



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



موضوع البحث:

مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية إيليزي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

دكتور عبد الحفيظ البار

إعداد الطالبين:

التجاني بره

عبد المجيد فطحيرة سعد

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
عبد الفتاح سعدي	أستاذ محاضر	رئيسا
عبد الحفيظ البار	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
فوزي لوحيدي	أستاذ محاضر	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019

شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لاستكمال هذه المذكرة، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير لإدارة معهد العلوم الاجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي على منحنا هذه الفرصة وموافقتها على موضوع الدراسة، ونشكر الأساتذة الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي، ونخص بالذكر الأستاذ الفاضل الدكتور البار عبد الحفيظ الذي تفضل بقبول الإشراف على هذه المذكرة وحرصه على إكمالها وفي سبيل ذلك زودنا بنصائحه ومنحنا وقته، كما نتقدم بالشكر والتقدير للسادة الأفاضل في لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد في قراءة المذكرة، وعلى ما أبدوه من ملاحظات قيمة بما يثري المذكرة، كما لا ننسى الأستاذة: الدكتورة يوسف بالنور والدكتورة خديجة لبيهي والدكتور زاكي مناوي على ما قدموه من ملاحظات قيمة فيما يخص تحكيم الإستهتبان الخاص بهذه الدراسة

الشكر موصول أيضا إلى العائلتين الكريمتين (عائلة بره وعائلة فطحيزة سعد) وكافة الأصدقاء وزملاء الدراسة ونخص بالذكر أحمد عباد، سامي معامير، يزيد طلاب، سليم حميداتو.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساهم ومد يد العون بشكل مباشر وغير مباشر لإكمال هذا العمل.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي انطلاقاً من التساؤل التالي:

- هل توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية بولاية إيليزي؟

يندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي؟
- هل توجد علاقة بين تلك الضغوط على اختلاف مستوياتها والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي؟

- ماهي الأسس التي تتحدد عليها الفوارق في الضغوط بين أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي؟

- ماهي الاجراءات والأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة أفراد الحماية لضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي؟

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، فضلاً عن استخدام الاستبيان في جمع البيانات من ميدان الدراسة، كما تم تطبيق هذه الأداة على عينة عشوائية تتشكل من 52 فرداً من أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية إيليزي.

لقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي.

- بالنسبة لمستويات الضغوط خلصت الدراسة إلى أن أفراد الحماية المدنية يعانون من ضغوط متوسطة المستوى.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل بين أفراد الحماية المدنية تبعاً للحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفية، سنوات الخبرة.

- الاهتمام بمكان العمل يعتبر من أهم الأساليب والإجراءات لمواجهة ضغوط العمل وتعزيز الاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية.

Summary

Firstly, our topic aimed to identify the relationship between the sources of work stress and job stability, based on the following question:

What is the relationship between work pressures and job stability for protection personnel in the State of Illizi?

However, This question includes the following sub-questions:

What are the levels of work stress experienced by civil protection personnel in Illizi State?

What is the relationship of these pressures, at their various levels, to job stability among civil protection personnel in the state of Illizi?

What are the foundations on which are the differences in pressure between - civil protection personnel in Illizi State determined?

What are the procedures and methods by which protection personnel can face the pressures of work in order to ensure job stability?

Finally; we have been relying in this study on the descriptive approach, as well as using a questionnaire to collect data from the field of the study. This tool was applied to a random sample consisting of 52 civil protection personnel in the main unit in the state of Illizi.

This study yielded the following results:

The existence of a statistically significant correlation between sources of work - stress and job stability among civil protection personnel in the state of Illizi.

With regard to levels of pressure, the study concluded that civil protection personnel suffer from moderate pressure.

There were no statistically significant differences in the levels of work stress among civil protection personnel according to marital status, rank, employment, years of experience.

Concerning to the workplace is considered one of the most important methods and procedures to face work pressures and to enhance job stability for civil protection personnel.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
3-2	مقدمة
الجانب النظري	
20-6	الفصل الأول: مدخل للدراسة
7	تمهيد
8	الإشكالية
9	دوافع اختيار الموضوع
10	أهداف الدراسة
10	أهمية الدراسة
11	فرضيات الدراسة
12	مصطلحات الدراسة
12	الدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل
62-21	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
22	تمهيد
43-23	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
23	مفهوم ضغوط العمل
25	أنواع ضغوط العمل
27	مصادر ضغوط العمل
31	النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل
38	آثار ضغوط العمل
41	استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
60-44	المبحث الثاني: ماهية الاستقرار الوظيفي
44	مفهوم الاستقرار الوظيفي
45	مظاهر الاستقرار الوظيفي
48	مصادر الاستقرار الوظيفي
52	النماذج النظرية المفسرة للاستقرار الوظيفي
60	آثار الاستقرار الوظيفي

62	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
74-64	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
65	تمهيد
66	منهج الدراسة
66	مجالات الدراسة
69	عينة الدراسة
69	أدوات جمع البيانات
72	الأساليب الإحصائية المستخدمة
74	خلاصة الفصل
97-75	الفصل الرابع: عرض بيانات الدراسة وتحليلها
76	تمهيد
77	خصائص العينة
79	عرض نتائج الدراسة وتحليلها
90	مناقشة نتائج الدراسة
97	خلاصة الفصل
98	خاتمة
100	الاقتراحات والتوصيات
102	قائمة المراجع
112-108	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	71
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	77
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	77
04	يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة	78
05	يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	78
06	يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط الفيزيكية	79
07	يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط التنظيمية	80
08	يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط الاجتماعية	81
09	يوضح مستويات ضغوط العمل الكلية	82
10	يبين قيمة معامل الارتباط بين الضغوط الفيزيكية والاستقرار الوظيفي	82
11	يبين قيمة معامل الارتباط بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي	83
12	يبين قيمة معامل الارتباط بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي	83
13	يبين تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا للحالة الاجتماعية	84
14	يبين تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا للرتبة	85
15	يبين تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا للوظيفة	86
16	يبين تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا لسنوات الخبرة	87
17	يبين أساليب مواجهة ضغوط العمل لضمان الاستقرار الوظيفي	88
18	يبين قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	89

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر ضغط العمل	25
02	نموذج سيلبي للضغط	32
03	نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة	33
04	نموذج كرايتر وكينيكي	34
05	نموذج جيسون وزملاءه	35
06	نموذج كوبر للضغط	36
07	نموذج مارشال للضغط	37
08	نموذج "هب" للضغط	38
09	الهيكل التنظيمي للحماية المدنية بولاية إيليزي	67

مقدمة

مقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، هذا التغير وما تبعه من تطور مذهل ومتواصل يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية، وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فهي ليست بمعزل عن ذلك، حيث كثيرا ما يواجه العاملون في الهيئات المنظمة مواقف وظروف يتعرضون من خلالها لحالات الاضطراب والقلق والخوف والاحباط والغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وكذا على علاقاتهم الاجتماعية، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية.

إن معظم الضغوط والتوترات تأتي من مصادر مرتبطة بالعمل، ومن المنظمات التي نقضى فيها جزء كبير من حياتنا، كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على كل من الأفراد والمنظمات على حد سواء، لذلك اهتمت كثير من دول العالم خاصة في أوروبا الغربية وكذا الولايات المتحدة بموضوع ضغوط العمل وتأثيراته السلبية في مؤسساتها على المستويين المادي والبشري، وتشير بعض التقارير بأن الضغوط أصبحت مسؤولة عن تكليف اقتصاد أمريكا الشمالية مثلا خسارة تبلغ 200 بليون دولار في العام، فعلى سبيل المثال تدفع بعض شركات صناعة السيارات مبالغ ضخمة مقابل قصورها في معالجة ضغوط العمل بما يعادل ماتدفعه لتأمين الحديد والصلب الذي تستخدمه في صناعتها، وتشير التقارير أيضا إلى تكاليف عالية مماثلة في دول العالم الصناعي، الأمر الذي جعل الضغوط في العمل تشغل بال رجال الاقتصاد والمال وموضوع بحث لعلماء النفس والاجتماع نظرا لتأثيره الواضح على المجتمعات في جميع الميادين وخاصة الميدان الاقتصادي.

