher، 'IFE psgchologla journal' Coping among Ghanaian School Teachers،²Vol,9No1,2001

Badran Alomar،Sources of work-stress among hospital-staff attune Saudi, king Saud university, Riyadh،³ Saudi Arabia,ECON A ADM,Vol 17,NO1 ,pp3-16,2003.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استقصاء آراء كل من الأطباء وجهاز التمريض والفنيين والإداريين والمعالجين العاملين في مستشفيات الوزارة بالرياض، وذلك باستخدام الاستبيان وتم توزيع 700 استبانة واسترجعت 414 استبانة.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

الدراسة خلصت إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مستشفيات وزارة الصحة، يعتبر مرتفعا ويعود ذلك الإمكانيات الفنية غير الكافية وغياب تقدير العمل الجيد وساعات العمل الطويلة وقصر فترات الراحة؛ كما تبين أن الشعور بضغوط العمل مرتبط بظهور المشاكل الصحية، والتخطيط نحو تغيير المستشفى ونحو تغيير الوظيفة والتفكير في ترك المهنة والعلاقات غير الجيدة مع الزملاء في العمل.

- الدراسة الثالثة: Mohammed Nasuridin Aizzat بعنوان:

Organizational structure and organizational climate as potential predictors of job Stress, 2006.

هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

تحديد آثار الهيكل التنظيمي (إضفاء الطابع الرسمي والمركزي) والمناخ التنظيمي على ضغوط العمل، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 151 مندوب مبيعات يعملون في صناعة سمسة الأوراق المالية في ماليزيا. كانت نتائج الدراسة كما يلي:

أظهرت نتائج الانحدار أن كلا من المتغيرات الهيكلية لها تأثير إيجابي على ضغوط العمل ومنع الطابع الرسمي والمركزي؛ فحين أن البعد المناخي التنظيمي ليس له تأثير على التوتر وضغط العمل.

- الدراسة الرابعة: David Giauque بعنوان :

les leviers de la performance individuelle et collective dans les " organisations publiques suisses, 2008.

هدفت الدراسة إلى ما يلي:²

- معرفة العوامل التنظيمية وهي فهم العمل، التحفيز، مناخ العمل، القيادة لدراسة أي منها له علاقة بالأداء الفردي والجماعي سواء سلبا أو إيجابا وطبقت على أربعة مؤسسات سويسرية عمومية،
 - تصنيف العوامل التنظيمية التي تؤثر على الأداء إلى عوامل تعيق أو تعزز الأداء الفردي والجماعي في ظل مبادرات الإصلاح في التسيير العمومي الحديث؛
 - طرح دور العوامل التنظيمية في تحليل الأداء الفردي والجماعي؛
 - تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية، بحيث تم توزيع استبيان على عينة بحجم 107 فرد وتم تحليل الاستبيان عن طريق spss.
- وكانت نتائج الدراسة كما يلي:

¹- Mohammed NasuridinAizzat, **Organizational structure and organizational climate as potential predictors of job Stress**, university sains Malaysia, international journal of commerce and management, issn:1056-9219, article publication, dat, 31 may 2006. "

²-David Giauque, **les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses**, l'importance d'un pilotage participatif, Revue française d'administration publique, 4-N128, 2008

- فهم الفرد لدوره في المؤسسة ومجمل العمليات التنظيمية وكذلك الربط بين الأفراد والأهداف التنظيمية يرتبط كثيرا بشكل إيجابي مع الأداء الفردي، أما الخصائص الفردية ليس لها أثر إيجابي أو سلبي على الأداء الفردي الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، والهيكل التنظيمي يتمتع بأكثر مرونة وأقل هرمية، ووضع الأهداف على أساس تشاركي، بعض جوانب التحفيز لها أثر إيجابي على أداء الأفراد.

- الدراسة الخامسة: **David Anink** بعنوان :

The Influence of individual and Organization Factors on employees engagement 2014.

هدفت الدراسة إلى ما يلي:¹

معرفة تأثير العوامل الفردية والتنظيمية على مشاركة الموظفين في شركة نيجيريا للتقطير المحدود في ولاية أوجون Nigeria Distilleries Limited.

وقد تم استخدام الاستبيان وتطبيق تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة للحصول على عينة مكونة من 174 موظفا، تم تحليل الاستجابات من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss الإصدار (15.0) وذلك باستخدام معامل بيرسون.

كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين التحكم في مكان العمل والضمير المهني والدعم الإشرافي وإشراك الموظفين وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المدراء بهذه العوامل التي تولد فعلا ارتباط الموظفين نحو القدرة التنافسية التنظيمية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

جدول رقم (1.1) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التعرف على العوامل الشخصية والتنظيمية وضغوط العمل، كما هدفت إليها دراساتنا.	معرفة واقع العوامل الشخصية والتنظيمية للأئمة بورقلة وواقع ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
مجتمع وعينة الدراسة؛	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة، البعض طبقت في مؤسسات خدمية وصحية وتعليمية، والبعض الآخر على مؤسسات اقتصادية.	لقد أسقطنا الدراسة على أئمة الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة.
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية. وتم استخدام برنامج spss في معالجة البيانات	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية. وتم استخدام برنامج spss في معالجة البيانات.

¹,David Anink **The Influence of individual and Organization Factors on employee**

engagement,international journal of development and sustainability,vol.3 No,6,pp1381-1392, 2014.

<p>وتمثلت نتائج دراستنا - النتائج تم ذكرها في الخاتمة ص 77.</p>	<p>وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات السابقة بصفة عامة في: -مستوى الشعور بضغوط العمل يتناوب من شخص لأخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعة موقفه في المنظمة هناك فروقات معنوية بين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل العاملين. -وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية كمتغير مستقل وضغط العمل كمتغير تابع بينما اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية. -عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية -العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد افراد الاسرة، التخصص، المسمى الوظيفي المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ومكان العمل - بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية -صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، المشاركة في اتخاذ القرارات.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>
---	--	----------------------

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبدءا بالمبحث الأول والذي يتضمن الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية والتطرق إلى ماهية ضغوط العمل مفهومه، أنواعه، عناصره، مصادره، أساليب واستراتيجيات ضغوط العمل والآثار المترتبة على ضغوط العمل بالإضافة إلى مفهوم العوامل الشخصية والتنظيمية، تم تحديد المفاهيم الخاصة بكل من العوامل الشخصية والتنظيمية.

أما المبحث الثاني فكان بعنوان الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، والذي تم من خلال استعراض لأهم جوانب هذه الدراسات والمتمثلة في الهدف من الدراسة، الإشكالية المطروحة، المنهج المتبع، عينتها، وكذا ذكر أهم النتائج المتوصل إليها، ومن ثم إبراز أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات فيما بينها وبين دراستنا، ثم العلاقة بين العوامل الشخصية والتنظيمية كمتغير مستقل وضغوط العمل كمتغير تابع.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية للعوامل الشخصية
والتنظيمية المسببة لضغوط عمل
الإمام بمديرية الشؤون الدينية
والأوقاف بولاية ورقلة

تمهيد

بعدها تطرقنا للجانب النظري سوف نحاول إسقاط ما تم تناوله في هذا الأخير، من خلال إجراء دراسة ميدانية في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بولاية ورقلة، وكان ذلك بإجراء مقابلة شخصية مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية المكلف بشؤون الأئمة، وكان ذلك بطرح جملة من الأسئلة وكذلك بإعداد استبيان من أجل معرفة العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام،

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما:

- المبحث الأول: عرض ميدان الدراسة وطريقة وأدوات الدراسة.
- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما في ذلك تقديم العينة وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي تم اعتمادها في الدراسة للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، بحيث يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابه وتقديم حلول له، ومن أجل تحقيق الأهداف المراد الوصول إليها من دراستنا هذه سوف نعتمد على المناهج التالية:

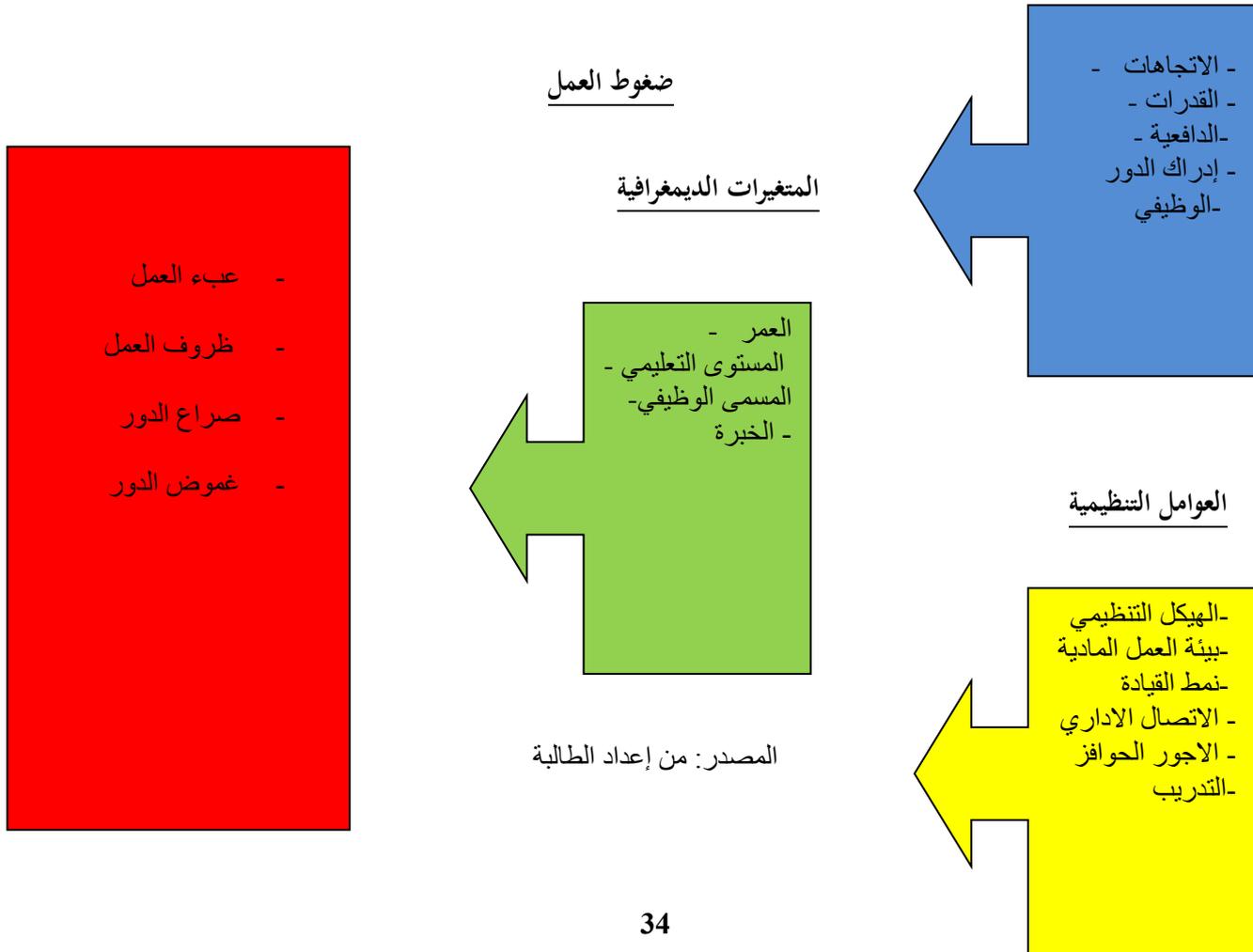
أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما اعتمدنا في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانياً: نموذج الدراسة: بعد الاطلاع على الأدبيات النظرية والتطبيقية المرتبطة بهذه الدراسة تم تحديد نموذج الدراسة في الشكل الموالي:

الشكل (1. 2): نموذج الدراسة المتغير المستقل العوامل الشخصية والتنظيمية والتابع ضغوط العمل

العوامل الشخصية



جدول رقم (2.1): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع	ضغوط عمل الإمام
المتغير المستقل الأول	العوامل الشخصية
المتغير المستقل الثاني	العوامل التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة.

يبين الجدول أعلاه كل من المتغير التابع والمستقل ويمكن تعريفهم إجرائيا:

ضغوط العمل: هي مجموعة العوامل والظروف المتعلقة بالمنظمة والمرتبطة والمحيطه بالعامل التي تسبب له إحساس بالضغط وتؤثر على سلوكه وأدائه في العمل وبالتالي على المنظمة

العوامل الشخصية: هي مجموعة العوامل المتعلقة بالفرد والتي تكون هي سببا في تشكل ضغوط العمل ومن أهم أبعادها الاتجاه، الدافعية؛ القدرات والمهارات، إدراك الدور الوظيفي.

العوامل التنظيمية: هي مجموعة من العوامل المتعلقة بالمؤسسة تؤثر في الفرد وتسبب له ضغوط عمل ومن أهم أبعادها الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، نمط القيادة، الاتصال الإداري، الأجور والحوافز، التدريب.

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وكذا مجتمع وعينة الدراسة.

أولا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

أولا: التعريف بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة

تعد مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة من المديرية التنفيذية ذات الطابع الإداري التي تسهر على ترقية كل النشاطات الدينية ودفعها إلى ما يتماشى والمتطلبات الحديثة ويخدم الصالح العام للدولة، حيث كانت مفتشية تحت السلطة المباشرة للسيد: رئيس الديوان بالولاية، ثم تم تحويلها بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 83/91 المؤرخ في: 23 مارس 1991 إلى نظارة الشؤون الدينية والأوقاف.

وتمتضى المرسوم التنفيذي رقم: 200/2000 المؤرخ في: 26 جويلية 2000 تم تحويلها إلى مديرية الشؤون الدينية والأوقاف والتي من خلالها تحديد قواعد تنظيم مصالحها.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة: تتوزع مختلف المسؤوليات والمهام اعتمادا على الوظائف والأنشطة التي يحددها الهيكل التنظيمي، تضم المديرية على ثلاث مصالح وذلك حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26 جمادى الثانية عام 1427 هـ الموافق ل 11 ماي 2003 المتضمن تنظيم مصالح المديرية الولائية للشؤون الدينية والأوقاف في مكاتب.

01- مصلحة الموظفين والوسائل والمحاسبة وتضم ثلاث مكاتب:

مكتب المستخدمين؛

مكتب الوسائل؛

مكتب المحاسبة.

02- مصلحة الإرشاد والشعائر الدينية وتضم ثلاث مكاتب:

مكتب الإرشاد الديني؛

مكتب الشعائر الدينية؛

مكتب الزكاة.

03- مصلحة التعليم القرآني والتكوين والثقافة الإسلامية وتضم:

مكتب التعليم القرآني والتكوين المستمر؛

مكتب الثقافة الإسلامية وإحياء التراث.

الهيكل التنظيمي الخاص بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة المصدر من وثائق المديرية في الملحق رقم (01)

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1/مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أئمة مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة بمختلف رتبهم كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2.2). تعداد الأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة

العدد	السلك الديني
05	إمام معتمد
46	إمام أستاذ رئيسي
86	إمام أستاذ
56	إمام مدرس
193	المجموع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المديرية

2/ عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة الدراسة وفق معادلة ستيفن ثامبسون :

$$n = \left[\frac{N \times p(1-p)}{\left[N-1 \times \left(d^2 \div z^2 \right) \right] + p(1-p)} \right]$$

N حجم المجتمع.

Z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96.

D نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

P نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50.

من أجل مجتمع البحث يساوي 193، وبعد تطبيق المعادلة يكون حجم العينة المطلوبة هو 128.

سنعرض خصائص العينة المستجوبة وذلك من خلال متغيرات: (المسمى الوظيفي، الأقدمية، المستوى التعليمي، السن،

الحالة العائلية).

أولا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

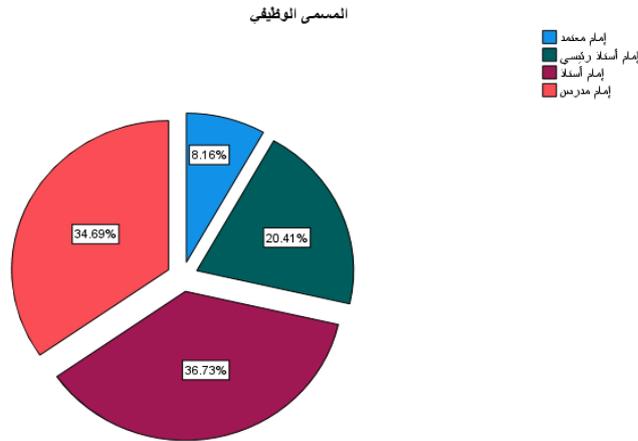
الجدول رقم (2.3): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
% 08.20	04	إمام معتمد
% 20.40	10	إمام أستاذ رئيسي
% 36.70	18	إمام أستاذ
%34.70	17	إمام مدرس

المجموع	49	% 100
---------	----	-------

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

سنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المتغير المسمى الوظيفي للمستجوبين:



الشكل رقم (2.2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (5) والشكل رقم (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من وظيفة إمام أستاذ وبلغ عددهم 18 مستجوبا بنسبة 36.7%، ثم نجد وظيفة إمام مدرس وبلغ عددهم 17 مستجوبا بنسبة 34.7%، ثم بعد ذلك نجد وظيفة إمام أستاذ رئيسي وبلغ عددهم 10 مستجوبا بنسبة 20.4%، وأخيرا نجد وظيفة إمام معتمد وبلغ عددهم 04 مستجوبين بنسبة 8.2%.

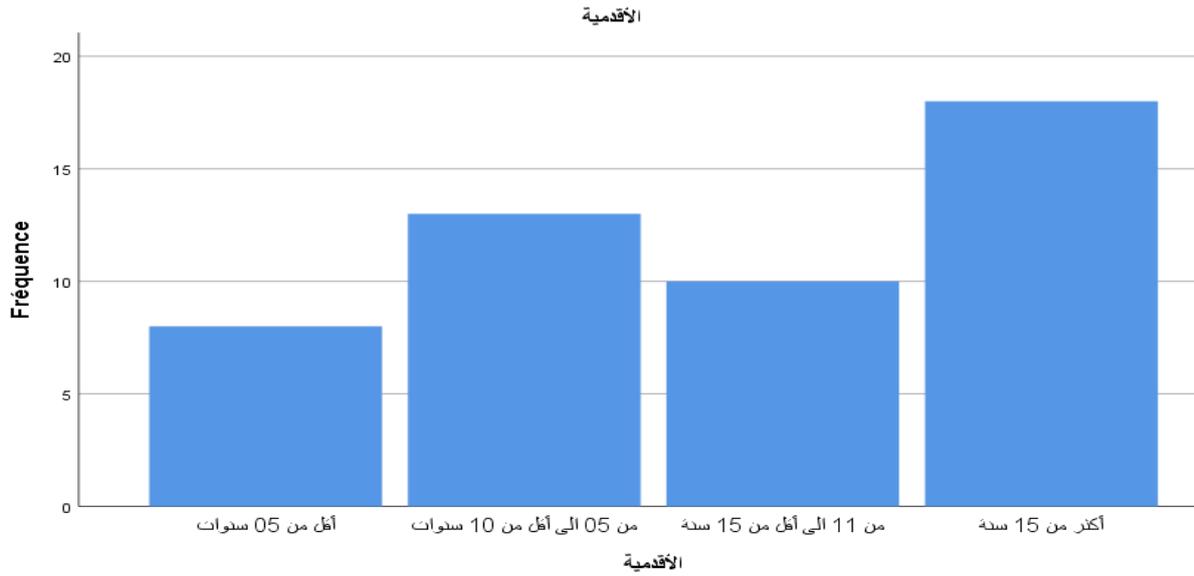
ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الجدول رقم (2.4) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

النسبة	التكرار	الأقدمية
16.30%	08	أقل من 05 سنوات
26.50%	13	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
% 20.40	10	من 11 إلى أقل من 15 سنة
% 36.70	18	أكثر من 15 سنة
% 100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

سنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المتغير الأقدمية للمستجوبين:



الشكل رقم (2.3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (6) والشكل رقم (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم أقدمية في العمل أكثر من 15 سنة وبلغ عددهم 18 مستجوبا بنسبة 36.7 %، ثم الذين لديهم أقدمية من 05 إلى أقل من 10 سنوات وبلغ عددهم 13 مستجوبا بنسبة 26.5 %، ثم الذين لديهم أقدمية من 11 إلى أقل من 15 سنة وبلغ عددهم 10 مستجوبا بنسبة 20.4 %، وفي الأخير نجد الذين لديهم أقدمية أقل من 05 سنوات وبلغ عددهم 08 مستجوبين بنسبة 16.30 %.

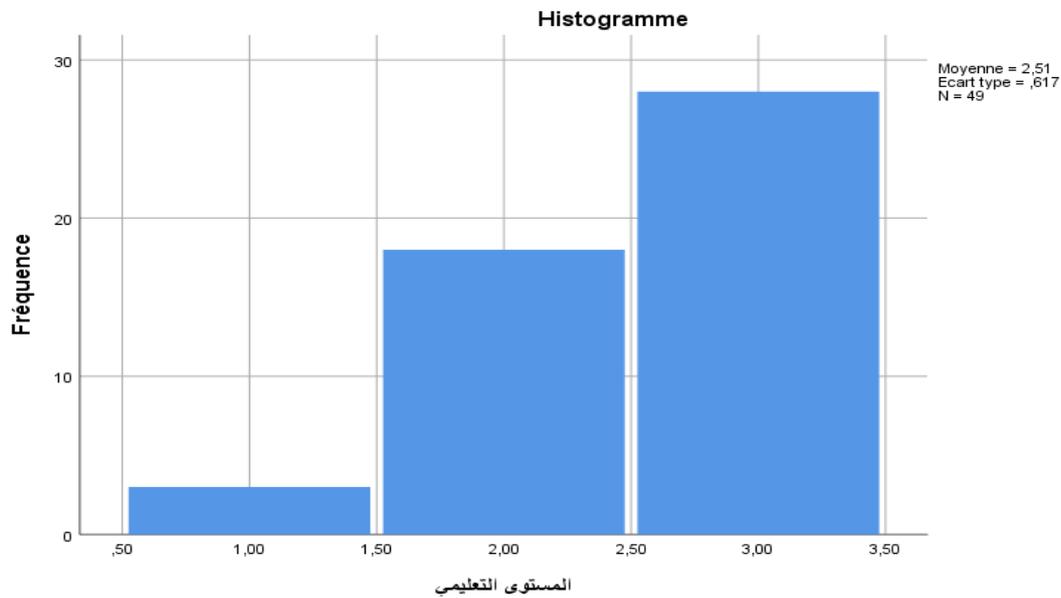
ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (2.5): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
06.10%	03	أقل من الثانوي
% 36.70	18	ثانوي
57.20%	28	جامعي
% 100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

سنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المتغير المستوى التعليمي للمستجوبين:



الشكل رقم (2.4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (7) والشكل رقم (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لهم مستوى تعليمي جامعي وبلغ عددهم 28 مستجوبا بنسبة 57.20%، ثم نجد المستوى التعليمي ثانوي وبلغ عددهم 18 مستجوبا بنسبة 36.7%، ثم في الأخير نجد الذين المستوى التعليمي أقل من الثانوي وبلغ عددهم 03 مستجوبين بنسبة 06.10%.

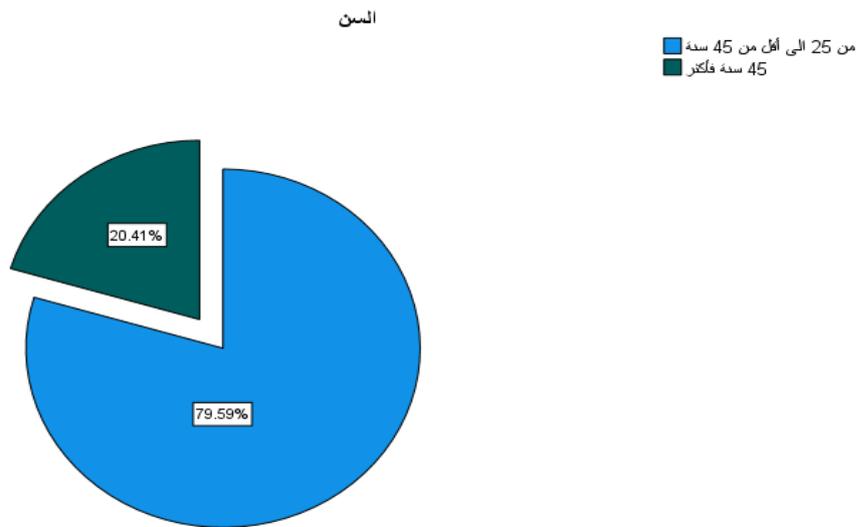
رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (2.6) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
00%	00	أقل من 25 سنة
79.60%	39	من 25 إلى أقل من 45 سنة
20.40%	10	من 45 سنة فأكثر
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

سنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المتغير السن للمستجوبين :



الشكل رقم (2.5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (8) والشكل رقم (4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة الثانية أي من 25 إلى أقل من 45 سنة حيث بلغ عددهم 39 مستجوبا بنسبة 79.60% ، ثم نجد فئة الكهول أي من 45 سنة فأكثر وبلغ عددهم 10 مستجوبا بنسبة 20.4% ، وأخيرا نلاحظ أن الفئة الفتية التي هي أقل من 25 سنة فليس لها وجود ضمن عينة الدراسة وهذا بنسبة 00% .

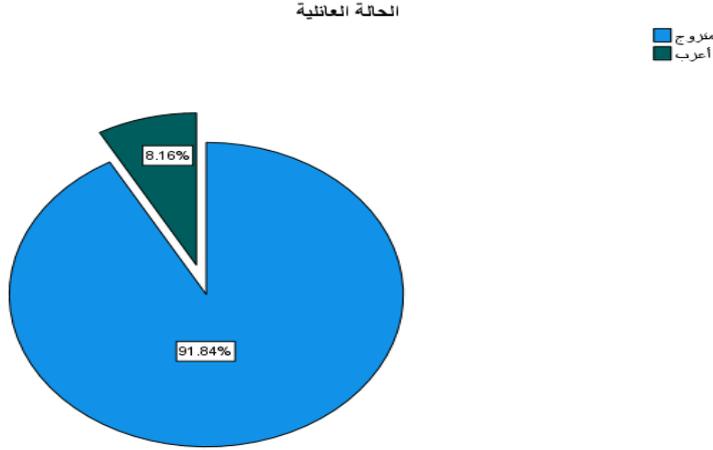
خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

الجدول رقم (2.7) : يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
91.80%	45	متزوج
08.20%	04	أعزب
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

سنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة المتغير الحالة العائلية للمستجوبين:



الشكل رقم (2.6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية
المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (9) والشكل رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية، حيث نلاحظ أن أغلب أفراد العينة هم متزوجين وبلغ عددهم 45 مستجوبا بنسبة 91.80%، أما بقية المستجوبين فهم غير متزوجين وبلغ عددهم 04 مستجوبا فقط بنسبة 8.20%.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

- الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمديرية والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي والقانون الجديد الخاص بالإمام.

- الملاحظة العلمية:

بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على المشاكل والمصالح، وذلك بحكم وظيفتي في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

- الاستبيان:

حيث قمنا بتخصيص الاستبيان لمعرفة العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام لدى أئمة مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة محل الدراسة.

وقد تم تصميمه من خلال اعتمادنا على بعض الاستبيانات السابقة المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف مجموعة من الأساتذة تم ذكر أسمائهم في الملحق رقم: (03)، وذلك من أجل الاستفادة من ملاحظاتهم وخبراتهم في هذا المجال ليتم إخراجها في شكله النهائي (الملحق رقم 02)، وقد تم تقسيمه إلى:

المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل (المسمى الوظيفي، الأقدمية، المستوى التعليمي، السن، الحالة العائلية).

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية ويحتوي على 16 عبارة مقسمة على 04 أبعاد؛

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية ويحتوي على 27 عبارة مقسمة على 06 أبعاد؛

المحور الرابع: العبارات المتعلقة بضغوط العمل ويحتوي على 16 عبارة مقسمة على 04 أبعاد؛

ولالإجابة على العبارات الخاصة بالمحور الثاني والمحور الثالث والمحور الرابع في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات بحيث تم إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

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

- صف إجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة:

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال استخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه $0.66 = 3/2$ إذا:

جدول رقم (2.8): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

الاتجاه	المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	غير موافق	من 1 إلى 1.66
متوسط	محايد	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم تقسّمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 غير موافق ومن 1.67 إلى 2.33 محايد ومن 2.34 إلى 3 موافق).

وبعد عملية الفرز والتصفية للاستبيانات الموزعة تحصلنا على الاستبيانات كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2.9): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100 %	85	عدد الاستبيانات الموزعة
76.47	65	عدد الاستبيانات المسترجعة
23.53	20	عدد الاستبيانات التي لم تسترجع
18.82	16	عدد الاستبيانات الملغاة
57.64	49	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات وبعد استرداد الاستبيانات نت العينة المستجوبة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث قمنا بتمييز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 25 (SPSS V25) عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان مباشرة في SPSS وهذا بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات، والحصول على نتائج تساعدنا في فهم موضوع الدراسة وقد شملت هذه الأساليب على ما يلي:

1. أساليب الإحصاء الوصفي لتعرف على خصائص العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية؛
2. معامل الثبات ألفا كرونباخ لتأكد من ثبات أداة الدراسة؛
3. استخدام المتوسط الحسابي المرجح لمعرفة اتجاهات عينة الدراسة نحو كل فقرة أو بعد من فقرات وأبعاد الدراسة، حيث يقدم لترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح لمعرفة الفقرات أو الأبعاد المهمة؛
4. استخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف استجابة أفراد الدراسة نحو كل فقرة، وهو أيضا يوضح التشتت الحاصل في إجابات أفراد العينة حيث أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما دل ذلك على تركيز الاجابة وعدم تشتتها أما إذا كانت قيمته تساوي أو تفوق الواحد الصحيح فان ذلك يعني عدم تركز الإجابات وتشتتها؛
5. مصفوفة الارتباط سبيرمان Spearman لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
6. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

• صدق وثبات أداة الدراسة

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

• صدق المحكمين:

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

• ثبات أداة الدراسة:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي يعتبر أحد أهم طرق قياس الثبات الداخلي، والجدول أدناه يوضح معامل الثبات لأبعاد ومتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (2.10): يوضح معاملات ثبات الأداة حسب المعامل (ألفا كرونباخ) حجم العينة (N=49)

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.861	59

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 86.1% وهي نسبة مقبولة بالنسبة للعلوم الاقتصادية التي تعتمد عليها ابتداء من 62%، وهو مقبول إحصائياً، مما يعني ثبات أداة الدراسة وصلاحيته للإجابة على الأسئلة واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

بعد قيامنا بتفريغ الاستبيانات المسترجعة في برنامج SPSS، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها، والخاصة بالعينة المستجوبة المتمثلة في الأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة، وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

الفرع الأول: عرض اتجاه عينة الدراسة

تحديد اتجاه آراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة: سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الاتجاه الذي يتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس ليكارت الثلاثي التي تم الإشارة إليها سابقا.

السؤال الأول: ما هو مستوى العوامل الشخصية للإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والغرض من حسابها هو معرفة توجهات المستجوبين لمعرفة مدى هل هناك تطبيق لأبعاد العوامل الشخص، وذلك من خلال عرض وتحليل النتائج الخاصة بأبعاد العوامل الشخصية

البعد الأول: الاتجاه

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (11-2): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الاتجاه

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات برنامج SPSS

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- لا أفكر حاليا في ترك العمل بالمسجد إطلاقا.	01	2.7959	0.57661	مرتفع
2- عملي في المسجد يوفر لي فرص التطور والرقي.	02	2.7959	0.49915	مرتفع
3- أنا راض ومرتاح بالعمل في المسجد.	03	2.8163	0.52732	مرتفع
4- يوفر لي العمل في المسجد مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر.	04	2.6327	0.66752	مرتفع
البعد الأول: الاتجاه				مرتفع

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (الاتجاه) جاءت بتوجه مرتفع وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.7602) وانحراف معياري (0.37832)، كما نلاحظ أن العبارات جاءت مرتبة تلقائيا وهذا راجع للمتوسط الحسابي لكل عبارة غير أن العبارتين (1) (لا أفكر حاليا في ترك العمل بالمسجد إطلاقا) و(2) (عملي في المسجد يوفر لي فرص التطور والرقي) كان لهما نفس المتوسط الحسابي (2.7959) وهو أعلى من المتوسط الكلي والاختلاف كان في الانحراف المعياري ففي الأول كان (0.57661) وفي العبارة الثاني كان (0.49915) وهو ما يؤكد على عدم ترك العمل بالمسجد إطلاقا وأنه يوفر له فرص التطور والرقي، كما نلاحظ العبارة رقم (3) والتي نصت (أنا راض ومرتاح بالعمل في المسجد) حصلت على متوسط حسابي (2.8163) وهو أعلى كذلك من المتوسط الكلي وكان الانحراف المعياري قدره (0.52732)، وهذا ما يدل على أن الأئمة مرتاحين وراضين عن العمل بالمسجد، كما نلاحظ العبارة رقم (4) والتي نصت (يوفر لي العمل في المسجد مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر) حصلت على متوسط حسابي

(2.6327) وهو أقل من المتوسط الكلي وكان الانحراف المعياري قدره (0.66752)، وهذا ما يعطي انطباع لدى الإمام عن توفر مزايا قد لا يجدها في أي عمل آخر.