لأجل ذلك، سعت معظم التنظيمات جاهدة لمجابهة الظاهرة، وذلك من خلال الاهتمام بمواردها البشرية، والعمل على توفير بيئة مناسبة للعمال، والعمل على تحفيزهم لضمان استمراريتهم في وظائفهم ما يعزز من استقرارهم الوظيفي، لذا زاد اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلم الاجتماع التنظيمي بدراسة العوامل المؤثرة في الاستقرار الوظيفي.

تلك العوامل تشمل المتغيرات مثل الرضا والحوافز بمختلف أنواعها، حيث تعد الأكثر أهمية لأنها تترك أثارا على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومؤسساتهم، خاصة أن

الاستقرار الوظيفي مطلب مهم تسعى إليه كل مؤسسة حفاظا على موردها البشري، ويكون ذلك من خلال محاولتها الدائمة لتعزيز وتدعيم الرضا لدى العمال، وفي الجانب الآخر تسعى هذه المنظمات جاهدة على إزالة أو تحييد العوامل أو المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل.

انطلاقا من أهمية هذا الموضوع، إتجه اهتمامنا بهذا البحث، وقدّمنا هذه الدراسة التي احتوت على متغيرين أساسيين، وذلك من أجل الوصول إلى طبيعة العلاقة التي تربط بينهما، وللبحث في هذا الموضوع عمدنا إلى خطة بحث شملت جانبين، أحدهما تعلّق بما هو نظري، والآخر ممثّل الدراسة الميدانية.

ففي الجانب النظري يتعلّق للدراسة وقسمنا الدراسة إلى فصلين:

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة وضم العناصر التالية: الإشكالية، دوافع إختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، فرضيات الدراسة، مصطلحات الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة وإحتوى على مبحثين، المبحث الأول ماهية ضغوط العمل واندرجت تحته مجموعة من العناصر وهي: مفهوم ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، أساليب مواجهة ضغوط العمل. أما المبحث الثاني فقد شمل ماهية الاستقرار الوظيفي واندرجت تحته العناصر التالية: ماهية الاستقرار الوظيفي، مظاهره، مصادره ثم النماذج النظرية المفسرة للاستقرار الوظيفي، وكذا آثاره.

في حين تضمّن الجانب الثاني والمتعلّق بالدراسة الميدانية فصلين كما يلي:

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة وتضمن منهج الدراسة، ومجالاتها، وعينتها وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الرابع: خصص لعرض بيانات الدراسة وتحليلها وتضمن عرض لخصائص العينة، عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على ضوء الفرضيات.

وفي الأخير قمنا بصياغة بعض الاقتراحات والتوصيات التي تخص مجتمع الدراسة.

الجانِب النظري

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

تمهيد

أولا :الإشكالية

ثانيا: دوافع اختيار الدراسة

ثالثا: أهداف الدراسة

رابعا: أهمية الدراسة

خامسا: فرضيات الدراسة

سادسا: مصطلحات الدراسة

سابعا: الدراسات السابقة (عرض وتعليق)

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الانسان اليوم في عصر جديد يتميز بالتقدم والتطور على جميع الأصعدة، إلا أنه مليء بالأحداث المثيرة للقلق والإضطراب بكل أشكاله، فينعم الانسان ويستفيد بما يعلمه وتعلمه لكنه في المقابل يخاف مما يجهله في واقعه المتغير باستمرار، لذلك يعاني القلق مما يراه يهدد أمنه النفسي والاجتماعي، ويحاول دائما أن يسلك سلوكا يتفاعل فيه مع تلك المستجدات في حياته اليومية، فتارة يقدر على إبعاد مصادر الخطر ويكون سلوكه إيجابيا متكيفا، وتارة يجد صعوبات في التأقلم مع المتغيرات خاصة تلك التي ترتبط بحياته المهنية أو الاجتماعية، الأمر الذي يتسبب في ظهور الأعراض النفسية والمرضية.

هذه المواقف التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية وتعجز قواه النفسية والذهنية والجسمية على التأقلم معها، يسميها العلماء بالضغوط (stress)، تختلف الضغوط حسب الحالات التي يكون عليها الانسان، فالضغوط عند الصبي لسيت كعند البالغ، وعند الطالب ليست كعند الاستاذ وعند الموظف ليست كعند البطال، وبالتالي تختلف الضغوط بين النفسية والبدنية والاجتماعية والمهنية وتختلف معها آثارها على كل فرد يكون خاضعا لها، فهي تشكل خطرا على حياة البعض كالضغوط النفسية والبدنية مثلما تهدد الضغوط المهنية أو ما نسميها بضغوط العمل (work stress) الاستقرار الوظيفي (job stability) لبعض آخر.

يعد الاهتمام بظاهرة ضغوط العمل (work stress) وتأثيراتها على الانسان العامل ضمن اهتمامات الكثير من العلماء وخاصة علماء الاجتماع، على اعتبار أن ضغط العمل مشكلة أساسية تهدد الاستقرار الوظيفي للشخص العامل، حيث لوحظ وجود علاقة بين هذه الضغوط وما يتبعها من آثار، التي تكون مؤلمة على الحياة الوظيفية وقد تمتد خارج مجال العمل، فتؤثر على الجانب النفسي والاجتماعي ويصل تأثيرها حتى الجانب الفيسيولوجي، على الرغم من أن تلك التأثيرات تختلف من فرد إلى آخر تبعا لتكوين شخصيته التي تميزه عن غيره.

من هنا كان تفكيرنا واهتمامنا بهذه الدراسة للوقوف على بعض ملامح ضغوط العمل التي يتعرض لها العامل وتأثيرها على إستقراره الوظيفي، وكيفية معالجة تلك المشكلة، وهو ما دعانا إلى إعداد دراسة عن ذلك خصصناها لقطاع الحماية المدنية وحاولنا أن نبرز دور ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

ولما كان للبحث في علم الاجتماع قواعدا يسير عليها الباحث ليكتشف ويشرح أسباب وجود الظاهرة المدروسة وتفسير العلاقة القائمة بين العوامل المؤثرة فيها ومعاينة التغيرات التي تطرأ عليها وتفسيرها تفسيراً علمياً، كان لزاماً علينا السير وفق تلك القواعد العلمية والعملية من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة ضمن تسلسل منطقي في خطوات منهجية¹.

لهذا تضمن الفصل الأول **مدخلا إلى الدراسة** وفيه تم تحديد إشكالية الدراسة ودوافع اختيارها، وصياغة فرضياتها، وكذا أهدافها وأهميتها، بالإضافة إلى مصطلحات الدراسة، وفي الأخير أدرجنا الدراسات السابقة كي يتسنى لنا تكوين خلفية نظرية عنها.

¹ - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، مذكرة ماجستير علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014، ص3.

أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد التطور التنظيمي للمؤسسات ومراكز العمل المختلفة من السمات الرئيسية المميزة للمجتمع المعاصر، وهو معيار أساسي من معايير التنمية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لما يؤديه التنظيم من دور تتعاضد أهميته مع الاتساع الكبير في الوظائف المنوطة بهذه المؤسسات، ويستمد التنظيم المؤسسي أبعاده وخصائصه من السمات الكلية والعامة التي تصف المجتمع الأوسع، فالتنظيم المؤسسي جزء لا يتجزأ من التنظيم الاجتماعي العام ويحمل خصائصه¹.

كثيراً ما يشوب التنظيم المؤسسي الاضطراب والخلل نتيجة اقترانه بالتنظيم الاجتماعي، ويظهر ذلك جلياً في ضعف الأداء داخل المؤسسات ونقص الفاعلية، وهنا يحيد التنظيم عن تحقيق أهدافه التي انشأ من أجلها نتيجة انتشار عوامل الاضطراب والخلل، والتي تعكس ضغوطاً في العمل.