البعد الثاني: القدرات والمهارات

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.12): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد القدرات والمهارات

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
5-أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار في المسجد.	03	2,6327	0,63554	مرتفع
6-لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل في العمل.	04	2,5510	0,67888	مرتفع
7-امتلك القدرة على التعبير عن أفكار بطلاقة.	02	2,7347	0,53133	مرتفع
8-أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال والنتائج المترتبة عنها.	01	2,8980	0,36770	مرتفع
البعد الثاني: القدرات والمهارات				مرتفع
		2,7041	0,380770	

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (القدرات والمهارات) جاءت بتوجه مرتفع وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.7041) وانحراف معياري (0.38077) ، بحيث نلاحظ بأن العبارة رقم (08) والتي نصت (أتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال والنتائج المترتبة عنها) حصلت على أعلى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (2.8980) وانحراف معياري (0.38077) وهو أعلى من المتوسط الكلي ، وهو ما يفسر تحمل الأئمة مسؤوليات أي عمل يقومون به كما يتحملون النتائج المترتبة عن ذلك، ثم تليها العبارة رقم (7) (امتلك القدرة على التعبير عن أفكار بطلاقة) بمتوسط حسابي (2,7347) وانحراف معياري (0,53133) كما نلاحظ العبارة رقم (06) والتي نصت (لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل في العمل) حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.5510) وانحراف معياري قدره (0.67888) ، وهذا ما يدل على أن للأئمة القدرات والمهارات على تصور الحلول السريعة لتفادي أي مشكل في العمل إلا أنه تبقى هناك بعض الضغوط عليهم أثناء العمل .

البعد الثالث: الدافعية

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.13): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الدافعية

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
9-إن رغبت في النجاح تدفعني للجد والمثابرة.	01	2,9388	0,24223	مرتفع
10-لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعباً.	04	2,6735	0,55482	مرتفع

مرتفع	0,42157	2,7755	03	11-ابدل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي.
مرتفع	0,38905	2,8776	02	12-أخصص قدر كافي من وقتي لتحسين قدراتي في مجال عملي بالمسجد.
مرتفع	0,23260	2,8163	البعد الثالث: الدافعية	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (الدافعية) جاءت كلها بتوجه موافق ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2,8163) وانحراف معياري (0,23260) وهذا ما يؤكد على أن للأئمة دافعية اتجاه تجنب أي ضغوط أثناء العمل ، كما نلاحظ العبارة رقم (09) والتي نصت على (إن رغبتني في النجاح تدفعي للجد والمثابرة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2,9388) وانحراف معياري قدره (0,24223) ، بينما جاءت العبارة رقم (10) والتي نصت على (لدي رغبة في التحدي أثناء إنجاز العمل مهما بدا العمل صعبا) بحيث حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (2,6735) وانحراف معياري (0,55482)، وهذا ما يفسر كذلك أن للأئمة دافعية ورغبة في التحدي من أجل القيام بواجبهم على أكمل وجه رغم ضغوط العمل .

البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2.14): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد إدراك الدور الوظيفي

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
مرتفع	0,56919	2,7347	02	13-أدرك جميع المهام والمسؤوليات الموكلة لي.
مرتفع	0,51590	2,6735	03	14-لدي اطلاع بالسلوكيات والأعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.
مرتفع	0,51093	2,7755	01	15-اعرف جيدا مسؤولياتي ووظيفتي.
مرتفع	0,76710	2,4898	04	16-الأهداف المتعلقة بوظيفتي واضحة.
مرتفع	0,42814	2,6684	البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (إدراك الدور الوظيفي) جاءت كلها بتوجه مرتفع، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2,6684) وانحراف معياري (0,42814) وهذا ما يفسر وعي الأئمة بالمهام المنوطة بهم وكذا إدراكهم للدور الوظيفي والأهداف المتعلقة بعملهم ، وهذا ما نلمسه أكثر في العبارة رقم (01) والتي نصت على (اعرف جيدا مسؤولياتي ووظيفتي) بحيث حصلت على أعلى متوسط حسابي (2,7755) وانحراف معياري قدره (0,51093) وهو أعلى من المتوسط الكلي ، بينما جاءت العبارة رقم (16) والتي نصت على (الأهداف المتعلقة بوظيفتي واضحة) بحيث حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (2,4898)

وانحراف معياري قدره (0,76710) بحيث تؤكد على ادراك الدور الوظيفي من قبل الأئمة ومدى وضوح الأهداف المرتبطة بوظيفتهم .

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل الشخصية

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2.15) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل الشخصية

الرقم	أبعاد العوامل الشخصية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الاتجاه	2.7602	0.37832	02	مرتفع
02	القدرات والمهارات	2,7041	0.38077	03	مرتفع
03	الدافعية	2,8163	0.23260	01	مرتفع
04	إدراك الدور الوظيفي	2,6684	0.42814	04	مرتفع
/	المتغير المستقل الأول (العوامل الشخصية)	2.7372	0.25258	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن كل أبعاد العوامل الشخصية جاءت بمستوى مرتفع، كما نلاحظ أن أعلى متوسط حسابي كان يخص بعد الدافعية وهو ما يفسر القوة الداخلية لدى الأئمة وطيب السريرة لديهم والعمل بإخلاص الأعمال لوجه الله تعالى ، وكذلك بعد الاتجاه فقد كان المتوسط الحسابي مرتفع كذلك وهو ما يعني بأن وجهة نظر الأئمة حيال عملهم والعمل داخل المسجد يعطي لهم انطباع جيد حول التمسك بعملهم وأن المسجد يوفر لهم مزايا روحية أولاً ثم مزايا مادية ثانياً ، ومنه إن المتغير المستقل والمتعلق بالعوامل الشخصية كان بتوجه مرتفع وبمتوسط حسابي قدره 2.7372 .

إجابة على السؤال الأول: هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

السؤال الثاني: ما هو مستوى العوامل التنظيمية للإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والغرض من حسابها هو معرفة توجهات المستجوبين لمعرفة مدى هل هناك تطبيق لأبعاد العوامل التنظيمية، وذلك من خلال عرض وتحليل النتائج الخاصة بأبعاد العوامل الشخصية.

البعد الأول: الهيكل التنظيمي

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.16): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الهيكل التنظيمي

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في العمل.	01	2,2653	0,78463	متوسط
2- تتناسب تخصصات الأئمة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم الموكلة إليهم.	02	2,0816	0,83757	متوسط
3- الهيكل التنظيمي في المديرية يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الإنجاز.	04	1,9388	0,80125	متوسط
4- خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين واضحة.	03	2,0204	0,80337	متوسط
البعد الأول: الهيكل التنظيمي				متوسط
		2,0765	0,67547	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (الهيكل التنظيمي) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.0765) وانحراف معياري (0,67547) وهذا يدل على عدم إمام الأئمة بالهيكل التنظيمي في المديرية بحيث لهم توجه محايد اتجاه وضوح خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤوسين غير أن العبارة (1) كان لهما متوسط حسابي (2,2653) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0,78463) ، كما نلاحظ العبارة رقم (3) والتي نصت (الهيكل التنظيمي في المديرية يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الإنجاز) حصلت على أدنى متوسط حسابي في هذا البعد (1,9388) وكان الانحراف المعياري قدره (0,80125)، وهذا ما يؤكد عدم وضوح الهيكل التنظيمي وكذا غموض حول ما إذا كانت تخصصات الأئمة تتناسب مع طبيعة عملهم ووظائفهم الموكلة إليهم.

البعد الثاني: بيئة العمل المادية

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.17): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد بيئة العمل المادية

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
5- توفر الإدارة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل في المساجد.	05	1,7143	0,79057	متوسط
6- الإضاءة والتهوية في المساجد مناسبة.	02	2,6327	0,66752	مرتفع
7- جو العمل في المساجد يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء.	03	2,2449	0,87870	متوسط
8- تتوفر أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة و البرودة في مكان العمل بالمساجد.	01	2,6735	0,65789	مرتفع
9- توفر الإدارة ظروف الأمن والسلامة لجميع الأئمة.	04	2,0612	0,92214	متوسط

متوسط	0,50396	2,2653	البعد الثاني: بيئة العمل المادية
-------	---------	--------	----------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (بيئة العمل المادية) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2,2653) وانحراف معياري (0,50396) وهذا راجع لطبيعة بيئة العمل المادية المحيطة بعمل الأئمة داخل المساجد بحيث يرى أفراد العينة بأن الإدارة لا توفر ظروف الأمن والسلامة لجميع الأئمة ، كما نلاحظ العبارة رقم (09) والتي نصت (توفر الإدارة ظروف الأمن والسلامة لجميع للأئمة) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (2,0612) وانحراف معياري (0,92214) وهو ما يفسر عدم توفير الإدارة لظروف الأمن والسلامة لجميع الأئمة كما قلنا سابقاً، كما نلاحظ العبارة رقم (08) والتي نصت (تتوفر أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة و البرودة في مكان العمل بالمساجد) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.6735) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.65789) وهذا بتوجه مرتفع ، وهذا ما يدل على أن المساجد تتوفر غالبيتها على أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة و البرودة ، ولعل أغلب هذه الأجهزة يوفر ذوو البر والإحسان .

البعد الثالث: نمط القيادة

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.18): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد نمط القيادة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
متوسط	0,82169	2,3061	02	10- تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام.
متوسط	0,82685	1,9388	05	11- تقوم الإدارة بإشراك الإمام في المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأئمة.
متوسط	0,86504	2,0408	04	12- تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم.
متوسط	0,89926	2,0612	03	13- هناك ثقة وتعاون بين الإدارة والأئمة.
متوسط	0,80072	2,3265	01	14- تنظم الإدارة اجتماعات دورية لمناقشة مختلف القضايا.
متوسط	0,61154	2,1347		البعد الثالث: نمط القيادة

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (نمط القيادة) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.1347) وانحراف معياري (0.61154) وهذا راجع لطبيعة نمط القيادة المطبق في مديرية الشؤون الدينية والذي يرى أفراد العينة بأنه غير مرن وليست هناك ثقة بين الإدارة والأئمة، كما نلاحظ العبارة رقم (11) والتي نصت (تقوم الإدارة بإشراك الإمام في المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأئمة) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.9388) وانحراف معياري (0.82685) وهو ما يعطينا انطباع بأن الإدارة لا تقوم بإشراك الإمام في اتخاذ القرارات الخاصة به، كما نلاحظ العبارة رقم (14) والتي نصت (تنظم الإدارة

اجتماعات دورية لمناقشة مختلف القضايا) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.3265) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.80072) لكن كذلك بتوجه متوسط، وهذا ما يدل على أن الإدارة لا تنظم اجتماعات دورية لمناقشة مختلف القضايا المتعلقة بالأئمة.

البعد الرابع: الاتصال الإداري

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.19): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعد الاتصال الإداري

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
متوسط	0,87579	1,9388	03	15- يتم الاتصال الإداري بين الإدارة والإمام بسرعة كبيرة.
متوسط	0,85714	2,1224	02	16- توفر الإدارة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات.
متوسط	0,85714	1,8776	04	17- توفر الإدارة للأئمة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة.
متوسط	0,84112	2,2041	01	18- الاتصال يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والأئمة.
متوسط	0,72708	2,0357		البعد الرابع: الاتصال الإداري

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الاتصال الإداري) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.0357) وانحراف معياري (0.72708) وهذا ما يؤكد انعدام الاتصال داخل مديرية الشؤون الدينية وأئمتهم ، كما نلاحظ العبارة رقم (17) والتي نصت (توفر الإدارة للأئمة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.8786) وانحراف معياري (0.85714) وهو ما يفسر عدم توفير الإدارة المعلومات اللازمة للأئمة في الوقت المناسب وبدقة، كما نلاحظ العبارة رقم (18) والتي نصت (الاتصال يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والأئمة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.2041) وهو رقم (18) والتي نصت (الاتصال يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والأئمة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.2041) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.84112) وتوجه محايد دائماً ، وهذا ما يدل على أن الاتصال الإداري غائب وقد يسبب ضغوط على عمل الإمام .

البعد الخامس: الأجور والحوافز

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.20): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد الأجور والحوافز

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
منخفض	0,75142	1,6531	04	19- الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي.
متوسط	0,83605	1,7347	01	20- الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة.

متوسط	0,77427	1,6735	02	21- مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل.
متوسط	0,82633	1,6735	03	22- نظام الأجور والحوافز يرتبط بنتائج الأداء في العمل.
منخفض	0,73771	1,4490	05	23- تمنح لإدارة مكافآت متنوعة تساهم في أداء العمل بشكل أفضل.
منخفض	0,56520	1,6367		البعد الخامس: الأجور والحوافز

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (الأجور والحوافز) كانت أغلبها بتوجه منخفض غير أن المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة جاء بتوجه غير موافق والذي كان بمتوسط (1.6367) وانحراف معياري (0.56520) وهذا راجع لطبيعة نظام الأجور والحوافز المطبق في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف والذي يرى أفراد العينة بأنه لا يتناسب مع متطلبات الأئمة خاصة في ظل ارتفاع تكاليف المعيشة في الوقت الراهن ولا تساهم الحوافز في تقديم نتائج من أجل تحسين الأداء في العمل ، كما نلاحظ العبارة رقم (23) والتي نصت (تمنح الإدارة مكافآت متنوعة تساهم في أداء العمل بشكل أفضل) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.4490) وانحراف معياري (0.73771) وقد جاءت بتوجه غير موافق هي والعبارة رقم (19) والتي نصت (الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي) بمتوسط حسابي (1.6531) وانحراف معياري (0.75142) وهو ما يفسر عدم منح الإدارة لمكافآت متنوعة قد تساهم في تحسين الأداء كما أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع مؤهلهم العلمي ، كما نلاحظ العبارة رقم (20) والتي نصت (الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (1.7347) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.83605) لكنه كذلك بتوجه محايد ، وهذا ما يدل على أن الأجور والحوافز تساهم في تخفيف ضغوط العمل على الأئمة لكنها غير متاحة حسب نظرهم .

البعد السادس: التدريب

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.21): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده التدريب

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الترتيب	العبارات
متوسط	0,78463	1,7347	04	24- توجد فرص تدريب متاحة للجميع.
متوسط	0,80443	1,7551	03	25- يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات العمل في المساجد.
متوسط	0,81232	1,9184	02	26- تزيد برامج التدريب التي تضعها الإدارة من ثقة الأئمة بأنفسهم ومستوى أدائهم.
مرتفع	0,81180	2,3878	01	27- الأئمة يستخدمون معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداء مهامهم.
متوسط	0,60806	1,9490		البعد السادس: التدريب

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد السادس (التدريب) جاءت بتوجه متوسط، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (1.9490) وانحراف معياري (0.60806) وهذا راجع لطبيعة التدريب الذي تنتهجه مديرية الشؤون الدينية والأوقاف، كما نلاحظ العبارة رقم (24) والتي نصت (توجد فرص تدريب متاحة لجميع) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1,7347) وانحراف معياري (0.78463) وهو ما يفسر عدم وجود فرص تدريب متاحة للجميع، كما نلاحظ العبارة رقم (27) والتي نصت (الأئمة يستخدمون معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداء مهامهم) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.3878) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.81180) وقد كان الوحيد بتوجه مرتفع، وهذا ما يدل على أن الأئمة يستخدمون معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداء مهامهم.

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل التنظيمية

أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2.22) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول أبعاد العوامل التنظيمية

الرقم	أبعاد العوامل التنظيمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	الهيكل التنظيمي	2,0765	0.67547	03	متوسط
02	بيئة العمل المادية	2,2653	0.50396	01	متوسط
03	نمط القيادة	2,1347	0.61154	02	متوسط
04	الاتصال الإداري	2,0357	0.72708	04	متوسط
05	الأجور والحوافز	1,6367	0.56520	06	منخفض
06	التدريب	1,9490	0.60806	05	متوسط
/	المتغير المستقل الثاني (العوامل التنظيمية)	2.0163	0.46537	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن أغلب أبعاد العوامل التنظيمية جاءت بمستوى متوسط وهو ما يعكس النظرة السلبية لهذه الأبعاد التي تفسر عدم اقتناع الأئمة بكل من بيئة العمل المادية وهي عدم توفير الإدارة لكل من مقومات الأمن والسلامة داخل المساجد وكذا بعد نمط القيادة وهي إحساسهم بعدم إشراكهم في اتخاذ القرارات التي تخصهم وتخص عملهم، بالإضافة إلى بعد الهيكل التنظيمي الذي ينتابه بعض الغموض وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التي تخص الأئمة وكذا خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمسؤولين فهي غير واضحة، وكذا بعدي الاتصال الإداري والتدريب فهذا الأخير يعبر عن عدم وجود فرص تدريب متاحة للجميع، كما أن الإدارة لا توفر كذلك وسائل حديثة للاتصال من أجل نقل المعلومات في الوقت المناسب، وفي الأخير نجد البعد الوحيد الذي جاء بمستوى منخفض، ألا وهو بعد الأجور والحوافز وهو ما يعكس عدم رضا الأئمة عن الأجور التي يتقاضونها، وأنه لا يكفي لسد متطلبات المعيشة الحالية وعدم وجود نظام حوافز جيد يشجعهم على

العمل بمجهود إضافي وغياب المكافآت من طرف الإدارة التي قد تساهم في أداء العمل بشكل أفضل ، ومنه إن المتغير المستقل والمتعلق بالعوامل التنظيمية جاء بتوجه متوسط وبتوسط حسابي قدره 2.0163. إجابة على السؤال الثاني: هناك مستوى متوسط من العوامل التنظيمية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

السؤال الثالث: ما هو مستوى ضغوط العمل للإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

وللإجابة على هذه السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والغرض من حسابها هو معرفة توجهات المستجوبين لمعرفة هل هناك تطبيق لأبعاد ضغوط العمل، ومن خلال عرض وتحليل النتائج الخاصة بأبعاد ضغوط العمل.