لقد لقي موضوع ضغوط العمل كأحد المشاكل التنظيمية داخل المؤسسات اهتماماً كبيراً في دراسات الباحثين والمختصين في علم الاجتماع خاصة والعلوم الأخرى بصفة عامة، وتظهر هذه الضغوط كنتيجة لمجموعة من العوامل منها ما يتعلق ببيئة العمل الفيزيائية مثل الإضاءة، التهوية، أماكن الراحة والترفيه، ومنها ما يتعلق بالبيئة الاجتماعية للعمل والتي تتمثل في علاقات العمل، ومنها ما يتعلق في التنظيم بذلك ويظهر ذلك في نمط القيادة، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، اتخاذ القرار داخل التنظيم وغيرها.

قد تنعكس ضغوط العمل داخل التنظيمات على مجموعة من المتغيرات الأخرى من بينها الاستقرار الوظيفي، ويرى الباحثون أن الاستقرار الوظيفي هو محصلة من عناصر يتصور الفرد أن يحصل عليها من عمله ويتمثل هذه العناصر في الرضا على الأجر والرضا على محتوى العمل والرضا عن فرص الترقية، والرضا على الإشراف، وكذا الرضا عن جماعة العمل، والرضا عن ساعات العمل بالإضافة إلى الرضا عن ظروف العمل.

إن الاستقرار الوظيفي مرتبط بالإشباع التي يحصل عليها الفرد من الوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع له بقدر ما يزيد رضاه

¹ - احمد الأصفر وأديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، 2002-2003، ص 11.

عنها ويزداد بالتالي تمسكه وارتباطه بها، ما يرفع من مستوى أدائه ويشجعه عن المبادرة والابتكار¹.

لا شك من أن قطاع الحماية المدنية كغيره من مؤسسات العمل يواجه العديد من الضغوط، نظرا لحجم وحساسية المهام التي يقوم بها أفرادها، نتيجة تدخلاتهم في الحوادث والحرائق، والارتباط المباشر بالمرضى والذي قد يسبب لهم العدوى، وفي ذات الوقت فهم يبحثون عن الاستقرار الوظيفي الذي يشبع حاجاتهم ويشعرهم بالأمان مما يجعلهم متمسكين بمهامهم النبيلة.

ومن هذا المنطلق حاولنا تلخيص إشكالية الدراسة الموسومة بمصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، في السؤال الاستفهامي الآتي:

- هل توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية بايليزي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي؟
- هل توجد علاقة بين تلك الضغوط على اختلاف مستوياتها بالاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية ؟

- ماهي الأسس التي تتحدد عليها الفوارق في الضغوط بين أفراد الحماية المدنية؟
- ماهي الاجراءات والأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة أفراد الحماية لضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي؟

ثانيا: دوافع اختيار الدراسة

لدراسة أسباب موضوعية ودوافع ذاتية جعلتنا نقدم عليها منها:

أ- أسباب موضوعية:

- الحاجة إلى إعطاء المزيد من الدراسات الموضوعية حول ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي.
- محاولة إثراء هذا الموضوع بالمعلومات في مجال تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل.

¹ - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، ص6.

- قابلية الموضوع للانجاز والدراسة سواء تعلق الامر بالجانب النظري أو الميداني.
- علاقة الموضوع بمجال التخصص الأكاديمي.
- ب- أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع نظرا لأحاساسنا بمشكلة البحث باعتبارنا منتمين إلى مجتمع الدراسة، ومعايشتنا للواقع المهني فيه، فرأينا ضرورة التطرق لهذه الدراسة.

- فضول علمي ورغبة شخصية في تقديم معطى تحليلي لهذا الموضوع، وأردنا العمل فيه بطريقة منهجية سليمة وبأسلوب علمي أصيل حتى نتمكن من تسليط الضوء على هذا الموضوع المهم في الحقل السوسيولوجي.

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يمكن أن يعاني منها أفراد الحماية المدنية.
- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل بمختلف مستوياتها بالاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية.
- التعرف على أسس الفروق في مستوى ضغوط العمل بين أفراد الحماية المدنية.
- التعرف على أساليب مواجهة أفراد الحماية المدنية لتلك الضغوط والفروق بينها.
- التعرف على كيفية استثمار أساليب مواجهة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي.

رابعا: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في التساؤلات التي تحملها إشكالياتها والتي تتعلق بمعرفة أنواع ضغوط العمل ومصادرها وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي، ويمكن أن نوجز تلك الأهمية فيما يلي:

أ- الأهمية العلمية للدراسة:

- الحصول على معلومات ومعطيات معرفية جديدة حول ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي مستفاد منها أكاديميا.

- إثراء البحث العلمي في تخصص علم الاجتماع بهذا الموضوع، وتزويد المكتبة بموضوع يتعلق بضغط العمل في ميدان الحماية المدنية.

ب- الأهمية العملية للدراسة:

- تساعد نتائج هذه الدراسة القائمين على قطاع الحماية على إدراك بعض الحقائق التي يمكنها أن تشكل إرشادات وتوجيهات تساعد على تنظيم القطاع وخلق بيئة أفضل فيه.

- تمكن هذه الدراسة أعوان الحماية المدنية من الوقوف على أهم العوائق المهنية وتجعلهم في إطلاع كامل بها بما يمكنهم من الاستعداد لمواجهة ضغوط العمل وتجاوزها وتحقيق الاستقرار الوظيفي.

خامسا: فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضيات إجابات مؤقتة على التساؤلات المطروحة والتي تحملها إشكالية الدراسة، ونحاول الإجابة عنها بفرضية رئيسية وأخرى فرعية:

أ- **الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي.

ب- الفرضيات الفرعية:

- وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر تلك الضغوط بمستوياتها والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية.

- تختلف مستويات ضغوط العمل بين أعوان الحماية المدنية تبعا لأسس كثيرة منها الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، والخبرة المهنية.

- يمكن مواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي من خلال الحوافز المادية المقدمة لأفراد الحماية المدنية.

سادسا: مصطلحات الدراسة

يكون ضبط المصطلحات الإجرائية للدراسة كمايلي:

1- ضغوط العمل: حالة تصيب فرد الحماية المدنية نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، حيث تتضمن هذه الأخيرة جوانب الضغوط الفيزيائية والتنظيمية والاجتماعية، والتي بدورها تنعكس على الجوانب النفسية والفيزيولوجية للعامل.

2- الاستقرار الوظيفي: ثبات فرد الحماية المدنية في عمله مع عدم التفكير بالانتقال إلى وحدة أخرى أو عمل آخر، نتيجة إحساسه بالرضا على الوظيفة وحصوله على الحوافز والإشباعات المادية والمعنوية.

3- الحماية المدنية: هي مرفق عمومي ذو هيكل خاص من حيث التنظيم الإداري و ميزانيته المستقلة، تخضع الى قوانين التسيير شبه العسكري، وتتمثل مهامها و وظائفها في حماية الأشخاص والممتلكات والتكفل بالمهام الانسانية المنوطة بها.

4- أفراد الحماية المدنية: هم الأشخاص الذين تتوفر فيهم شروط معينة والتحقوا بسلك الحماية المدنية بعد اجتيازهم مرحلة التربص بمدارس التكوين التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية، وبعد تنصيبهم أصبحوا قادرين على تأدية المهام التي نص عليها القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية، وتتحدد هذه المهام تبعا للرتبة والوظيفة.