البعد الأول: عبء العمل

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2.23): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد عبء العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
1-احتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي.	01	2,4898	0,73944	مرتفع
2-مؤهلي العلمي لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به.	04	1,9592	0,86504	متوسط
3-العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازته في الوقت المحدد.	03	2,0204	0,90115	متوسط
4-حجم العمل لا يتيح لي الفرصة للراحة الكاملة.	02	2,0816	0,78626	متوسط
البعد الأول: عبء العمل				متوسط
		2,1378	0,54501	

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (عبء العمل) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (2.1378) وانحراف معياري (0.54501) وهذا لكون أن الإمام لا يشعر بعبء العمل الملقى على عاتقه، كما نلاحظ بأن العبارة (1) هي العبارة الوحيدة التي جاءت بتوجه موافق وبتوسط حسابي يقدر بـ (2.4898) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدر بـ (0.73944) وهو ما يؤكد على أن الأئمة يحتاجون بالفعل إلى وقت أكبر من أجل القيام بأداء مهامهم على أكمل وجه وبتفاني ، كما نلاحظ العبارة رقم (4) والتي نصت (حجم العمل لا يتيح لي الفرصة للراحة الكاملة) ، وكذا العبارة رقم (3) والتي نصت (العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازته في الوقت المحدد) بالإضافة إلى العبارة رقم (2) والتي نصت (مؤهلي العلمي لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به) حصلت كلها على متوسطات حسابية أقل من المتوسط الكلي وكلها جاءت بتوجه متوسط، وهذا ما يدل على أن الأئمة لا يتذمرون من عملهم بل بالعكس هم مرتاحين في أداء مهامهم .

البعد الثاني: ظروف العمل

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2.24): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة ببعده ظروف العمل

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
5-أعاني من كثرة العاملين معي في مكان واحد.	04	1,2449	0,56016	متوسط
6-الضوضاء في مكان العمل كثيرة.	03	1,7347	0,81075	متوسط
7-أعاني من ضيق المساحة في مكان العمل.	01	1,8776	0,92720	متوسط
8-ظروف العمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة.	02	1,8571	0,88976	متوسط
البعده الثاني: ظروف العمل				متوسط
		1,6786	0,58630	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعده الثاني (ظروف العمل) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (1.6786) وانحراف معياري (0.58630) وكذلك باقي العبارات فقد كانت كلها بتوجه محايد وهذا يعود لظروف العمل الجيدة المعتمدة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة والتي يؤكد فيها الأئمة بأنهم لا يعانون من كثرة العاملين معهم في مكان واحد كما أنهم لا يشتكون من سوء الإضاءة أو قلة التهوية أو من ارتفاع درجات الحرارة ، كما نلاحظ العبارة رقم (5) والتي نصت (أعاني من كثرة العاملين معي في مكان واحد) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.2449) وانحراف معياري (0.56016) وهذا يعني أن الأئمة لا يعانون من كثرة العاملين معهم في مكان واحد، كما نلاحظ العبارة رقم (7) والتي نصت (أعاني من ضيق المساحة في مكان العمل) حصلت على أعلى متوسط حسابي (1.8776) وهو أعلى من المتوسط الكلي كذلك وانحراف معياري قدره (0.92720)، وهذا ما يدل فعلاً على أن الأئمة لا يعانون من ضيق المساحة في مكان العمل وأن ظروف العمل ملائمة لهم.

البعده الثالث: صراع الدور

أولاً: عرض النتائج

الجدول رقم (2.25): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعده صراع الدور

العبارات	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
9- يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.	04	1,4898	0,71071	منخفض
10-تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بطريقة سليمة.	01	2,2245	0,96318	متوسط
11-يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء.	03	1,6531	0,75142	منخفض
12-أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها.	02	1,7347	0,75761	متوسط
البعده الثالث: صراع الدور				متوسط
		1,7755	0,55959	

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (صراع الدور) جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (1.7755) وانحراف معياري (0.55959) وهذا راجع كون أن الإمام لا يعمل أشياء لا يرغب القيام بها، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله ، كما نلاحظ العبارة رقم (9) والتي نصت (يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.4898) وانحراف معياري (0.71071) وهو ما يفسر عدم قيام الإمام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة، كما نلاحظ العبارة رقم (10) والتي نصت (تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بطريقة سليمة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (2.2245) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.96318) وقد جاء أيضا بتوجه محايد، وهذا ما يدل على أن لصراع الدور تأثير على العوامل التنظيمية والشخصية للإمام.

البعد الرابع: غموض الدور

أولا: عرض النتائج

الجدول رقم (2.26): يوضح نتائج إجابات المستجوبين الخاصة بالبعد غموض الدور

العبارة	الترتيب	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
13- لا نعرف ما هو المطلوب منا القيام به في عملنا.	04	1,5102	0,81961	منخفض
14- مسؤولياتي في العمل غير محددة لي.	02	1,6735	0,85117	متوسط
15- الأهداف التي ينبغي علينا تحقيقها في أعمالنا غير واضحة.	01	1,7143	0,81650	متوسط
16- يطلب منا إنجاز بعض الأعمال بطريقة نعتقد أنها غير صحيحة.	03	1,6735	0,80072	متوسط
البعد الرابع: غموض الدور				
		1,6429	0,61872	منخفض

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانيا: تحليل النتائج

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (غموض الدور) جاءت بتوجه منخفض وهذا ما يوضحه لنا المتوسط المرجح الإجمالي لإجابات أفراد العينة والذي كان بمتوسط (1.6429) وانحراف معياري (0.61872) وهذا لكون أن مسؤولية الإمام والأهداف التي يسعى للوصول إليها واضحة ويعلم ما عليه القيام به عكس العبارات التي وضعناها له التي تحد من مسؤوليته وعدم وضوح الأهداف والأعمال التي يجب عليه القيام بها ، كما نلاحظ العبارة رقم (13) والتي نصت (لا نعرف ما هو المطلوب منا القيام به في عملنا) حصلت على أدنى تأييد من الفئة المستجوبة بمتوسط حسابي (1.5102) وانحراف معياري (0.81961) وهذا ما يؤكد على أن الأئمة على العكس بل يعرفون ما هو مطلوب منهم القيام به في عملهم ، كما نلاحظ أن العبارة رقم (15) والتي نصت (الأهداف التي ينبغي علينا تحقيقها في أعمالنا غير واضحة) حصلت على أعلى متوسط حسابي (1.7143) وهو أعلى من المتوسط الكلي وانحراف معياري قدره (0.81650) لكن كذلك بتوجه متوسط، وهذا ما يدل على أن الأهداف التي ينبغي على الأئمة تحقيقها في أعمالهم على العكس بل هي واضحة وهم على علم بما ولهم سلطة عليها وهم يتحملون مسؤولياتهم اتجاهها.

قيم المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول أبعاد ضغوط العمل
أولاً: عرض النتائج

جدول رقم (2.27) يوضح المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	أبعاد ضغوط العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	عبء العمل	2,1378	0.54501	01	متوسط
02	ظروف العمل	1,6786	0.58630	03	متوسط
03	صراع الدور	1,7755	0.55959	02	متوسط
04	غموض الدور	1,6429	0.61872	04	منخفض
/	المتغير التابع (ضغوط العمل)	1.8087	0.43139	/	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

ثانياً: تحليل النتائج

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن كل أبعاد ضغوط العمل جاءت بمستوى متوسط، إلا أن بعد غموض الدور فقد جاء بمستوى منخفض، بحيث نلاحظ أن أعلى متوسط حسابي كان يخص بعد عبء العمل و هو ما يفسر المهام الملقة على عاتق الأئمة سواء داخل المسجد أو خارجه ، وكذلك صراع الدور فقد كان المتوسط الحسابي لديه في الترتيب الثاني وهو ما يعني بأن الأئمة يواجهون العديد من متطلبات العمل المتناقضة أو أنهم قد يوضعون في مواقف محرجة أو قد نجد غرباء يتدخلون في مجال عملهم ، وكذلك ظروف عملهم مع المصلين ولجنة المسجد أو حتى من الإدارة التي لا توفر الظروف الملائمة داخل المساجد ، وفي الأخير نجد بعد غموض الدور الذي جاء بمستوى منخفض بحيث قد يطلب منهم إنجاز بعض الأعمال بطريقة يعتقد الإمام أنها غير صحيحة وكذا الافتقار لبعض المعلومات المحددة لحدود سلطته ومسؤولياته، ومنه فإن المتغير التابع والمتعلق بضغوط العمل جاء بتوجه متوسط وبمتوسط حسابي قدره (1.8087) وانحراف معياري (0.43139)، وبالتالي فإنه هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الأئمة.

إجابة على السؤال الثالث: هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة..

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: يوجد ارتباط قوي بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

للإجابة على هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها قمنا بحساب مصفوفة معامل الارتباط ما بين أبعاد العوامل الشخصية (متغير مستقل) مع ضغوط عمل (متغير تابع) الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة، وذلك من خلال تحليل معامل الارتباط بين أبعاد العوامل الشخصية مع ضغوط عمل الإمام، يبين الجدول التالي مصفوفة معامل الارتباط ما بين أبعاد العوامل الشخصية مع ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة:

الجدول رقم (2.28): معامل الارتباط بين أبعاد العوامل الشخصية مع ضغوط عمل الإمام

		المتغير التابع لضغوط العمل
البعد الأول: الاتجاه	Pearson Correlation	-.462**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	49
البعد الثاني: القدرات والمهارات	Pearson Correlation	-.146-
	Sig. (2-tailed)	.318
	N	49
البعد الثالث: الدافعية	Pearson Correlation	-.053-
	Sig. (2-tailed)	.720
	N	49
البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	Pearson Correlation	-.268-
	Sig. (2-tailed)	.063
	N	49
المتغير المستقل للعوامل الشخصية	Pearson Correlation	-.354*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	49
المتغير التابع لضغوط العمل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	49
	Sig. (2-tailed)	.0208
	N	49

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

1- البعد الأول: علاقة الاتجاه بضغوط العمل

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.01 أقل من مستوى المعنوية 0.05، يتبين وجود دلالة إحصائية لتأثير الاتجاه على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان $r = -0.46$ معامل ارتباط أي أنه يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 46.2 بالمائة، بمعنى أنه توجد علاقة عكسية بين ضغوط عمل الإمام بالاتجاه، أي أنه كلما كان الاتجاه مقبول كان له تأثير سلبي على ضغوط عمل الإمام أي تنخفض ضغوط العمل، وهو يعني أن ضغوط عمل الإمام تتأثر بنسبة 46.2 بالمائة بالاتجاه، أما 53.8 بالمائة المتبقية فهي عوامل أخرى تؤثر في ضغوط عمل الإمام.

2- البعد الثاني: علاقة القدرات والمهارات بضغط العمل

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.318 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير القدرات والمهارات على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان $r = -0.146$ ارتباطاً سالباً بنسبة 14.6 بالمائة.

3- البعد الثالث: علاقة الدافعية بضغط العمل

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.720 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير لدافعية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان $r = -0.053$ ارتباطاً سالباً بنسبة 5.3 بالمائة.

4- البعد الرابع: علاقة إدراك الدور الوظيفي بضغط العمل

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.630 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير إدراك الدور الوظيفي على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان $r = -0.268$ ارتباطاً سالباً بنسبة 26.8 بالمائة.

العلاقة الإجمالية للعوامل الشخصية بضغط العمل

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.013 أقل من مستوى المعنوية 0.05، يتبين وجود دلالة إحصائية لتأثير العوامل الشخصية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان $r = -0.354$ ارتباطاً سالباً بنسبة 35.4 بالمائة، بمعنى أنه توجد علاقة عكسية بين ضغوط عمل الإمام والعوامل الشخصية، أي أنه كلما كانت العوامل الشخصية مقبولة كان له تأثير سلبي على ضغوط عمل الإمام أي تنخفض ضغوط العمل.

مما يؤدي إلى نفي الفرضية الأولى: يوجد ارتباط قوي بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: يوجد ارتباط قوي بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة لاختبار هذه الفرضية والتأكد من صحتها أو عدمها قمنا بحساب مصفوفة معامل الارتباط ما بين أبعاد العوامل التنظيمية (متغير مستقل) مع ضغوط عمل (متغير تابع) الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة، وذلك من خلال تحليل معامل الارتباط بين أبعاد العوامل التنظيمية مع ضغوط عمل الإمام بين الجدول التالي مصفوفة معامل الارتباط ما بين أبعاد العوامل التنظيمية مع ضغوط عمل الإمام بورقلة ولولاية ورقلة:

الجدول رقم (2.29): معامل الارتباط بين أبعاد العوامل التنظيمية مع ضغوط عمل الإمام

		المتغير التابع ضغوط العمل
البعد الأول: الهيكل التنظيمي	Pearson Correlation	-.180-
	Sig. (2-tailed)	.216
	N	49
البعد الثاني: بيئة العمل	Pearson Correlation	-.020-

	Sig. (2-tailed)	.889
	N	49
البعد الثالث: نمط القيادة	Pearson Correlation	.007
	Sig. (2-tailed)	.962
	N	49
البعد الرابع: الاتصال الاداري	Pearson Correlation	.044
	Sig. (2-tailed)	.764
	N	49
البعد الخامس: الأجور والحوافز	Pearson Correlation	-.282*
	Sig. (2-tailed)	.049
	N	49
البعد السادس: التدريب	Pearson Correlation	.252
	Sig. (2-tailed)	.080
	N	49
المتغير المستقل العوامل التنظيمية	Pearson Correlation	-.036-
	Sig. (2-tailed)	.804
	N	49
المتغير التابع ضغوط العمل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	49

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

1- البعد الأول: الهيكل التنظيمي

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.21 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير الهيكل التنظيمي على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان I معامل ارتباط $r = -0.180$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 18 بالمائة.

2- البعد الثاني: بيئة العمل المادية

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.889 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير بيئة العمل المادية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان I معامل ارتباط $r = -0.020$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 2 بالمائة.

3- البعد الثالث: نمط القيادة

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.962 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير نمط القيادة على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان r معامل ارتباط $r=0.007$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 0.7 بالمائة.

4- البعد الرابع: الاتصال الإداري

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.764 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير الاتصال الإداري على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان r معامل ارتباط $r=0.044$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 4.4 بالمائة.

5- البعد الخامس: الأجور والحوافز

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.04 أقل من مستوى المعنوية 0.05، يتبين وجود دلالة إحصائية لتأثير الأجور والحوافز على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان r معامل ارتباط $r=-0.282$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 28.2 بالمائة، بمعنى أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين ضغوط عمل الإمام بالأجور والحوافز، أي أنه كلما كانت الأجور والحوافز مقبولة كان لها تأثير سلبي على ضغوط عمل الإمام أي تنخفض ضغوط العمل، وهو يعني أن ضغوط عمل الإمام تتأثر بنسبة 28.2 بالمائة بالأجور والحوافز، أما 71.8 بالمائة المتبقية فهي عوامل أخرى تؤثر في ضغوط عمل الإمام.

6- البعد السادس: التدريب

من خلال القيمة الاحتمالية sig تساوي 0.08 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير التدريب على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان r معامل ارتباط $r=0.252$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 25.2 بالمائة.

وكذلك من خلال القيمة الاحتمالية sig للعوامل التنظيمية تساوي 0.804 أكبر من مستوى المعنوية 0.05، يتبين عدم وجود دلالة إحصائية لتأثير العوامل التنظيمية بضغط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة محل الدراسة، حيث كان r معامل ارتباط $r=-0.36$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي سالب بنسبة 36 بالمائة، بمعنى أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين ضغوط عمل الإمام بالعوامل التنظيمية.

مما يؤدي إلى نفي الفرضية الثانية، يوجد ارتباط قوي بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل للإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: يوجد تأثير مرتفع للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة: ويكون ذلك من خلال

الجدول رقم (2.30): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
				2.454	4.815	0.000
0.183	0.033	1.627	0.0208	-0.0272	-1.275	0.0208

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

أولاً: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغر Entry عند مستوى الدلالة 0.05 بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

جدول رقم (2.31) : يوضح علاقة المتغير المستقل (العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية) مع أبعاد ضغوط العمل

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 ^a	.033	.013	.42861
a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية				
b. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل				

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن الانحدار الخطي البسيط بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين 18.3 بالمائة وهي قيمة إيجابية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم للعوامل الشخصية والتنظيمية وتأثيرها على ضغوط العمل وإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05 بالمائة، فإنه يتضح بأن معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين بلغ 18.3 بالمائة أي هناك ارتباط ضعيف جدا بينهما وبالتالي حيث إن مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو 3.3 بالمائة وبالتالي نلاحظ من خلال هذه النتيجة والتي قدرت بـ 3.3 بالمائة من ضغوط العمل يعود للعوامل الشخصية والتنظيمية والنسبة المتبقية 96.7 بالمائة ترجع لعوامل أخرى، وهي تدل على وجود علاقة تأثير ضعيفة بين متغيري الدراسة.