سابعا: الدراسات السابقة

إن الدراسات السوسيلوجية حول الضغوط في العمل والمتغيرات المرتبطة بها كثيرة تتوزع بين دراسات عربية وأخرى الأجنبية، وسوف نستعرض نماذجاً من التي حصلنا عليها ونراها قريبة من دراستنا محاولين تحليلها وتقييمها وبيان مدى استفدتنا منها:

أ-الدراسات الأجنبية:

1- دراسة إليزابيث كري 2003: بعنوان تحليل بيئة العمل وأعراض ضغوط العمل التي يعاني منها مديرو المدارس الثانوية على الإدارة التعليمية، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وبيئة العمل لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية مشيجان بأمريكا، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أن بيئة العمل ذات المناخ الايجابي التي تركز على

تحصيل الطلاب ويوجد بها فرق متعاونة وعلاقات ايجابية بين العاملين تتصف بمستوى مرتفع من الضغوط، وذلك بسبب قضايا ذات علاقة بحدودية الصلاحيات (نوع العمل) والتوقعات العالية (صراع الدور) والمسؤولية، وكمية العمل، والالتزامات السياسية وضغوط من مجتمع المقاطعة، كما أسفرت النتائج على أن بيئات العمل المختلفة أصبحت تمثل تحدوتتصف بالتعقيد وصعوبة التحكم فيها من قبل المديرين.

2- دراسة لندا ماري لوكس 2003: بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف بين مديرات المدارس في كاليفورنيا، التي تهدف إلى التعرف على عوامل ضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية والفروق بين عوامل الضغوط التي تم تحديدها من المديرات واستراتيجيات التكيف لدى حديثات التعيين (اقل من 3 سنوات) والمديرات ذوات الخبرة (أكثر من 3 سنوات). كما قامت الدراسة أيضا بالبحث في استراتيجيات التكيف، وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها :

- الوقت كان من أهم العوامل التي مثلت ضغطا على أفراد الدراسة لعدم التمكن من الانتهاء من الأعمال المراد تنفيذها (كمية العمل) والتوقعات العالية والالتزام بأنظمة الولاية والمقاطعة.
- المديرات ذوات الخبرة أكثر من 3 سنوات لديهن نظرة مختلفة للضغوط عن نظرة المديرات ذوات الخبرة الأقل
- غالبية المديرات يعملن لفترة أطول ويأخذن العمل إلى البيت للتكيف مع كمية العمل الكبيرة.
- المديرات ذوات الخبرة الأكثر يفترضن وضع الأولويات والتفويض كعادات مهمة للمديرات حديثات التعيين¹.

ب-الدراسات العربية:

1- دراسة سعد الدوسري 2005: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية بالرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، وهدفت الدراسة إلى

¹ - أمل بنت سلامة الشامان، المكتبة الالكترونية أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة التربية وعلم النفس، العدد 26، سنة 2006.

معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية بالرياض، وكذا معرفة مستويات ضغوط العمل والولاء التنظيمي لمجتمع الدراسة.

استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستعمل الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 250 ضابطاً، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً حيث بلغ الوسط الحسابي 2.75.
- أن مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع نسبياً حيث بلغ الوسط الحسابي 3.91.
- أهم المصادر المسببة للضغوط حسب وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة من الأكثر ضغطاً إلى الأقل ضغطاً جاء على النحو التالي: (طبيعة العمل، قلة فرص تقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور)
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي¹.

2- دراسة خالد عيادة عليّات 2015: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، اشتملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن من هم في رتبة (محافظ، متصرف، مدير قضاء) والبالغ عددهم 191 حاكماً إدارياً، وهدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير ضغوط العمل في مجالات (عبء العمل، عملية اتخاذ القرار، علاقات العمل، الاستقرار الوظيفي، بيئة العمل، الهيكل التنظيمي) وضغوط العمل الاجتماعية (الواسطة وجماعات الضغط والزيارات والاتصالات الشخصية) ومستوى أداء الحكام الإداريين بالأردن، كما هدفت إلى معرفة مدى اختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن وفقاً لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي، العمر وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي والتخصص)، ولتحليل بيانات الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام المعالجة الإحصائية الوصفية والكمية.

¹ - سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 8. 134.

ويمكن تلخيص أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة بمايلي:

- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين.
- عدم وجود علاقة مابين ضغوط العمل التنظيمية في مجالي علاقات العمل وبيئة العمل ومستوى أداء الحكام الإداريين.
- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل الاجتماعية ومستوى أداء الحكام الإداريين.
- عدم وجود اختلاف في تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين فيما يتعلق بالخصائص الديمغرافية (المركز الوظيفي، العمر وسنوات الخبرة، والتخصص) في حين هناك اختلاف فيما يخص المؤهل العلمي¹.

ج-الدراسات الجزئية :

1- دراسة مكناسي محمد 2007/2006: بعنوان التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تنظيم وعمل جامعة منتوري بقسنطينة.

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل التالي: ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟

للإجابة على هذا التساؤل تم وضع الفرضية التالية:

- توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل

¹-خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، الأردن، 2015، ص ص 20. 45. 176.

بقسنطينة والبالغ عددهم 176 عوناً ، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض التوافق المهني، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة إرتباطية دالة إحصائياً مع كل من العمر وسنوات الخبرة وكانت كلها موجبة طردية، ومن جهة أخرى أوضحت أنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين مستوى ضغوط العمل ومتغيري السن وسنوات الخبرة¹.

2- دراسة جبلي فاتح 2006: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني. هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتبغ والكبريت وحدة الخروب بقسنطينة- والتي انطلقت من التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة بين التدرج المهني والشعور بالرضا لدى الموظف ؟ وهل تساهم العلاوات والمكافآت التي تمنح للموظف المرقى في رفع روحه المعنوية ؟

لقد اعتمد الباحث على منهج المسح بالعينة وباستخدام الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة تتكون من 90 عاملاً وأسفرت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يرتبط التدرج الوظيفي بشعور العامل بالرضا والارتياح في عمله.
- توجد علاقة إرتباطية بين الحوافز المادية واستقرار العامل في عمله.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني².

3- دراسة عثمان مريم 2010/2009: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية ببسكرة، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل ودافعية الانجاز وقد انطلقت من الفرضية التالية:

- للضغوط المهنية علاقة بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية
- واندرجت تحتها فرضيتين جزئيتين:

¹-مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة ماجستير في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة منتوري بقسنطينة، 2006/2007، ص ص 6. 155. 168.

²- فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005/2006، ص ص 5. 123. 125.

- كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح
- كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل

انتهجت هذه الدراسة المنهج الوصفي واستخدمت الباحثة الاستمارة لجمع البيانات ووزعت على عينة عشوائية مكونة من 119 عوناً من أعوان الحماية المدنية وقد خلصت هذه الدراسة بالنتائج التالية:

- دافع النجاح ودافع تجنب الفشل لا يزيدان بقلّة الضغوط المهنية وبالتالي الفرضيتين الجزئيتين غير محققة.
- عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.¹

4- دراسة بن منصور رفيقة 2013-2014: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، دراسة ميدانية بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية بسطيف، هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص، حيث بلورت مشكلة الدراسة في التساؤل مفاده: ما طبيعة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص؟ وتم النزول إلى الميدان من مجموعة افتراضات وهي :

فرضية عامة :

- إن للاستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العاملين في القطاع الخاص.

فرضيات جزئية :

- يساهم التدرج المهني الصاعد في الخفض من ظاهرة دوران العمل.
- الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذاتي لدى العمال.
- العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.
- تعمل طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة تغيب العمال.

¹ - عثمان مريم، ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 5، 122، 148.

أجريت الدراسة على عينة تكونت من 53 عاملا من مجتمع كلي البالغ عدده 265 عاملا ، حيث شملت العينة كل الفئات الفاعلة في المؤسسة (إدارة، إنتاج) . واعتمدت على المنهج الوصفي القائم على الوصف وتحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الملاحظة المباشرة ، المقابلة الحرة واستمارة الاستبيان . وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي
- إن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري لأن العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة نظرا لعدم حصولهم على الإشباع الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى تفعيل أدائهم وحب الانتماء إلى المؤسسة .
- أداء العاملين خالي من الفعالية والتميز بسبب سياسة الإكراه وأسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعه المؤسسة كاستراتيجية للعمل¹.

التعليق على الدراسات :

بعد استعراض تلك الدراسات المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، والتي ركز بعضها على متغير ضغوط العمل والبعض الآخر على متغير الاستقرار الوظيفي.

فمن حيث الهدف فنجد معظم الدراسات تطرقت إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بالمتغيرات الأخرى على غرار دراسة (اليزابيث 2003) علاقة ضغوط العمل ببيئة العمل، ودراسة (سعد الدوسري 2005) علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي، ودراسة (مكناسي محمد 2006) علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني، ودراسة (جبلي فاتح 2006) الترقية الوظيفية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، دراسة (عثمان مريم 2009) الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز، ودراسة (بن منصور رفيقة 2013) الاستقرار الوظيفي وعلاقته بالأداء، وتبقى دراسة (ماري لويس 2003) التي هدفت إلى التعرف على عوامل ضغوط العمل، ودراسة (عيادة عليّات 2015) التي هدفت إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

أما من حيث المنهج فجاءت الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التي يستخدم بكثرة في الدراسات الاجتماعية، بينما اعتمدت معظم الدراسات على الاستبانة كأداة لجمع البيانات،

¹ - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين ، ص 8 . 144 . 216.

وتبقى دراسة (جبلي فاتح 2006) ودراسة (بن منصور رفيقة 2013) كلاهما اعتمد على الاستبانة والملاحظة والمقابلة .

أما عن مجتمع الدراسة فقد اختلف حسب كل دراسة فنجد دراسة (اليزابيث) ودراسة (ماري لويس) اهتمت بفئة المديرين التربويين، كذلك دراسة (سعد الدوسري) ودراسة (عيادة عليمات) ودراسة (محمد مكناسي) ودراسة (عثمان مريم) اهتمت بالموظفين الإداريين منهم عمال الاسلاك الامنية، بينما دراسة (جبلي فاتح) ودراسة (بن منصور رفيقة) اهتمت بالعمال في القطاع الخاص.

خلصت تلك الدراسات لنتائج مختلفة منها:

- الدراسة الأولى: وجود علاقة بين ضغوط العمل وبيئة العمل لدى مديري المدارس الثانوية.
- الدراسة الثانية: الوقت من أهم العوامل المسببة لضغوط العمل.
- الدراسة الثالثة: وجود علاقة ارتباطية سالبة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- الدراسة الرابعة: وجود علاقة سالبة بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين، وجود علاقة سالبة بين ضغوط العمل الاجتماعية ومستوى أداء الحكام الإداريين .
- الدراسة الخامسة: وجود علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وضغوط العمل.
- الدراسة السادسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني.
- الدراسة السابعة: لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.
- الدراسة الثامنة: هناك علاقة سببية بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل:

كل ماورد في هذا الفصل من أفكار ومفاهيم يعتبر بمثابة الاطار الذي سنلتزم به طوال مراحل الدراسة اللاحقة، وقد حاولنا ان نقدم نظرة عامة عن ما نريد البحث عنه مع مراعاة الموضوعية في الطرح انطلاقا من الاشكالية حتى تحديد مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها، كما حاولنا من خلال هذا الفصل ان نربط الافكار ببعضها البعض سواء منها المتعلقة بضغوط العمل أو الاستقرار الوظيفي، والمهم أن الهدف الاساسي من كتابة هذا الفصل هو تحديد المشكلة بحيث تصبح قابلة للبحث والدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

ثانياً: أنواع ضغوط العمل

ثالثاً: مصادر ضغوط العمل

رابعاً: النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل

خامساً: آثار ضغوط العمل

سادساً: أساليب مواجهة ضغوط العمل

المبحث الثاني : ماهية الاستقرار الوظيفي

أولاً : مفهوم الاستقرار الوظيفي

ثانياً : مظاهر الاستقرار الوظيفي

ثالثاً : مصادر الاستقرار الوظيفي

رابعاً : النماذج النظرية المفسرة للاستقرار الوظيفي

خامساً : آثار الاستقرار الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتعرض الأفراد في المنظمات إلى العديد من الضغوط ازدادت في الآونة الأخيرة وتنوعت مصادرها، هذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى العلاقة مع الآخرين وكذلك على صحته وجسده، ونظرا لأهمية موضوع ضغوط العمل فقد أصبح أحد المجالات الأساسية التي استحوذت على الاهتمام في العقدين الأخيرين، لذلك فإن دراسة ضغوط العمل ومعرفة أنواعها ومصادرها، وآثارها واستراتيجيات الحد منها من الأمور الحيوية.

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

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

نستعرض من خلال هذا الفصل المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل، ونتعرف على أنواعها ومصادرها، كذلك التطرق إلى النظريات المفسرة لضغوط العمل، ومعرفة آثارها واستراتيجيات الحد منها.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

نظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح من إحدى المجالات الأساسية لاهتمام العديد من العلماء في الجانب الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعاريفهم لهذا المفهوم كل حسب تخصصه ومجال عمله، ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية:

تعريف الضغط لغة (stress):

- يشير المعجم العربي الأساسي أن معنى كلمة ضغط تعني: تشدد وضيق، قهر واضطراب¹.
- ضغط stress مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق، شدة².

تعريف العمل لغة (work):

عمل يعمل عملاً، عمل الشيء: فعله عن قصد. يعمل بالقانون: يطبق، يوضع موضع التنفيذ. عمل عمله أي أظهر أثره. العمل (إسم) بمعنى مهنة، شغل، وظيفة³.

تعريف ضغط العمل (workstress):

- يعتبر كوبر cooper: ضغوط العمل بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد⁴.

- يشير هارون توفيق الرشيدى 1999: إلى أن ضغوط العمل يكون منشؤها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا على المركز

¹ - أحمد العايد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ص 773.

² - شحاتة حسين وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.

³ - أحمد العايد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، ص 867.

⁴ - شعبان علي حسن السبيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

الوظيفي، المرتب، الترقية، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها¹.

- يعرف سيد عبد العال 2002: ضغوط العمل بأنها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والنفسية والجسمية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادر على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها لذلك يعرف استجابة ضغط العمل بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف انجاز العمل والمهام بالمستوى، الذي تعود الفرد عليها لكثرة الأعداء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقا لنمط شخصيته².

تبعاً لذلك تكون ضغوط العمل هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، ومن أمثلة ضغوط العمل ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناجمة عن البيروقراطية، أو عدم المشاركة في صنع قرارات، وتعدد المستويات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي، ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه، ومنها أيضاً الضغوط المترتبة عن ظروف العمل المادية.

- يرى بعض الباحثين أن ضغوط العمل عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية، ومن جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به، والتي تمثل تهديداً له³.

¹ -هارون توفيق الرشيد، الضغوط النفسية طبيعتها، نظرياتها، برامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الإنجلو مصرية، القاهرة 1999، ص50.

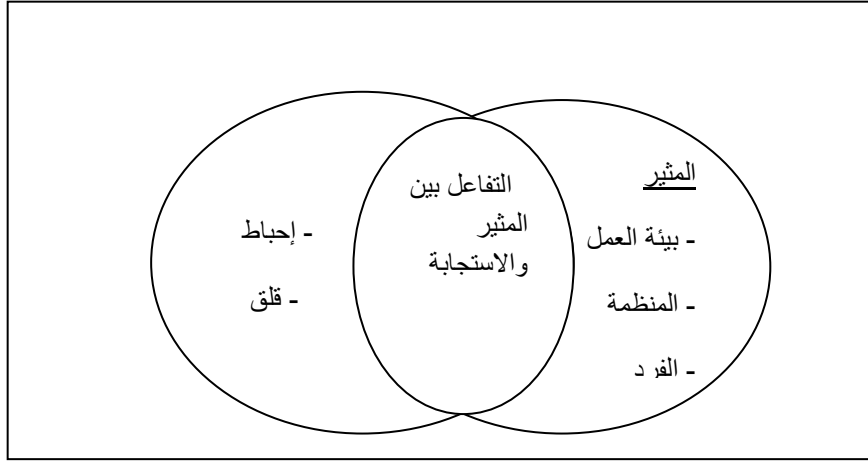
² - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلم والتعليم والمعلم من منظور علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 216.