ثانياً: دراسة معاملات خط الانحدار

جدول رقم (2.32): نتائج خط الانحدار لاختبار أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	مستوى الدلالة Sig.	
		B معامل الانحدار	Std. Error الخطأ المعياري	Beta قيمة بيتا		
1	(Constant) الثابت	2.454	.510		4.815	.000
	المتغير المستقل العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية	-.272-	.213	-.183-	-1.275-	.0208
a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل						

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول، مقطع خط الانحدار يساوي 2.454 يمثل a من معادلة المستقيم $Y = a + Bx$ أما ميل خط الانحدار B يساوي (-0.272) كما نلاحظ أن قيمة Beta هي سالبة للدلالة على العلاقة العكسية بين أبعاد العوامل

الشخصية والتنظيمية وضغوط العمل، قيمة $t = 4.815$ ذات دلالة احصائية عند $Sig = 0.0208$ وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05

ويعني ذلك أنه كلما تحسنت العوامل الشخصية والتنظيمية بمقدار وحدة واحدة انخفضت ضغوط العمل بـ 0.272 .
ومنه يمكن كتابة معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$.Y=2.454-0.272X$$

X : يمثل المتغير المستقل (العوامل الشخصية والتنظيمية)

Y : يمثل المتغير التابع (ضغوط العمل)

ثالثا: اختبار تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تباين خط الانحدار والذي يدرس مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات

جدول رقم (2.33): جدول يوضح تباين خط الانحدار

ANOVA ^a أنوفا						
Model		مجموع المربعات Sum of Squares	درجة الحرية Df	معدل المربعات Mean Square	F قيمة اختبار	مستوى دلالة Sig.
1	Regression المجموع	.299	1	.299	1.627	.0208 ^b
	Residual البواقي	8.634	47	.184		
	Total	8.933	48			
a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل						
b. Predictors: (Constant) المتغير المستقل العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية						

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

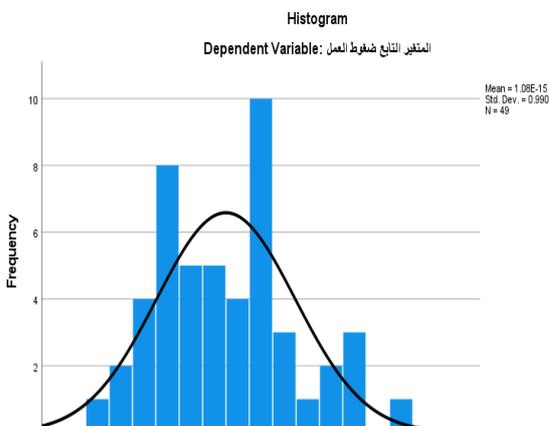
مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.299 ومجموع مربعات البواقي هو 8.634 ومجموع المربعات الكلية يساوي 8.933 ؛

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 47 أي إجمالي 48 ؛

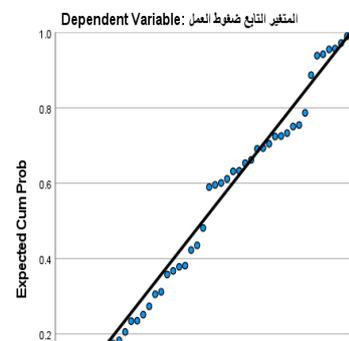
معدل مربعات الانحدار هو 0.299 ومعدل مربعات البواقي هو 0.184 ؛

قيمة اختبار تحليل تباين خط الانحدار هو 1.627 ؛

مستوى دلالة الاختبار هو 0.0208 أقل من مستوى الدلالة للفرضية الصفرية 0.05 .



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



الشكل رقم (2.7): مدى ملائمة خط الانحدار

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أنه لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

من خلال ما تم عرضه من نتائج يؤدي إلى نفي الفرضية الثالثة: يوجد تأثير مرتفع للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، يوجد تأثير ضعيف للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة،

إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise) للتنبؤ بضغوط العمل من خلال أساليب تنمية ودعم العوامل الشخصية والتنظيمية. الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع.

الجدول (2.34) يوضح الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables Entered/Removed ^a			
Model	المتغيرات المتبقية Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البعد الأول: الاتجاه:	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	بعد السادس: التدريب	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	البعد الخامس الأجر والحوافز	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع لضغوط العمل

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة النهائي هم الاتجاه والتدريب والأجر والحوافز فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

الجدول رقم (2.35) يوضح معاملات الارتباط الخطي المستقلة المتبقية مع المتغير التابع (ضغوط العمل)

Model Summary				
Model	R معامل الارتباط	R Square معامل التحديد	Adjusted R Square المعدل المعامل التحديد	Std. Error of the Estimate خطأ التقدير
1	.462 ^a	.214	.197	.38653
2	.585 ^b	.342	.314	.35736
3	.639 ^c	.408	.369	.34271
a. Predictors: (Constant), البعد الأول: الاتجاه:				
b. Predictors: (Constant), البعد الأول: الاتجاه, بعد السادس: التدريب				
c. Predictors: (Constant), البعد الأول: الاتجاه, بعد السادس: التدريب, البعد الخامس: الأجور والحوافز				
d. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل				

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج سبعة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بثلاثة متغيرات وهم بعد الاتجاه وبعد التدريب وبعد الأجور والحوافز، وهذا ما يتوافق مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

بحيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذه المتغيرات المستقلة الاتجاه، التدريب، الأجور والحوافز والمتغير التابع ضغوط العمل نسبة 63.9% وهو دليل على وجود ارتباط خطي قوي بينهما، حيث أن نسبة 40.8% من ضغوط العمل يعود إلى الاتجاه والتدريب والأجور والحوافز، وباقي النسبة 59.2% تعود لعوامل أخرى أو الخطأ أو عوامل عشوائية.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **Stepwise**

جدول رقم (2.36): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة **Stepwise**

ANOVA ^a أنوفا						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.911	1	1.911	12.789	.001 ^b
	Residual	7.022	47	.149		
	Total	8.933	48			
2	Regression	3.059	2	1.529	11.975	.000 ^c
	Residual	5.874	46	.128		
	Total	8.933	48			
3	Regression	3.648	3	1.216	10.352	.000 ^d
	Residual	5.285	45	.117		

	Total	8.933	48		
Dependent Variable: a. المتغير التابع لضغوط العمل					
Predictors: (Constant), b. البعد الأول: الاتجاه:					
Predictors: (Constant), c. البعد الأول: الاتجاه، بعد السادس: التدريب					
Predictors: (Constant), d. البعد الأول: الاتجاه: بعد السادس: التدريب البعد الخامس الأجور والحوافز					

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي

مجموع مربعات الانحدار يساوي **3.648** ومجموع مربعات البواقي هو **5.285** ومجموع المربعات الكلية يساوي **8.933**؛

درجة حرية الانحدار هي **3** ودرجة حرية البواقي هي **45** أي إجمالي **48**؛
معدل مربعات الانحدار هو **1.216** ومعدل مربعات البواقي هو **0.117**؛
قيمة اختبار تحليل تباين خط الانحدار هو **10.352**؛

مستوى دلالة الاختبار هو **0.000** أقل من مستوى الدلالة للفرضية الصفرية **0.05** وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة

جدول رقم (2.37): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

بطريقة (Stepwise)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Std. Error	T المحسوبة	Sig. مستوى الدلالة	
						B معامل الانحدار
1	الثابت (Constant)		.411	7.947	.000	
	البعد الأول: الاتجاه:	3.264	.147	-.462-	-3.576-	.001
2	(Constant)	3.002	.390	7.701	.000	
	البعد الأول: الاتجاه:	-.616-	.140	-.540-	-4.415-	.000
	بعد السادس: التدريب	.260	.087	.367	2.998	.004
3	(Constant)	3.103	.377	8.242	.000	
	البعد الأول: الاتجاه:	-.558-	.136	-.489-	-4.091-	.000
	بعد السادس: التدريب	.298	.085	.420	3.510	.001
	البعد الخامس الأجور والحوافز	-.206-	.092	-.269-	-2.239-	.030

a. Dependent Variable: المتغير التابع لضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

- ترتيب المتغيرات المستقلة، حيث احتل بعد الاتجاه المرتبة الأولى وهذا بسبب إدراك الأئمة لأهمية العمل في المساجد أي كلما كان الإمام متمسك بعمله وهو راض ومرتاح نفسياً به كلما قلت ضغوط العمل لديه، ثم يليه بعد التدريب لأن بالتدريب يكتسب الإمام مهارات عالية لتحسين أدائه ومعرفة ما يجب القيام به مما يؤدي إلى تقليل الضغوط في العمل، ثم يأتي بعد الأجور والحوافز في الأخير لأن عمل الإمام يتطلب الكثير من الوقت ويصعب عليه القيام بأعمال أخرى خارج وقت الدوام لتحسين مستوى معيشته لدى يطالب برفع الأجور لتقليل الضغط النفسي عليه الحياة الأسرية من جهة والعمل في المسجد من جهة أخرى، بحيث كان مستوى الدلالة لها على التوالي (0.000، 0.001، 0.030) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.005 وتحقق الفرضية البديلة **H1**.

- مقطع خط الانحدار يساوي **3.264** يمثل **a** من معادلة المستقيم **Y=a+Bx1+Cx2+Dx3**،

- العلاقة بين ضغوط العمل وبعد الاتجاه **B=(-0.558)** بمعنى أنه كلما تحسن الاتجاه بمقدار وحدة تقل ضغوط العمل بـ(0.558)،

- العلاقة بين ضغوط العمل و

التدريب **C=0.298** بمعنى كلما توفر التدريب بمقدار وحدة تقل ضغوط العمل بـ(0.298)،

- العلاقة بين ضغوط العمل والأجور والحوافز **D=(-0.206)** بمعنى كلما تتوفر الأجور والحوافز بمقدار وحدة تقل ضغوط العمل بـ(0.206).

وبالتالي يمكن كتابة معادلة الانحدار كما يلي: **Y= a -0.558x1+0.298x2-0.206x3**

بحيث:

Y : يمثل المتغير التابع (ضغوط العمل)؛

X1 : يمثل الاتجاه؛

X2 : التدريب؛

X3 : الأجور والحوافز.

وعليه يمكن القول بأن الأبعاد التالية للعوامل الشخصية والتنظيمية (الاتجاه، التدريب، الأجور والحوافز) من بين أهم الأبعاد التي لها تأثير على ضغوط عمل الأئمة في الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط عمل الإمام تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ويكون من خلال اختبار تأثيرات المتغيرات الديمغرافية وضغوط العمل:

- اختبار **T tsts** لفروقات إجابات أفراد العينة بالنسبة للحالة العائلية:

جدول رقم (2.38): يوضح تحليل اختبار **T tsts** لفروقات إجابات أفراد العينة بالنسبة للحالة العائلية

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع ضغوط العمل	Equal variances assumed	.034	.855	.582	47	.563	.13194	.22665	-.32401	.58790
	Equal variances not assumed			.584	3.559	.594	.13194	.22599	-.52737	.79126

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (متزوج - أعزب) قد بلغ 0.855 بالنسبة للمحور الأول مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.563 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات العمال تبعاً للحالة العائلية على ضغوط العمل

- بالنسبة للوظيفة

جدول رقم (2.39): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول الوظيفة بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الامام)

ANOVA					
المتغير التابع ضغوط العمل					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.227	3	.409	2.389	.081
Within Groups	7.706	45	.171		

Total	8.933	48			
-------	-------	----	--	--	--

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للوظيفة كانت قيمة Sig والتي تساوي 0.081 أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الأئمة تبعاً للوظيفة على المتغير التابع لضغوط العمل

- بالنسبة للأقدمية

جدول رقم (2.40): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول الأقدمية بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الإمام)

ANOVA					
المتغير التابع لضغوط العمل					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.194	3	.065	.333	.801
Within Groups	8.739	45	.194		
Total	8.933	48			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للأقدمية كانت قيمة Sig والتي تساوي 0.801 أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الأئمة تبعاً للأقدمية على المتغير التابع لضغوط العمل.

- بالنسبة للمستوى التعليمي:

جدول رقم (2.41): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول المستوى التعليمي بالنسبة للمتغير التابع (ضغوط عمل الإمام)

ANOVA					
المتغير التابع لضغوط العمل					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.443	2	.221	1.200	.311
Within Groups	8.490	46	.185		
Total	8.933	48			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للمستوى التعليمي كانت قيمة Sig والتي تساوي 0.311 أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الأئمة تبعاً للمستوى التعليمي على المتغير التابع ضغوط العمل.

- بالنسبة للسن:

جدول رقم (2.42): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروقات إجابات العينة حول للنسبة للمتعين التابع (ضغوط عمل الإمام)

ANOVA					
المتغير التابع ضغوط العمل					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.053	1	.053	.280	.599
Within Groups	8.880	47	.189		
Total	8.933	48			

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على مخرجات برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن نتيجة تحليل التباين للسن كانت قيمة Sig والتي تساوي 0.599 أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الأئمة تبعاً للسن على المتغير التابع ضغوط العمل. بناءً على النتائج أعلاه تبين أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط عمل لأئمة الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة تعزى المتغيرات الديمغرافية.

مما يؤدي إلى قبول الفرضية الرابعة، لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط عمل لأئمة الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة تعزى المتغيرات الديمغرافية.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: تفسير اتجاه عينة الدراسة

- نتيجة السؤال الأول: كانت النتيجة الإحصائية هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، وبتفسيرنا لأبعاد هذه العوامل الشخصية على النحو التالي:

البعد الأول: الاتجاه

بناءً على نتائج الاستبيان ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.11) والتي جاءت نتائجها بتوجه مرتفع، وهو ما يعكس النظرة الإيجابية لاتجاه الأئمة وهذا راجع لتوجه الإمام وللعوامل الشخصية الخاصة به ورضاه عن عمله داخل المسجد الذي يعتبر وسام شرف لكل مؤمن وهو العمل في المسجد ، وهو ما يؤكد على عدم ترك العمل بالمسجد إطلاقاً وأنه يوفر للإمام فرص التطور وتكوين مستقبله العملي ، وهذا ما يعطي انطباعاً عن رضا الأئمة عن العمل بالمسجد ، وهذا ما يعطي انطباعاً كذلك لدى الإمام عن توفر مزايا قد لا يجدها في أي عمل آخر ولعل أبرزها الجانب الروحي والنفسي في تلاوة كتاب الله وسنة رسوله والعمل ليوم الآخرة .

البعد الثاني: القدرات والمهارات

أما بخصوص البعد الثاني والمتعلق بالقدرات والمهارات تبين لنا من خلال مخرجات الجدول رقم (2.12) أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بهذا البعد جاءت بتوجه مرتفع بحيث وجدنا معظم الأئمة يتمتعون بفصاحة اللسان ولهم القدرة على التعبير عن أفكارهم في معالجة مشكلات الحياة وحل مشاكل الناس ولهم مهارات في النقاش والحوار داخل المسجد وخارجه ، كما أنهم يتحملون مسؤولية ما يقومون به من أعمال ، كما يتحملون النتائج المترتبة عن ذلك، وهذا ما يدل على أنه حتى لو كان للأئمة القدرات والمهارات على تصور الحلول السريعة لتفادي أي مشكل في العمل إلا أنه تبقى هناك بعض الضغوط عليهم أثناء العمل.

البعد الثالث: الدافعية

أما فيما يخص البعد الثالث ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.13) تبين لنا أن آراء أفراد العينة الخاصة بهذا البعد جاءت كلها بتوجه مرتفع، وهذا ما يؤكد لنا بأن للأئمة دافعية اتجاه تجنب أي ضغوط قد تمارس عليهم أثناء عملهم، وهذا ما يفسر كذلك أن للأئمة دافعية ورغبة في التحدي لتأدية واجبهم بكل إخلاص رغم ضغوط العمل.

البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي

أما عن البعد الرابع والمتضمن إدراك الدور الوظيفي فقد لاحظنا من خلال مخرجات الجدول رقم (2.14) بأن نتائجها جاءت كلها بتوجه مرتفع، بحيث يفسر لنا هذا وعي الأئمة بالمهام المنوطة بهم وكذا إدراكهم للدور الوظيفي الخاص بهم والأهداف المتعلقة بعملهم، بحيث تؤكد على إدراك الدور الوظيفي من قبل الأئمة ومدى وضوح الأهداف المرتبطة بوظيفتهم.

- بناءً على ما سبق يمكن القول أن النتيجة المتحصلة عليها وهي (هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف) وتعزى إلى جميع الأبعاد، ومن خلال الجدول رقم (2.15) تبين لنا بأن كل أبعاد العوامل الشخصية جاءت بمستوى مرتفع، وأن أعلى متوسط حسابي كان يخص بعد الدافعية ، وأدنى متوسط حسابي كان يخص بعد إدراك الدور الوظيفي وهو ما يؤكد على أن للإمام قوة داخلية تجعله يسعى دائماً من أجل تقديم أفضل ما لديه وهذا من أجل كسب محبة الناس ونيل رضا الله عز وجل رغم ضغوط العمل الصعبة التي قد تواجهه أثناء تأدية مهامه.