³ - فاروق عبده فليح ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2005، ص 305.

ثانيا: أنواع ضغوط العمل

تتحدد أنواع ضغوط العمل تبعا للعناصر الرئيسية التي تسببها، هذه العناصر هي: المثير، الاستجابة، والتفاعل، ويحددها الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): عناصر ضغوط العمل



المصدر: فاروق عبده فليه، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ص306.

• **عنصر المثير:** ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور والضغط وقد تأتي من البيئة أو المنظمة أو من الفرد ذاته، مثال لذلك تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عامل مثير أو موقف ضاغطا لمراقبة الإنتاج

• **عنصر الاستجابة:** ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا هي:

- الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف المواجه له.

- القلق وهو يمثل الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف.

• **عنصر التفاعل:** من العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له وهذا التفاعل مركب من تفاعل العوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة والمشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات¹.

كما يمكن إضافة عنصرين آخرين لضغوط العمل في ضوء تطور مفهوم العمل: (عنصر الإدراك، عنصر الفروق الفردية)، فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى إحساس

¹ - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية مصر، 1999، صص86.87.

الفرد بالعوامل الضاغطة عليه، والفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التعامل مع مسببات الضغوط والسيطرة عليها والتأثر بها سلباً أو إيجاباً¹.

تبعاً لتلك العناصر الرئيسية لضغوط العمل تعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف ضغوط العمل، وسنعرض أهم هذه المعايير في النقاط التالية:

1- حسب الآثار المترتبة عليها: ويعتبر المعيار الأكثر شيوعاً حيث يقسم الضغوط إلى نوعين ضغوط إيجابية وأخرى سلبية.

1.1- الضغط الإيجابي: يساعد الفرد على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل.

2.1- الضغط السلبي: يعد الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي حيث يؤثر في حالة الفرد الجسدية والنفسية وهذا يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء.

2- من حيث الفترة الزمنية:

1.2- ضغوط بسيطة: وتستمر في ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2.2- ضغوط متوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

3.2- الضغوط المضاعفة: وهي الضغوط التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

3- من حيث المصادر:

1.3- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

¹ - فاروق عبده فليح، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ص306.

2.3- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل.

3.3-الضغوط الناجمة عن النظام الشخصي للفرد:

تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة¹.

ثالثا: مصادر ضغوط العمل:

يمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة أنواع :

أ- المصادر المتعلقة بالفرد:

1- أحداث الحياة: إن ما يطرأ على حياة الإنسان من أحداث ومراحل نمو ومواقف يمر بها تؤثر على درجة تحمله للضغوط ومن أهم الأحداث التي تؤثر بشكل مباشر على الفرد مثل وفاة أحد الأقارب، مشاكل الطلاق، فقدان العمل أو الخسارة في صفقة أو التعرض لحادث سيارة، أو انتهاك أحد أنظمة القانون، كذلك ما يحدث للإنسان من أمراض أو هزات نفسية أو ما شابه ذلك، كل ذلك يسبب ضغوطا على الإنسان تؤثر عليه في عمله.

2- خصائص الفرد: تتمثل خصائص الفرد في الإدراك، نمط الشخصية، الإعتقاد في القدرة على تقرير المصير، العوامل الديمغرافية مثل: السن، النوع، الحالة الاجتماعية، المؤهل، سنوات الخبرة، نوع الوظيفة².

ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة:

1- عدم وجود معايير موضوعية في التعيين: يلاحظ أنه لا توجد معايير موضوعية في التعيين وخاصة بالنسبة لعقود الوافدين، حيث يتم التعيين دون النظر لعامل الخبرة أو المؤهل الأعلى، فنجد أن بعض الأفراد يتم تعديل أوضاعهم الوظيفية، بينما البعض الآخر من زملائهم الذين يقومون بنفس العمل لا يتم تعديل أوضاعهم بالرغم أنهم لا يقلون خبرة عن زملائهم الذين تم تعديل أوضاعهم وربما يتفوقون عليهم من حيث الخبرة أو المؤهلات الأعلى مما يسبب نوعا من الضغوط، ويؤدي إلى هجرة الكفاءات للعمل.

¹ - فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، صص 20. 21.

² - محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة الدراسات الأمنية، أكاديمية ناصر العسكرية العليا، مصر، العدد 1 ديسمبر 2009، ص 66.

2- بيئة العمل المادية: تمثل بيئة العمل المادية درجة الحرارة والضوضاء وترتيب الأثاث والأجهزة والإضاءة والتهوية وغيرها، ويرى عبد الرحمان توفيق (1998) أن جودة بيئة العمل لا تقل أهمية عن جودة البيئة المنزلية إلا أن قدرتنا على التحكم في الأولى تكون أقل بكثير من الغالب (هل مكان العمل نفسه يفقد الأمان، يتصف بالضوضاء، غير نظيف، مزدحم، حار جدا، بارد جدا، جاف جدا؟) إن كل هذه الأشياء تؤثر على قدرتنا في إنجاز الأعمال المطلوبة¹.

3- خصائص الدور: تعد خصائص الدور أحد المصادر التنظيمية لضغوط العمل خاصة صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور الزائد أو الناقص.

1.3- صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها أو عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر (الصراع بين متطلبات العمل وبين احتياجات الأسرة). كما يمكن أن يحدث الصراع بين الأدوار في العمل عندما يوجد اتساق بين متطلبات هذه الأدوار.

2.3- غموض الدور: عادة ما يحدث غموض في المنظمات الكبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما :

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
- يغير أحد الأفراد عمله.
- يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا
- يخفي الرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقة مشرف غير مفضل لديهم.

3.3- عبء الدور الزائد أو الناقص: هناك نوعين من الأعباء الزائدة التي يواجهها الفرد، فهناك الأعباء الزائدة الكمية التي يعاني منها شاغل الوظيفة حينما يكلف بأعمال معينة لا يمكن أدائها في الوقت المحدد، وهناك الأعباء الزائدة الكيفية التي تحدث حينما لا تتناسب مهارات وقدرات شاغل الوظيفة لمقابلة مطالب العمل بالوظيفة، ولا يؤدي زيادة عبء العمل فقط إلى ظهور الضغط، ولكن الانخفاض الملحوظ والمستمر لعبء العمل في الوظيفة يمكن

¹ - محمد عبد القادر علام، مرجع سابق، ص 68.

أن يكون أيضا مصدرا رئيسيا لضغط العمل، ويؤدي إلى آثار سيئة على الفرد مثل الشعور بالملل، والشعور بعدم الأهمية، وهناك الانخفاض الكمي لعبء العمل، الذي يحدث حينما يجد الفرد نفسه يؤدي أعمالا بسيطة وقليلة لمدة زمنية قصيرة، بينما يظل بقية الوقت لا يؤدي شيء يذكر. وعلى الجانب الآخر هناك الانخفاض النوعي لعبء العمل الذي يحدث عندما يشعر شاغل الوظيفة بالحاجة إلى مثيرات تستميله عقليا، بينما يؤدي الأعمال الروتينية والأعمال المتكررة.

- **التأييد الاجتماعي:** إن العلاقات مع الزملاء والعاملين والرؤساء تعمل إلى حد كبير على تقليل حدة الضغوط، فهي تعمل على تخفيف الآثار السلبية لضغوط العمل، لذا فإن من المتوقع أن الوظائف التي تحيطها كثير من الصراعات الشخصية والعداوات الاجتماعية، يتعرض العاملون فيها لقدر أكبر من الضغوط.

- **الهيكل التنظيمي:** تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصال ومراكز صنع القرارات داخل المنظمة، فما لا شك فيه أن التنظيم المقيد بقواعد ولوائح وإجراءات صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية وتزيد فيه المصادر المختلفة للضغوط¹.