- **نتيجة السؤال الثاني:** كانت النتيجة الإحصائية هناك مستوى متوسط من العوامل التنظيمية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، وبتفسيرنا لأبعاد هذه العوامل التنظيمية على النحو التالي:

البعد الأول: الهيكل التنظيمي

بناءً على نتائج الاستبيان كذلك ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.16) تبين لنا أن كل آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (الهيكل التنظيمي) جاءت بتوجه متوسط وهذا إن دل فإنما يدل على عدم إلمام الأئمة بالهيكل التنظيمي في المديرية وعدم وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في العمل، ما يؤكد عدم وضوح الهيكل التنظيمي وكذا غموض حول ما إذا

كانت تخصصات الأئمة تتناسب مع طبيعة عملهم ووظائفهم الموكلة إليهم أم لا، وأيضاً عدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية بين الرؤساء والمرؤوسين.

البعد الثاني: بيئة العمل المادية

أما بخصوص البعد الثاني والمتعلق بـ (بيئة العمل المادية) ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.17) فقد جاءت أغلب آراء أفراد العينة بتوجه متوسط وهذا يعود لطبيعة بيئة العمل المادية المحيطة بعمل الإمام داخل المساجد بحيث تبين لنا بأن الإدارة لا توفر لهم ظروف الأمن والسلامة لجميع الأئمة، وعبارة تتوفر أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة و البرودة في مكان العمل بالمساجد حصلت على أعلى متوسط حسابي وهذا بتوجه موافق ، وهذا ما يدل على أن المساجد تتوفر غالبيتها على أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة والبرودة .

البعد الثالث: نمط القيادة

أما فيما يخص البعد الثالث ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.18) تبين لنا أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بهذا البعد جاءت بتوجه متوسط وهذا لكون طبيعة نمط القيادة المطبق في مديرية الشؤون الدينية لولاية ورقلة لا يستجيب لتوجهات الأئمة والذي يعتبر بالنسبة لهم بأنه غير مرن ولا يدعم الثقة بين الإدارة والأئمة ، وهو ما يؤكد على أن الإدارة لا تقوم بإشراك الإمام في اتخاذ القرارات الخاصة به، وتقوم الإدارة بتنظيم اجتماعات دورية مرة كل شهر لمناقشة مختلف القضايا المتعلقة بالأئمة لكنها بالنسبة للأئمة غير كافية، ولا تشجعهم على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم.

البعد الرابع: الاتصال الإداري

أما عن البعد الرابع ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.19) وجدنا أن آراء كل أفراد العينة الخاصة بهذا البعد جاءت بتوجه متوسط وهذا إن دل فإنما يدل على نقص الاتصال بين مديرية الشؤون الدينية وبين الأئمة، خاصة في توفير المعلومات اللازمة للأئمة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة، وهذا ما يؤكد على أن الاتصال الإداري غائب نوعاً ما وقد يسبب ضغوط على عمل الإمام وعلى الأهداف التي يسعى الإمام من أجل تحقيقها والوصول إليها.

البعد الخامس: الأجور والحوافز

أما فيما يخص البعد الخامس ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.20) اتضح لنا أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأجور والحوافز أغلبها بتوجه متوسط وهذا ما يفسر طبيعة نظام الأجور والحوافز غير المحفز للإمام ولا يشجعه على العمل أكثر بحيث يرى أفراد العينة بأنه لا يتناسب مع متطلباتهم الحالية خاصة في ظل ارتفاع تكاليف المعيشة في الوقت الراهن ولا تساهم الحوافز في تقديم نتائج من أجل تحسين الأداء وتقديم مردودية أفضل ، وكذلك عدم منح الإدارة لمكافآت متنوعة قد تساهم في تحسين الأداء كما أن الأجر الذي يتقاضه الأئمة لا يتناسب مع مؤهلهم العلمي، وهذا ما يؤكد على أن الأجور والحوافز في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لولاية ورقلة لا تساهم إطلاقاً في تخفيف ضغوط العمل على الأئمة.

البعد السادس: التدريب

أما عن البعد السادس والأخير ومن خلال مخرجات الجدول رقم (2.22) لاحظنا أن أغلب آراء أفراد العينة الخاصة بهذا البعد جاءت بتوجه متوسط وهذا ما يؤكد على أن عملية التدريب وكيفية تطبيقها داخل المديرية لا تلبي تطلعات الأئمة التي يعتبرونها غير متاحة للجميع ، وأيضاً لا توجد فرصاً للتدريب متاحة للجميع على حدّ سواء، وهذا ما يدل على أن الأئمة يستخدمون دائماً معارفهم ومهاراتهم في تحسين أداء مهامهم وتوظيفها في خدمة الصالح العام .

- بناء على ما سبق يمكن القول أن النتيجة المتحصل عليها وهي (هناك مستوى متوسط من العوامل التنظيمية للأئمة بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة) تعزى إلى جميع الأبعاد، ومن خلال الجدول رقم (2.22) تبين لنا بأن أغلب أبعاد العوامل

التنظيمية جاءت بمستوى متوسط وهو ما يعكس النظرة السلبية التي اتخذها الأئمة حيال إدارتهم التي يعتبرونها المسؤولة عن النقص في توفير كل من مقومات الأمن والسلامة داخل المساجد وهذا يخص بعد بيئة العمل المادية والتي كان بها أعلى متوسط حسابي ، أما عن البعد الذي تحصل على أدنى أبعاد العوامل التنظيمية فقد تمثل في بعد الأجور والحوافز والذي جاء بمستوى منخفض وهو ما يعكس عدم رضا الأئمة عن الأجور التي يتقاضونها والتي لا تكفي لسد كل متطلبات المعيشة الحالية، وهذا راجع للسلطة المركزية من طرف وزارة الشؤون الدينية هي المسؤولة عن زيادات الأجور أو قرار رئاسي ينص على الزيادات، ولا يوجد نص قانوني بالبند العريض يخص المكافآت والحوافز الذي يمنح للأئمة تشجيعا على أدائهم الجيد ومن أجل تحسينه أكثر.

- **نتيجة السؤال الثالث:** كانت النتيجة الإحصائية هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، وبتفسيرنا لأبعاد ضغوط العمل على النحو التالي:

كذلك ومن خلال الجدول رقم (27) فقد تبين لنا بأن كل أبعاد ضغوط العمل جاءت بمستوى متوسط، إلا أن بعد غموض الدور فقد جاء بمستوى منخفض ، ولاحظنا أن أعلى متوسط حسابي كان يخص بعد عبء العمل و هو ما يفسر المهام الملقاة على عاتق الأئمة سواء داخل المسجد أو خارجه ، وأن آخر بعد تمثل في بعد غموض الدور وهو ما يؤكد على أن الإمام قد يطلب منه إنجاز بعض الأعمال بطريقة يعتقد بأنها غير صحيحة وكذا الافتقار لبعض المعلومات المحددة لحدود سلطته ومسؤولياته وأن هذه المسؤوليات في العمل عادة ما تكون غير محددة وواضحة بالنسبة للإمام، كل هاته النقائص إلا أن الأئمة لا يعتبرونها مسببة لضغوط عملهم مقارنة بالمحيط الخارجي وهذا ما رأيناه في الواقع في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة وخاصة في مصلحة شؤون الأئمة نجدهم يتدمرون وضغوطهم يعود سببها للمحيط الخارجي بدرجة كبيرة جدا.

- **الفرع الثاني: تفسير نتائج فرضيات الدراسة**

الفرضية الأولى: التي تنص على أنه يوجد ارتباط قوي بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

بحيث كانت النتيجة الإحصائية: يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الامام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، ويعزى ذلك إلى

أبعاد العوامل الشخصية وعلاقتها مع ضغوط العمل أغلبها كانت ضعيفة حيث كان $r = -0.354$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي ضعيف وسالب بنسبة 35.4 بالمائة، وتعود هذه النسبة إلى البعدين بعد الاتجاه معامل الارتباط كان $r = 46.2\%$ وبعد إدراك الدور الوظيفي $r = 26.8\%$ وباقي الابعاد كانت ضعيفة جدا.

الفرضية الثانية: التي تنص على أنه يوجد ارتباط قوي بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.

بحيث كانت النتيجة الإحصائية: يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الامام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، ويعزى ذلك إلى

أبعاد العوامل التنظيمية وعلاقتها مع ضغوط العمل أغلبها كانت ضعيفة حيث كان $r = -0.036$ ، أي أنه يوجد ارتباط خطي ضعيف وسالب بنسبة 3.6 بالمائة، وتعود هذه النسبة إلى البعدين بعد الأجور والحوافز معامل الارتباط كان $r = 28.2\%$ وبعد التدريب $r = 25.2\%$ وباقي الابعاد كانت ضعيفة جدا.

الفرضية الثالثة: التي تنص على أنه يوجد تأثير مرتفع للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة:

بحيث كانت النتيجة الإحصائية: يوجد تأثير ضعيف للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة:

ويعزى ذلك بأنه تبين من خلال تحليل خط الانحدار أن 3.3% من ضغوط العمل تعود للعوامل الشخصية والعوامل التنظيمية، والباقي إلى عوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ وتوصلت الدراسة إلى معادلة خط الانحدار $Y=2.454-0.272X$ التي توضح بأنه كلما تغيرت العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية بوحدة واحدة تتغير ضغوط العمل بـ 0.272 وبواسطة تحليل الانحدار المتعدد أظهرت الأبعاد التي تؤثر في ضغوط العمل، بحيث كان بعد الاتجاه الأكثر تأثير ثم يليه بعد التدريب وفي الأخير بعد الأجور والحوافز ولم يكن للأبعاد الأخرى أي تأثير، بحيث توافقت دراستنا مع دراسة كل من (درنالي يسمين، 2018)، بحيث توصلت إلى الأبعاد الأكثر تأثير هما بعد الدافعية وإدراك الدور الوظيفي ودراسة (تغريد زياد عمار، 2006) توصلت دراسته إلى الأبعاد الأكثر تأثير وهي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، الهيكل التنظيمي ودراسة (عبد القادر أحمد دواليبي، 2008) توصلت إلى أن بعد بيئة العمل المادية هو المؤثر، ودراسة (أعمار عبد الرزاق محمد، 2013) توصلت دراسته إلى الأبعاد الأكثر تأثير في ضغوط العمل بيئة العمل، الهيكل التنظيمي.

كما رأينا في الدراسات السابقة بين تأثير العوامل الشخصية والتنظيمية مع متغيرات أخرى كالإبداع؛ الأداء البشري؛ نية ترك العمل؛ توافر أبعاد المنظمة المتعلمة، توصلت إلى ما يلي:

- مستوى الأداء العاملين غير جيد وهناك نية ترك العمل بسبب العوامل التنظيمية ممثلة في كل من الأبعاد

- نمط القيادة المتسلط ولا يمنح فرص للعاملين في اتخاذ القرارات؛

- الهيكل التنظيمي غير المرن وضعيف البناء الذي لا يساعد على سرعة الأداء؛

- نقص برامج التدريب ولا تمنح الفرص المتكافئة؛

- نظام الأجور والحوافز يعاني من نقائص وغير مدروس جيداً؛

- النقائص التي يعاني منها الاتصال الإداري.

مما يتضح لنا أن العوامل التنظيمية لها تأثير سلبي على المتغيرات التابعة أكثر من العوامل الشخصية، لذلك يجب التحسين في العوامل التنظيمية في أي قطاع مهما كان نوعه سواء اقتصادي أو خدمي.

الفرضية الرابعة: التي تنص لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط عمل الإمام تعزى للمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:

بحيث كانت النتيجة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط عمل الإمام تعزى

للمتغيرات الديمغرافية (المسمى الوظيفي، الأقدمية، المستوى التعليمي، السن، الحالة العائلية) لأفراد عينة الدراسة

وتوافقت هذه الدراسة مع دراسة كل من (درنالي يسمين، 2018)، (تغريد زياد عمار، 2006)، لا توجد فروق إحصائية تعزى

للمتغيرات الديمغرافية، فحين اختلفت مع دراسة كل من (أحمد فاروق محمد الصالح، 2009) توجد فروق ذات دلالة إحصائية

للمتغير الخبرة مع ضغوط العمل، ودراسة (عبد القادر أحمد دواليبي، 2008) توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمتغير العمر مع

ضغوط العمل .

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الطريقة المنهجية المتبعة من حيث منهج الدراسة وميدان الدراسة وكذا عرض مفصل لعينة الدراسة وشرح الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة الاستبيان وكذلك الأدوات الإحصائية المستعملة في التحليل الإحصائي، وعرض نتائج الدراسة إحصائياً بخصوص اتجاه عينة الدراسة نحو كل من المتغيرات، الشخصية والتنظيمية (متغير مستقل) وضغوط العمل (متغير تابع)، بعد ذلك تم اختيار فرضيات الدراسة وفي آخر هذا الفصل ثم تفسير النتائج المتوصل إليها والتي سيتم عرضها في الخاتمة.

خاتمة

الخاتمة:

تناول هذا البحث دراسة العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة، وبعد عرض الجانب النظري والتطبيقي وكذا الطريقة والأدوات تم التوصل إلى ما يلي:

نتائج اختبار الفرضيات

- **تنص الفرضية الأولى:** يوجد ارتباط قوي بين العوامل الشخصية وضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة. في الحين أظهرت النتيجة، يوجد ارتباط ضعيف بين العوامل الشخصية وضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- **تنص الفرضية الثانية:** يوجد ارتباط قوي بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة. في الحين أظهرت النتيجة، يوجد ارتباط ضعيف بين العوامل التنظيمية وضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- **تنص الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير مرتفع للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة. في الحين أظهرت النتيجة، يوجد تأثير ضعيف للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل للأئمة في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة.
- **تنص الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة. في الحين أظهرت النتيجة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

عرض نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن:

- هناك مستوى مرتفع من العوامل الشخصية بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- هناك مستوى متوسط من العوامل والتنظيمية بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- مستوى ضغوط العمل لدى الإمام كان متوسط بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل الشخصية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- يوجد ارتباط خطي ضعيف بين العوامل التنظيمية وضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- يوجد تأثير ضعيف للعوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط عمل الإمام بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (المسمى الوظيفي، الأقدمية، المستوى التعليمي، السن، الحالة العائلية) لأفراد عينة الدراسة؛
- من بين العوامل الشخصية الأكثر أهمية وتأثير على ضغوط العمل هو بعد الاتجاه؛

- من بين العوامل التنظيمية الأكثر أهمية وتأثير هما بعد الحوافز والأجور وبعد التدريب.

التوصيات المقترحة

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم جملة من التوصيات من أهمها ما يلي:
- الاهتمام ببرامج التدريب لاكتساب معارف تساهم في تحسين الأداء للإمام؛
 - مراجعة نظام الأجور للإمام لتحسين ظروفه المعيشية كي يتفرغ لعمله دون البحث عن مصادر أخرى.
 - إشراك الأئمة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأئمة لعلمه الجيد بميدان عمله؛
 - ضرورة توفير الأمن والسلامة للأئمة لما يعانونه مع المحيط الخارجي من مشاكل؛
 - توفير وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات؛
 - توفير أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة في المساجد بسبب المناخ الجوي الصحراوي؛

آفاق الدراسة

- تتمه لهذه الدراسة وتتمينها يمكن اقتراح بعض العناوين المرتبطة بضغط العمل:
- أثر البيئة الخارجية على ضغوط عمل الأئمة؛
 - أثر التدريب على ضغوط عمل الأئمة؛
 - أثر نظام الحوافز والأجور على ضغوط عمل الأئمة.
 - أثر الاتجاه على ضغوط عمل الأئمة؛
 - أثر إدراك الدور الوظيفي على ضغوط عمل الأئمة

المراجع

- الكتب

- 1- أحمد صفر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، دار الجامعة القاهرة 1989.
- 2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث الاسكندرية، 1986 .
- 3- جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2009.
- 4- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثالثة، 2009.
- 5- رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، العدد 37، الرصافة، 2013.
- 6- فتحي احمد دياب، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال الحديثة دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013.
- 7- فتحي أحمد ذياب عواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال الحديثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى 2013.
- 8- قاسم علوان، نجوى أحمد، دارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 9- ماجد عبد المهدي مساعده، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الرابعة، 2022.
- 10- محسن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 11- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008.
- 12- محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012-2013.
- 13- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
- 14- يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2016.

- الرسائل الجامعية والأطروحات

- 01- إبراهيم جمال، مزيان حمزة، دور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات، ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.

- 02- أحمد العيفة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ومؤسسة كوندور، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر " 3 " 2018. (غير منشورة).
- 03- احمد بن محمد الغانم، العوامل الشخصية والوظيفية للعاملين بوحدات خدمات الجمهور وعلاقتها بأدائهم، مذكرة ماجستير في العلوم الأمنية، جامعة نايف العربية، 2006.
- 04- احمد فاروق محمد صالح، اثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين، دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية كلية الخدمات الاجتماعية، قسم المجالات، جامعة الفيوم مصر 2009 .
- 05- أماني بنت عبد الله السراي، الاتصالات غير الرسمية وعلاقتها بضغط العمل للموظفات العاملات في القطاعات الأمنية بالمدينة المنورة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2017.
- 06- باديس بوخلوة، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية وإدارة الاعمال، الجزء الأول، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2021.
- 07- بوبكر يجاوي وحورية الهلي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على توافر أبعاد المنظمة المتعلمة في المديرية الجهوية لمؤسسة خدمات الهاتف النقال موبيليس ورقلة، مذكرة ماستر إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، غير منشور، 2022، (غير منشورة).
- 08- بوجمعة عوني، اثر العوامل التنظيمية و الشخصية على الأداء الإبداعي للعاملين، دراسة حالة عينة من الأطباء بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة و تسيير المنظمات، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ، 2020. (غير منشورة).
- 09- تغريد زياد عمار، أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2006.
- 10- جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض والذمام، 2003، (غير منشورة).
- 11- رشيد مناصرية، سارة بن الشيخ، اثر المحددات التنظيمية على اداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير العدد 09-2016.
- 12- سارة بن الشيخ، المحددات التنظيمية على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء -حاسي مسعود-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، 2017، (غير منشورة).
- 13- سليمان الخليل، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات العاملين في المستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، مذكرة ماجستير في الصحة العامة، غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2013.

- 14- سمينة دربالي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017 (غير منشورة).
- 15- عبد الرحمان بن خيرة، وعبد الله بن دراح، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي مجبج، مصلحة الاستعجالات، مذكرة ماستر في علم الاجتماع الديموغرافيا، تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، غير منشورة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2017.
- 16- عبد الرزاق محمد أثمار، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية المعهد التقني نينوى، مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل العراق، العدد 112 المجلد 35، 2013.
- 17- عبد القادر أحمد دولبي، اختيار المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل، دراسة حالة في الجامعات السورية، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الاعمال كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2008.
- 18- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، موارد بشرية، الجامعة الإسلامية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، 2009 (غير منشورة).
- 19- عبد الله بن عبد الرحمان العثمان، دور القيادة الإدارية في التعامل مع ضغوط العمل دراسة تطبيقية على الموظفين بإمارة منطقة الرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، كلية إدارة الاعمال، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية المجلد الثاني، العدد (09)، 2018.
- 20- فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 11، 2015.
- 21- كفاح عباس محميد الجنابي، اثر العدالة التنظيمية على ضغوط العمل الاكاديمي، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد 6 العدد (2)، 2016.
- 22- كمال سوالي، موجة عبد الجواد، أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المؤسسات الجزائرية، المركز الحوارى للضرائب بجامعة، مذكرة ماستر إدارة الاعمال، جامعة قاصدي مرباح، مذكرة غير منشورة، 2021.
- 23- كنزة بودرهم، أثر ضغوط العمل على رأس المال النفسي الإيجابي، دراسة حالة، المؤسسة العمومية الاستشفائية، سعد دحلب، جامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.
- 24- موسى سويسي، أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على نوايا ترك العمل في المؤسسة الوطنية للتأمين بورقلة، مذكرة ماستر إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، غير منشور، 2019. (غير منشورة).

1-Badran Alomar,**Sources of work-stress among hospital-staff attune Saudi**, king Saud university, Riyadh, Saudi Arabia,ECON A ADM,Vol 17,NO1 ,pp3-16,2003

2-R.M.Schoeder a Otcher.Coping among Ghanaian School

Teachers,journal.IFE psgchologla. Vol,9No1,2001..

3-David Anink,**The Influence of individual and Organization Factors on employee engagement**,international journal of development and sustainability,vol.3 No,6,pp1381-1392

4-Mohammed NasurdinAizzat,**Organizational structure and organizational climate as potential predictors of job Stress**, university sains Malaysia, international journal of commerce and management,issn:1056-9219,article publication,dat,31 may 2006.

5-David Giauque, **les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses**, l'importance d'un pilotage participatif, Revue françaises d'administration publique,4-N128,2008

6-Mohammed Jamal, **The Stress & Burnout among Canadian managers &Nurses**: an empirical examination, Canadian Journal of Public Health, Nov, 2000.

المواقع الالكترونية

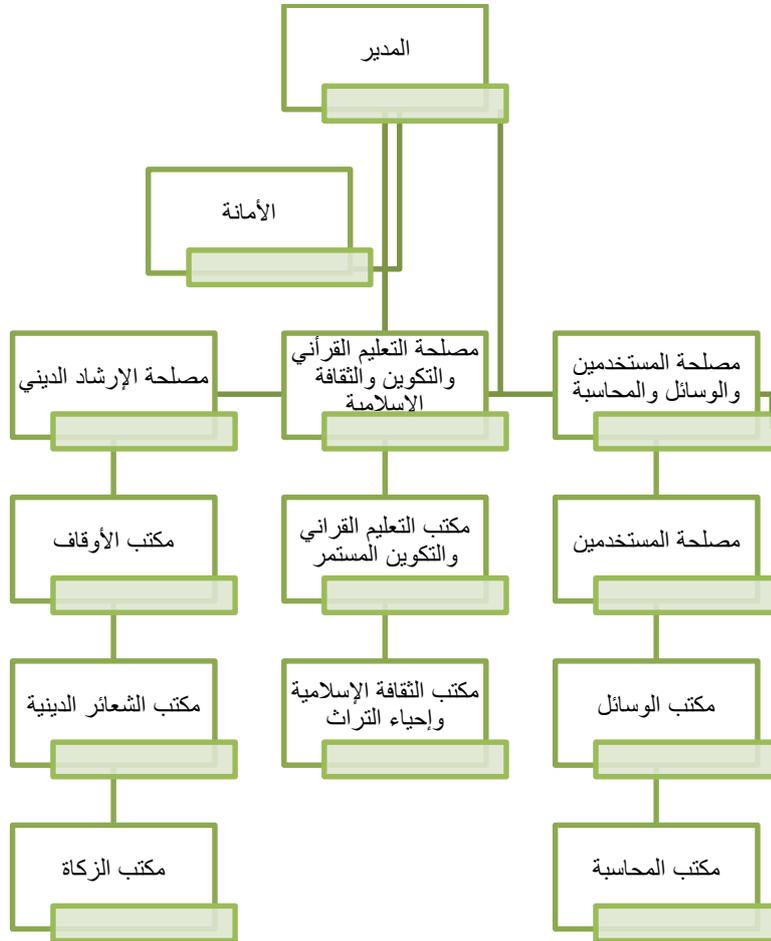
<https://www-ajol-info.translate.google>

<https://www-academia-edu.translate.google>

www.unil.nl

الملاحق

الملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة





جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الطالبة: عواريب الزهرة

التخصص: إدارة الموارد البشرية

المستوى: ثانية ماستر

إستمارة إستبيان

السادة الأئمة تحية طيبة وبعد...

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات، من أجل إنجاز دراسة ميدانية موضوعها كالتالي:

"العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الامام دراسة ميدانية في مديرية الشؤون الدينية والأوقاف لورقلة "

نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على عبارات الاستبيان بدقة وموضوعية، حيث أن صحة نتائج البحث تعتمد بدرجة كبيرة على ما ستقدمونه من إجابات. كما نعدكم بالسرية التامة، ونحيطكم علما بأن البيانات المقدمة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، ولكم منا كمال الشكر والتقدير .

ملاحظة: يرجى منكم وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

المحور الأول: البيانات الشخصية

المسمى الوظيفي	إمام معتمد	إمام أستاذ رئيسي	إمام أستاذ	إمام مدرس
الأقدمية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 11 إلى أقل من 15 سنة	أكثر من 15 سنة
المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	ثانوي	جامعي	
السن	أقل من 25 سنة	من 25 إلى أقل من 45 سنة	45 سنة وأكثر	
الحالة العائلية	متزوج	أعزب		

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالعوامل الشخصية

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الاتجاه: هو موقف (وجهة نظر) الانسان حيال شيء، موضوع، فكرة.....				
1.	لا أفكر حاليا في ترك العمل بالمسجد إطلاقا.			
2.	عملي في المسجد يوفر لي فرصا لتطور والرقى.			
3.	انا راض ومرتاح بالعمل في المسجد.			
4.	يوفر لي العمل في المسجد مزايا غير متوفرة في أي عمل آخر.			
البعد الثاني: القدرات والمهارات: لقدرة تلك الخاصية أو السمة الفطرية أو المكتسبة التي تسمح للفرد أن يفعل شيئا ماديا أو ذهنيا أما المهارة فهي الجدارة في أداء المهام و الأعمال.				
5.	أتمتع بالمهارة في النقاش والحوار في المسجد.	غير موافق	محايد	موافق
6.	لدي القدرة على تصور الحلول السريعة لمواجهة مشاكل في العمل.			
7.	امتلك القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة.			
8.	اتحمل مسؤولية ما أقوم به من أعمال والنتائج المترتبة عنها.			
البعد الثالث : الدافعية: هي القوة الداخلية التي تحرك الأفراد نحو تحقيق الأهداف الشخصية و التنظيمية.				
9.	إن رغبتى في النجاح تدفعني للجد والمثابرة.	غير موافق	محايد	موافق
10.	لدي رغبة في التحدي أثناء انجاز العمل مهما بدا العمل صعبا.			
11.	ابذل كل جهدي لأكون متفوقا بين زملائي.			
12.	أحصد قدر كافي من وقتي لتحسين قدراتي في مجال عملي بالمسجد.			
البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي: الإدراك هو بداية كل سلوك انساني وهو إحساس الإنسان بما حوله واستقباله للمتغيرات والمؤثرات ثم تحليلها وفهمها بطريقة معينة.				
13.	ادرك جميع المهام و المسؤوليات الموكلة لي.	غير موافق	محايد	موافق
14.	لدي اطلاع بالسلوكيات و الاعمال التي يتكون منها عملي وطريقة ممارستها.			
15.	اعرف جيدا مسؤولياتي وظيفتي.			
16.	الأهداف المتعلقة بوظيفتي واضحة.			

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالعوامل التنظيمية

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول : الهيكل التنظيمي: هو البناء التنظيمي وما يتطلبه من وضوح الأدوار و المسؤوليات و الصلاحيات و هو أداة تساعد الإدارة على تنظيم و تنسيق جهود العاملين.				
1.	يوجد وضوح في الأدوار والمسؤوليات والاختصاصات في العمل.			
2.	تناسب تخصصات الأئمة مع طبيعة مهامهم ووظائفهم الموكلة إليهم.			
3.	الهيكل التنظيمي في المديرية يتميز بالوضوح ويساعد على سرعة الإنجاز.			
4.	خطوط السلطة والمسؤولية للرؤساء والمرؤسين واضحة.			
البعد الثاني : بيئة العمل .: هي الظروف التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه وتمثل في النظافة والتهوية والضوضاء ومقومات الأمن والسلامة.				
5.	توفر الإدارة الموارد والتجهيزات اللازمة لانجاز العمل في المساجد.	غير موافق	محايد	موافق
6.	الإضاءة والتهوية في المساجد مناسبة.			

			7. جو العمل في المساجد يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء.
			8. تتوفر أجهزة التكييف لمواجهة الحرارة و البرودة في مكان العمل بالمساجد.
			9. توفر الادارة ظروف الأمن والسلامة لجميع للأئمة.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث : نمط القيادة: هي التأثير في الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية وشاركهم في اتخاذ القرارات والحرية في أداء مهامهم.
			10. تؤكد الإدارة على مبدأ الحرية والاستقلالية في أداء المهام.
			11. تقوم الإدارة بإشراك الإمام في المشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بالأئمة.
			12. تشجع الإدارة العمال على الحوار وتبادل الأفكار وإبداء مقترحاتهم.
			13. هناك ثقة وتعاون بين الإدارة والأئمة.
			14. تنظم الإدارة اجتماعات دورية لمناقشة مختلف القضايا.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع : الاتصال الإداري: هو عملية ارسال و تحويل المعلومات من المرسل إلي المستقبل مع ضرورة فهم هذه المعلومات من قبل المستلم.
			15. يتم الاتصال الإداري بين الإدارة والإمام بسرعة كبيرة.
			16. توفر الإدارة وسائل حديثة للاتصال لنقل المعلومات.
			17. توفر الإدارة للأئمة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبدقة.
			18. الاتصال يتم في كلا الاتجاهين بين الإدارة والأئمة.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الخامس: الأجر والحوافز: الأجر هو المقابل الذي يقاضاه العامل مقابل أداءه لعمله. الحافز أسلوب تحريك قدرات العامل بما يزيد أدائهم كما ونوعا.
			19. الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مؤهلي العلمي.
			20. الأجر الذي أتحصل عليه يكفي لسد متطلبات المعيشة.
			21. مستوى الأجر الحالي يساعدني على العمل بشكل أفضل.
			22. نظام الأجر والحوافز يرتبط بنتائج الأداء في العمل.
			23. تمنح لإدارة مكافآت متنوعة تساهم في أداء العمل بشكل أفضل.
موافق	محايد	غير موافق	البعد السادس: التدريب: هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة و زيادة المهام و المفاهيم لتغيير مواقف و سلوكيات الفرد لتعزيز أدائهم.
			24. توجد فرص تدريب متاحة للجميع.
			25. يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات العمل في المساجد..
			26. تزيد برامج التدريب التي تضعها الإدارة من ثقة الأئمة بأنفسهم ومستوى أدائهم.
			27. الأئمة يستخدمون معارفهم ومهاراتهم المكتسبة من التدريب في تحسين أداء مهامهم.

المحور الرابع: العبارات المتعلقة بضغط العمل

الرقم	الفقرة	غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: عبء العمل: يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد.			
1.	احتاج وقت أكبر مما هو متاح لأداء مهام عملي.			
2.	مؤهلي العلمي لا يتناسب مع العمل الذي أقوم به.			
3.	العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد.			
4.	حجم العمل لا يتيح لي الفرصة للراحة الكاملة.			
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: ظروف العمل: تعني العوامل المحيطة بالعامل مثل التكييف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري والتهوية.....	

			أعاني من كثرة العاملين معي في مكان واحد.	5.
			الضوضاء في مكان العمل كثيرة.	6.
			أعاني من ضيق المساحة في مكان العمل.	7.
			ظروف العمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة.	8.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: صراع الدور: وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من المتطلبات العمل المتناقضة أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.	
			يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.	9.
			تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بطريقة سليمة.	10.
			يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة متناقضة من عدة رؤساء.	11.
			أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها.	12.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع: غموض الدور: يعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم معرفة ما يجب القيام به وكذلك افتقاره للمعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.	
			لا نعرف ما هو المطلوب منا القيام به في عملنا.	13.
			مسؤولياتي في العمل غير محددة لي.	14.
			الأهداف التي ينبغي علينا تحقيقها في أعمالنا غير واضحة.	15.
			يطلب منا إنجاز بعض الأعمال بطريقة نعتقد أنها غير صحيحة.	16.