ج- المصادر المتعلقة بالظروف البيئية:

تتمثل الظروف البيئية في التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتشريعية والثقافية والتكنولوجية.

1- التغيرات الاقتصادية: تشمل متغيرات البيئة الاقتصادية افتراضات وتوقعات بشأن حجم الطلب المتوقع التضخم والانكماش، وأسعار الفائدة، ويؤدي عدم الاستقرار إلى خلق حالة من عدم التأكد بحياة الأفراد مما يسبب لهم ضغوطا.

2- التغيرات الاجتماعية: تتمثل الظروف الاجتماعية في التغيرات التي تحدث في هيكل السكان واتجاهات التعليم (عام، فني، تجاري...) ومعدلاته، وما يخلقه من فرص للعمل، اتجاهات ومعدلات الهجرة، تزايد معدل البطالة والذي يمثل ضغوطا على الأسر.

¹- محمد عبد القادر علام، مرجع سابق، صص 64، 70.

3- التغيرات السياسية: من الممكن أن تسبب التغيرات السياسية في الدولة حدوث ضغوط للأفراد خاصة أن الرؤية غير واضحة أمام الأفراد تجاه ما هو متوقع من المواقع السياسية الجديدة.

4- التغيرات التشريعية: تشمل افتراضات وتوقعات بشأن القوانين التي تصدر وتلك التي تطور أو تلغى، وهي قوانين أو تشريعات مؤثرة في مجالات هامة تسويقية مثل: الاستثمار، السجل التجاري، الوكالات التجارية، الجمارك الأسعار، التغليف، العلامات التجارية، الاحتكار، النقد الأجنبي، التصدير والاستيراد.

5- التغيرات الثقافية: هي افتراضات وتوقعات بشأن قيم وتوجهات وأذواق العملاء باعتبارها مؤثرة على حجم الطلب أو تصميم المنتج، وبشأن المؤثرات الإعلامية على اتجاهات العملاء، سلوكياتهم الشرائية والغذائية، وتتعرض المجتمعات للغزو الثقافي خارجي يمثل ضغوط على الأفراد منها يتعلق بغزو فكري، أو ما يتعلق بتغيير أنماط الحياة السائدة، بإقبال الشباب والأطفال على الوجبات السريعة في محلات ماكدونالدز، كنتاكي، بيتزاهايت، لا شك أنها تمثل ضغوطا على موازنات الأسر.

6- التغيرات التكنولوجية: التغيرات التكنولوجية ليس فقط جزءا من حياتنا التنظيمية، بل أصبحت متداخلة كجزء من حياتنا اليومية فنظام الاتصالات في البنوك والمتاجر أصبح يعتمد أساسا على التغيرات السريعة في التكنولوجيا، واحتمال على قبول الأفراد لهذه التكنولوجيات والتسهيلات المقدمة بواسطتها، فالتغيير يخلق الضغوط، كما أن دعم التنظيم لدخول تكنولوجيا جديدة في بيئة العمل قد يؤدي ذلك إلى تزايد مستويات الضغوط على الأفراد¹.

¹ - محمد عبد القادر علام، المرجع السابق، صص 71. 72.

رابعاً: النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل:

1- نموذج سيلبي selye:

يعتبر سيلبي أول من حاول إيجاد تعريف أو تفسير للضغوط وعلاقتها بالأمراض، وذلك لوضع نموذج بثلاث مراحل متميزة لرد فعل الإنسان لاتجاه ضغط العمل وقد أطلق عليه التكيف للأمراض المتزامنة. ويتكون النموذج من ثلاث مراحل وهي:

المرحلة الأولى : الإنذارALARM:

حيث تمثل مرحلة الإنذار الرد الفعلي الأولي للجسم لحالة الضغط والذي يتخذ بوجه عام تفاعلات كيميائية حيث يرسل المخ رسالة إلى جميع أنظمة الجسم، وتزايد معدلات التنفس، وارتفاع ضغط الدم، وتوتر العضلات وأعراض أخرى.

المرحلة الثانية: المقاومة resistance:

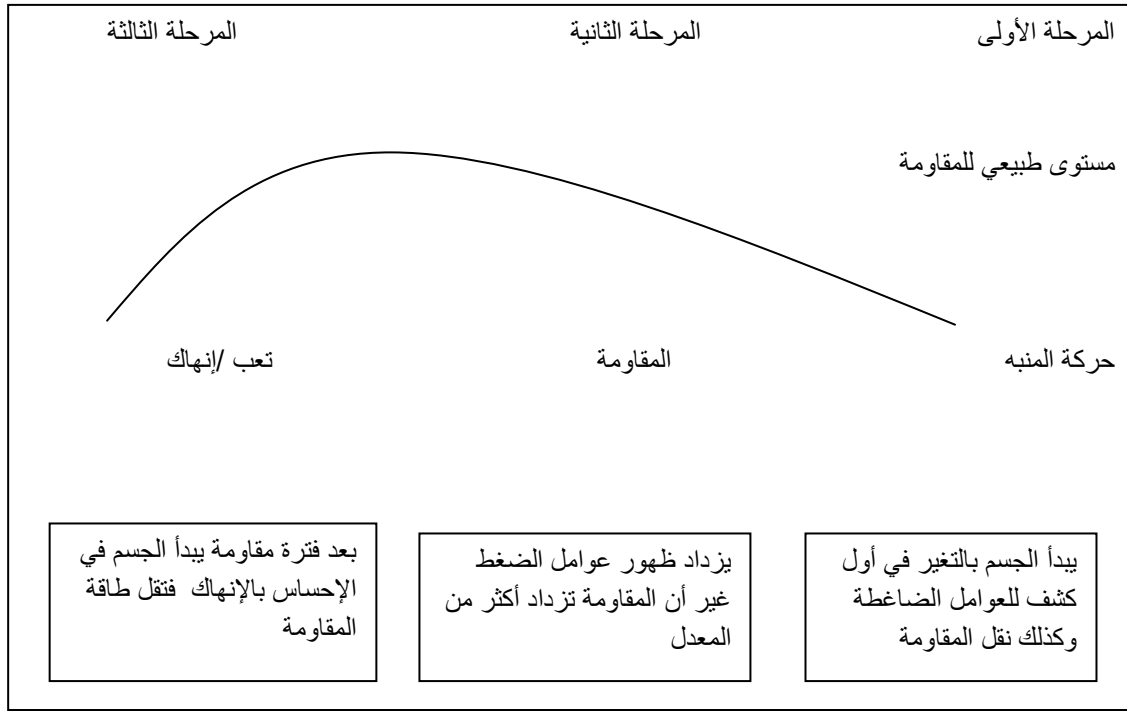
عندما تستمر حالة الضغط يدخل الجسم في مرحلة المقاومة التي تشمل في الشعور بالإجهاد، القلق والتوتر، حيث يقاوم الشخص الضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة ضعف الطاقة وعدم التركيز وضعف القدرة على مقاومة الضغط، والأفراد يكونون أكثر عرضة للأمراض في هذه النقطة من أي وقت آخر.

المرحلة الثالثة: الإجهادExhaustion:

حيث يدخل الفرد في هذه المرحلة عندما تنهار مقاومته للضغط في هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضعف النفسي مثل القرحة والصداع، وارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد والمنظمة على حد سواء¹.

¹ - محمد عبد القادر علام، مرجع سابق، ص 58. 59.