لكم منا جزيل الشكر على حسن تعاونكم

الملحق رقم (03) قائمة الأساتذة المحكمين

اسم المحكم	الدرجة العلمية	الجامعة
خامرة بوعمامة	دكتور أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
طواهير عبد الجليل	دكتور أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
رشيد مناصرية	دكتور أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
عراية الحاج	دكتور أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
قطاي خديجة	دكتور أستاذ مساعد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
بن تفات عبد الحق	دكتور أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم (04) مخرجات تحليل الاستبيان

نتائج تحليل استبيان العوامل الشخصية والتنظيمية المسببة لضغوط عمل الإمام دراسة ميدانية في مديرية

الشؤون الدينية والأوقاف لورقلة

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.861	59

معام اتساق الفا كرونبيخ

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذا لأساليبها المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة
 وتوزيعات الكلمات غير تنازليا

المسمم الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	إمام معتمد	4	8.2	8.2	8.2
	إمام أستاذ رئيسي	10	20.4	20.4	28.6
	إمام أستاذ	18	36.7	36.7	65.3
	إمام مدرس	17	34.7	34.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	سنوات أقل من 05	8	16.3	16.3	16.3
	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	13	26.5	26.5	42.9
	من 11 إلى أقل من 15 سنة	10	20.4	20.4	63.3
	أكثر من 15 سنة	18	36.7	36.7	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	أقل من الثانوي	3	6.1	6.1	6.1
	ثانوي	18	36.7	36.7	42.9
	جامعي	28	57.1	57.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

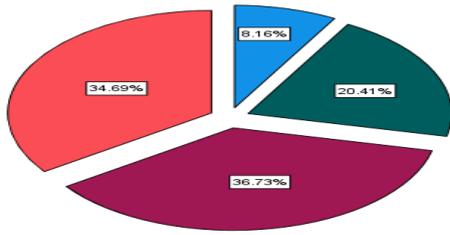
السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	سنة 45 إلى أقل من 25 من	39	79.6	79.6	79.6
	سنة 45 وأكثر	10	20.4	20.4	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

الحالة العائلية

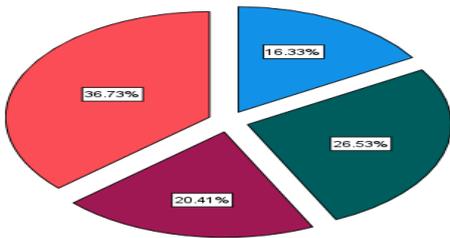
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	متزوج	45	91.8	91.8	91.8
	أعزب	4	8.2	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

المسمى الوظيفي



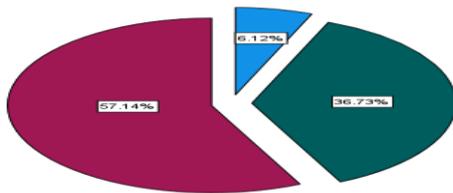
- إمام متمد
- إمام أسنلا رجيسي
- إمام أسنلا
- إمام مدرسين

الأكاديمية



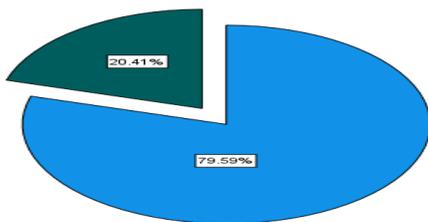
- أقل من 05 سنوات
- من 05 إلى أقل من 10 سنوات
- من 11 إلى أقل من 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

المستوى التعليمي



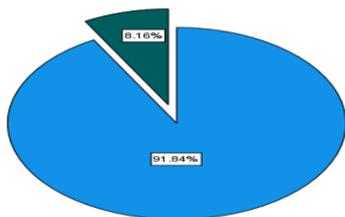
- أقل من الثانوي
- ثانوي
- جامعي

السن



- من 25 إلى أقل من 45 سنة
- 45 سنة فأكثر

الحالة العائلية



المتغير المستقل لالعوامل الشخصية	49	2.7372	.25258
البعد الأول : الهيكل التنظيمي	49	2.0765	.67547
البعد الثاني : بيئة العمل	49	2.2653	.50396
البعد الثالث : نمط القيادة	49	2.1347	.61154
البعد الرابع : الاتصال الإداري	49	2.0357	.72708
البعد الخامس : الأجور والحوافز	49	1.6367	.56520
البعد السادس : التدريب	49	1.9490	.60806
المتغير المستقل للعوامل التنظيمية	49	2.0163	.46537
البعد الأول : عبء العمل	49	2.1378	.54501
البعد الثاني : ظروف العمل	49	1.6786	.58630
البعد الثالث : صراعات الدور	49	1.7755	.55959
البعد الرابع : غموض الدور	49	1.6429	.61872
المتغير التابع لظروف العمل	49	1.8087	.43139
المتغير المستقل للعوامل الشخصية للعوامل التنظيمية	49	2.3768	.29058
Valid N (listwise)	49		

اختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05

حيث المتغير المستقل والمتغير التابع جداولهما اللولبيوضحا الارتباط الخطي بينهما :

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل للعوامل الشخصية ^b		Enter

a. Dependent Variable: المتغير التابع لظروف العمل

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 ^a	.033	.013	.42861

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل للعوامل الشخصية للعوامل التنظيمية

b. Dependent Variable: المتغير التابع لظروف العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.299	1	.299	1.627	.0208 ^b
	Residual	8.634	47	.184		
	Total	8.933	48			

a. Dependent Variable: المتغير التابع لظروف العمل

b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل للعوامل الشخصية للعوامل التنظيمية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.454	.510		4.815	.000
	المتغير المستقل للعوامل الشخصية للعوامل التنظيمية ^b	-.272	.213	-.183	-1.275	.0208

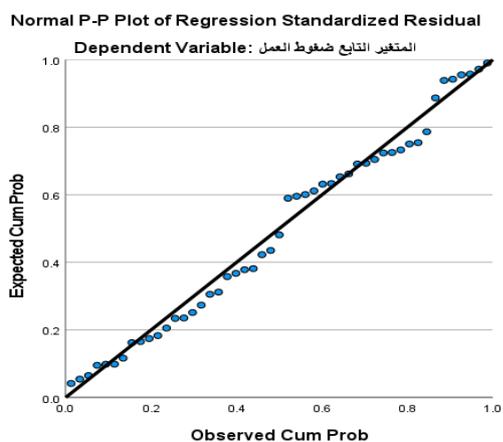
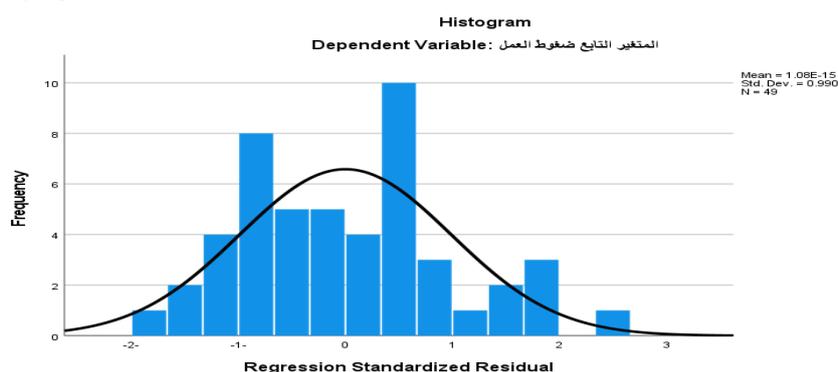
a. Dependent Variable: المتغير التابع لظروف العمل

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.6485	2.0156	1.8087	.07891	49
Residual	-.74326	1.00135	.00000	.42412	49
Std. Predicted Value	-2.030	2.623	.000	1.000	49
Std. Residual	-1.734	2.336	.000	.990	49

a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل

Charts



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	:الاتجاه: البعد الأول		. Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	:التدريب: البعد السادس		. Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

3	البعد الخامس: الأجور والحوافز	. Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
---	----------------------------------	--

a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغط العمل

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 ^a	.214	.197	.38653
2	.585 ^b	.342	.314	.35736
3	.639 ^c	.408	.369	.34271

a. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول

b. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس

c. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس, البعد الخامس: الأجر والحوافز

d. Dependent Variable: المتغير التابع ضغط العمل

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.911	1	1.911	12.789	.001 ^b
	Residual	7.022	47	.149		
	Total	8.933	48			
2	Regression	3.059	2	1.529	11.975	.000 ^c
	Residual	5.874	46	.128		
	Total	8.933	48			
3	Regression	3.648	3	1.216	10.352	.000 ^d
	Residual	5.285	45	.117		
	Total	8.933	48			
a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغط العمل						
b. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول						
c. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس						
d. Predictors: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس, البعد الخامس: الأجر والحوافز						

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.264	.411		7.947	.000
	الاتجاه: البعد الأول	-.527	.147	-.462	-3.576	.001
2	(Constant)	3.002	.390		7.701	.000
	الاتجاه: البعد الأول	-.616	.140	-.540	-4.415	.000
	التدريب: البعد السادس	.260	.087	.367	2.998	.004
3	(Constant)	3.103	.377		8.242	.000
	الاتجاه: البعد الأول	-.558	.136	-.489	-4.091	.000
	التدريب: البعد السادس	.298	.085	.420	3.510	.001

البعد الخامس: الأجور والحوافز	-206-	.092	-.269-	-2.239-	.030
----------------------------------	-------	------	--------	---------	------

a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغط العمل

معادلة الانحدار

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	البعد الثاني: القدرات والمهارات	-.011 ^{-b}	-.084-	.934	-.012-	.914
	البعد الثالث: الدافعية	-.001 ^{-b}	-.011-	.991	-.002-	.988
	البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	-.137 ^{-b}	-1.010-	.318	-.147-	.903
	البعد الأول: الهيكل التنظيمي	-.044 ^{-b}	-.321-	.749	-.047-	.908
	البعد الثاني: بيئة العمل	.106 ^b	.791	.433	.116	.933
	البعد الثالث: نمط القيادة	.141 ^b	1.054	.297	.154	.928
	البعد الرابع: الاتصال الإداري	.109 ^b	.832	.410	.122	.982
	البعد الخامس: الأجور والحوافز	-.185 ^{-b}	-1.407-	.166	-.203-	.946
	البعد السادس: التدريب	.367 ^b	2.998	.004	.404	.955
	2	البعد الثاني: القدرات والمهارات	-.077 ^{-c}	-.604-	.549	-.090-
البعد الثالث: الدافعية		-.047 ^{-c}	-.384-	.703	-.057-	.973
البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي		-.139 ^{-c}	-1.104-	.275	-.162-	.903
البعد الأول: الهيكل التنظيمي		-.269 ^{-c}	-1.972-	.055	-.282-	.723
البعد الثاني: بيئة العمل		-.120 ^{-c}	-.827-	.413	-.122-	.678
البعد الثالث: نمط القيادة		-.135 ^{-c}	-.861-	.394	-.127-	.585
البعد الرابع: الاتصال الإداري		-.062 ^{-c}	-.460-	.648	-.068-	.791
البعد الخامس: الأجور والحوافز		-.269 ^{-c}	-2.239-	.030	-.317-	.908
3	البعد الثاني: القدرات والمهارات	-.109 ^{-d}	-.889-	.379	-.133-	.877
	البعد الثالث: الدافعية	-.018 ^{-d}	-.152-	.880	-.023-	.960
	البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	-.161 ^{-d}	-1.345-	.185	-.199-	.898
	البعد الأول: الهيكل التنظيمي	-.192 ^{-d}	-1.363-	.180	-.201-	.649
	البعد الثاني: بيئة العمل	.025 ^d	.161	.873	.024	.540
	البعد الثالث: نمط القيادة	-.034 ^{-d}	-.213-	.833	-.032-	.528
	البعد الرابع: الاتصال الإداري	-.006 ^{-d}	-.043-	.966	-.007-	.761

a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغط العمل

b. Predictors in the Model: (Constant), الاتجاه: البعد الأول,

c. Predictors in the Model: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس,

d. Predictors in the Model: (Constant), الاتجاه: البعد الأول, التدريب: البعد السادس, الأجور والحوافز: البعد الخامس,

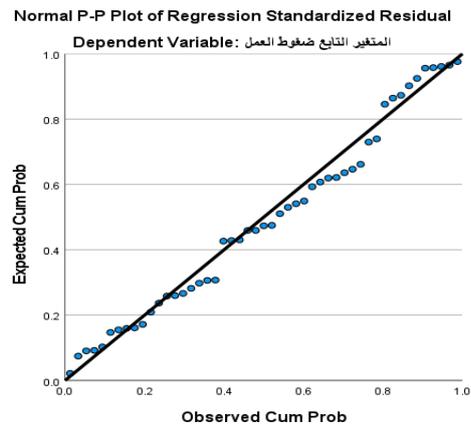
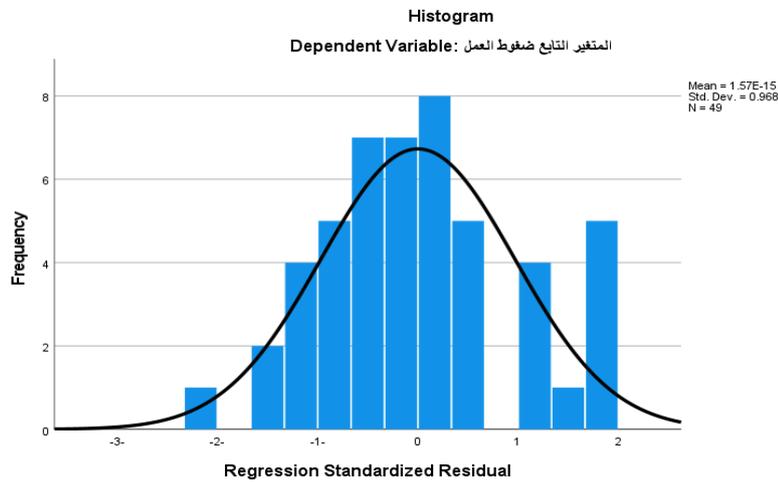
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.2762	2.7320	1.8087	.27566	49
Residual	-.69119-	.67836	.00000	.33183	49

Std. Predicted Value	-1.932-	3.350	.000	1.000	49
Std. Residual	-2.017-	1.979	.000	.968	49

a. Dependent Variable: المتغير التابع ضغوط العمل

Charts



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع ضغوط العمل
البعد الأول: الاتجاه:	Pearson Correlation	-.462**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	49
البعد الثاني: القدرات والمهارات	Pearson Correlation	-.146-
	Sig. (2-tailed)	.318
	N	49
البعد الثالث: الدافعية	Pearson Correlation	-.053-
	Sig. (2-tailed)	.720
	N	49
البعد الرابع: إدراك الدور الوظيفي	Pearson Correlation	-.268-
	Sig. (2-tailed)	.063
	N	49
المتغير المستقل لاولا لعمال للشخصية	Pearson Correlation	-.354-*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	49
البعد الأول: الهيكل التنظيمي	Pearson Correlation	-.180-

	Sig. (2-tailed)	.216
	N	49
البعء الثاني : بيئة العمل	Pearson Correlation	-.020-
	Sig. (2-tailed)	.889
	N	49
البعء الثالث : نمط القيادة	Pearson Correlation	.007
	Sig. (2-tailed)	.962
	N	49
البعء الرابع : الاتصال الإداري	Pearson Correlation	.044
	Sig. (2-tailed)	.764
	N	49
البعء الخامس : الأجور والحوافز	Pearson Correlation	-.282*
	Sig. (2-tailed)	.049
	N	49
البعء السادس : التدريب	Pearson Correlation	.252
	Sig. (2-tailed)	.080
	N	49
المتغير المستقل الثاني العوامل التنظيمية	Pearson Correlation	-.036-
	Sig. (2-tailed)	.804
	N	49
المتغير التابع ضغط العمل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	49
المتغير المستقل العواامل الشخصية العواامل التنظيمية	Pearson Correlation	-.183-
	Sig. (2-tailed)	.0208
	N	49

أولاً إختبار تي تاست اثر الحالة العائلية لا توجد فرق بين إجابات العمال تبعاً للحالة علم المتغير التابع

Group Statistics

الحالة العائلية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المتغير التابع ضغط العمل متزوج	45	1.8194	.43449	.06477
أعزب	4	1.6875	.43301	.21651

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع ضغط العمل	Equal variances assumed	.034	.855	.582	47	.563	.13194	.22665	-.32401	.58790
	Equal variances not assumed			.584	3.559	.594	.13194	.22599	-.52737	.79126

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
المتغير التابع ضغط العمل	Cohen's d	.43440	.304	-.722-	1.327
	Hedges' correction	.44149	.299	-.711-	1.305
	Glass's delta	.43301	.305	-.767-	1.331

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA					
المتغير التابع ضغط العمل					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.227	3	.409	2.389	.081
Within Groups	7.706	45	.171		
Total	8.933	48			

ثالثاً علاقة الأقدمية لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع ضغط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.194	3	.065	.333	.801
Within Groups	8.739	45	.194		
Total	8.933	48			

رابعاً علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع ضغط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.443	2	.221	1.200	.311
Within Groups	8.490	46	.185		
Total	8.933	48			

خامساً علاقة السن لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع ضغط العمل

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
--	----------------	----	-------------	---	------

Between Groups	.053	1	.053	.280	.599
Within Groups	8.880	47	.189		
Total	8.933	48			



الفهرس

الصفحة	الفهرس
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ، ب، ج	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية
03	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
03	الفرع الأول: ضغوط العمل (مفهومه وعناصره وأنواعه)
07	الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل ومصادرها
09	الفرع الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل وأساليب التعرف عليها
11	الفرع الرابع: أهمية دراسة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها
13	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للعوامل الشخصية والتنظيمية
13	الفرع الأول: مفهوم العوامل الشخصية:
15	الفرع الثاني: مفهوم العوامل التنظيمية
17	المطلب الثالث: علاقة العوامل الشخصية والتنظيمية بضغوط العمل
17	الفرع الأول: أثر العوامل التنظيمية على ضغوط العمل
19	الفرع الثاني: أثر العوامل الشخصية على ضغوط العمل
19	الفرع الثالث: أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على ضغوط العمل
20	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية
20	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20	الفرع الأول: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية
22	الفرع الثاني: الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل
24	الفرع الثالث: الدراسات السابقة التي تناولت العوامل الشخصية والتنظيمية وضغوط العمل
29	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

29	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.....
31	خلاصة الفصل الأول.....
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمديرية الشؤون الدينية والأوقاف بورقلة
33	تمهيد.....
34	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.....
34	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة.....
34	الفرع الأول: منهج الدراسة.....
35	الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وكذا مجتمع وعينة الدراسة.....
41	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
41	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات.....
42	الفرع الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
44	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية.....
44	الفرع الأول: عرض اتجاه عينة الدراسة.....
56	الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....
69	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
69	الفرع الأول: تفسير اتجاه عينة الدراسة.....
73	الفرع الثاني: تفسير نتائج فرضيات الدراسة.....
75	خلاصة الفصل الثاني.....
76	الخاتمة.....
79	المراجع.....
84	الملاحق.....
101	الفهرس.....