الشكل رقم (02) يوضح نموذج سييلي للضغط



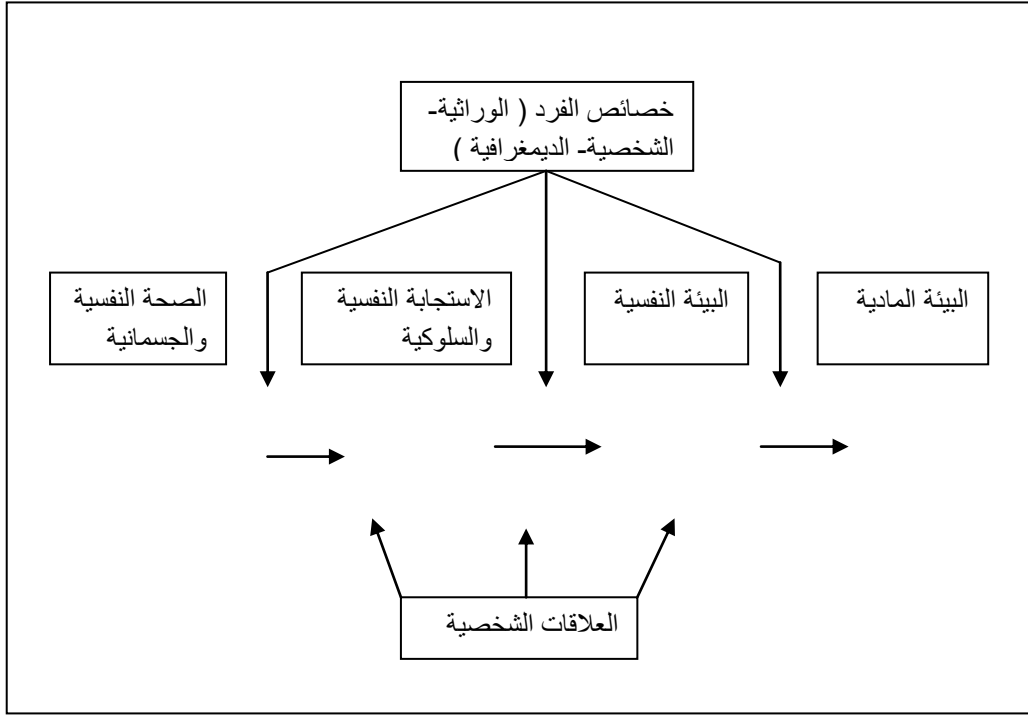
المصدر: حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة ، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 287.

2- نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

تعد الفرضية الأساس في هذا النموذج أن الضغط ينجم عن عدم وجود انسجام بين الفرد والبيئة، وذلك بسبب اندماج هذين العنصرين نظرا لأن المكونات الخاصة بكل منهما مرتبطت مع مكونات العنصر الآخر، يظهر الضغط وفقا لهذا النموذج عند ملاحظة الفرد أن بيئة العمل غير مناسبة أو أنها لا تتلائم مع رغباته وهو غير راض بهذا العمل، ليخلق عدم التلاؤم هذا حالة ضغط تؤثر سلبا على صحة العامل¹.

¹ - فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، ص 23.

الشكل رقم (03) نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة



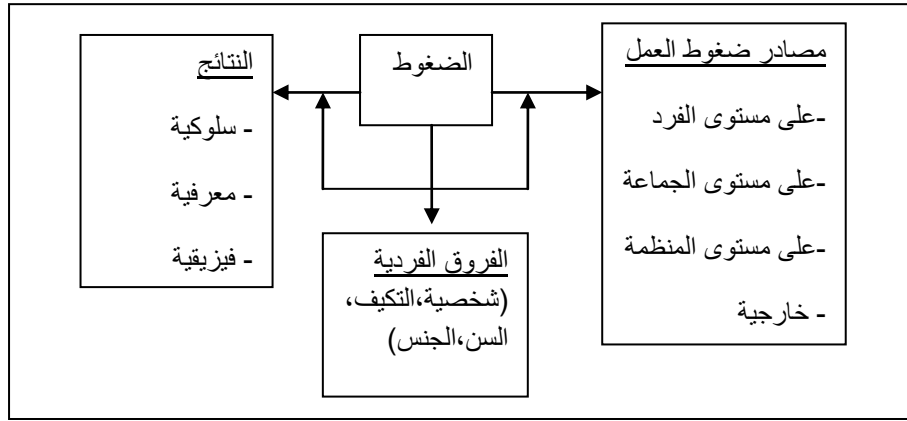
المصدر: محمد الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي، ص 287 .

3- نموذج كرايتنروكينيكى kreitner-kinicki

يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة)، ومسببات الضغوط الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) . كما أنه يدرس كذلك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي مستوى الضغوط ونتائجها، يناقش هذا النموذج أيضا الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.¹

¹ - فراس حاج محمد، مرجع سابق، ص 24.

الشكل رقم (04) نموذج كرايتنروكينيكى



المصدر: محمد الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي ، ص287 .

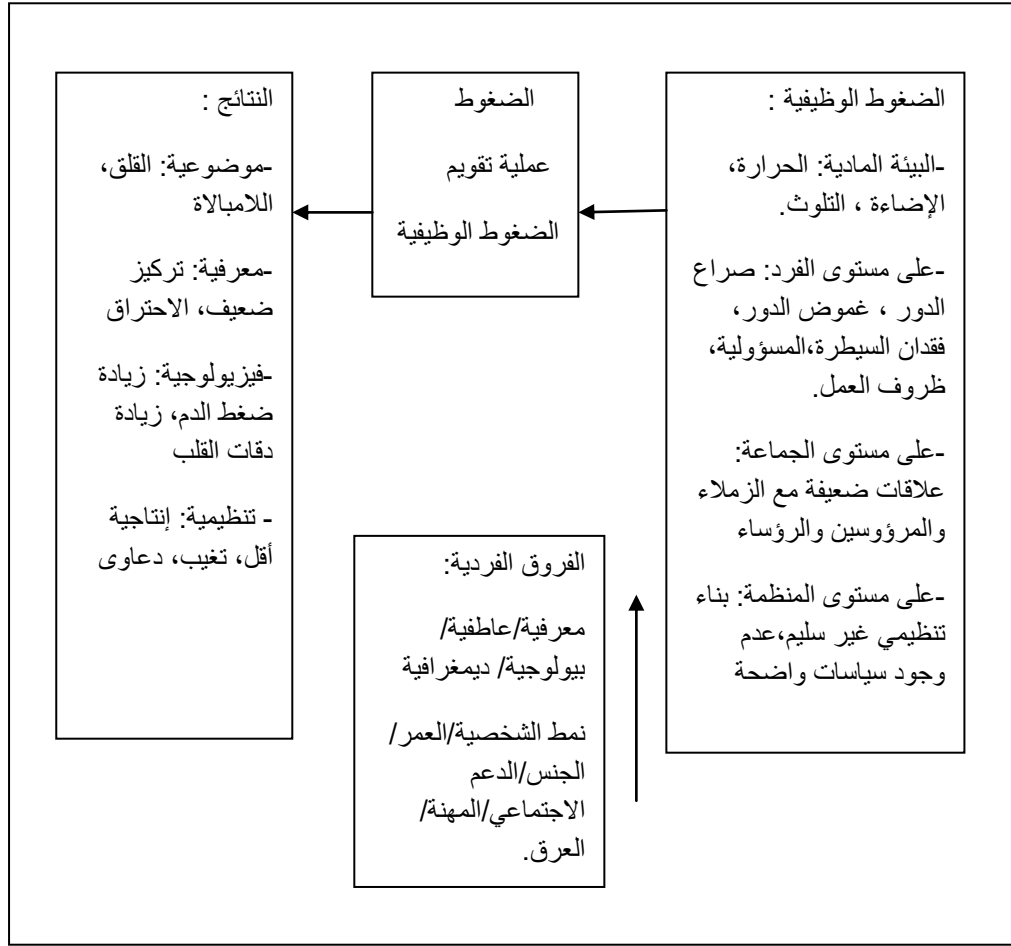
4- نموذج جيسون وزملاءه 1982:

تم تصميم هذا النموذج ليساعد في إيضاح الروابط بين مصادر الضغوط وحالة الضغط والنتائج المترتبة عليها، وقد تم تقسيم مصادر الضغوط إلى أربع مجموعات وهي:¹

- عوامل الضغوط البيئية المادية.
- عوامل الضغوط الفردية .
- عوامل الضغوط الجماعية.
- عوامل الضغوط التنظيمية.

¹-فراس حاج محمد، مرجع سابق، ص25.

الشكل رقم (05) نموذج جيسون وزملاءه



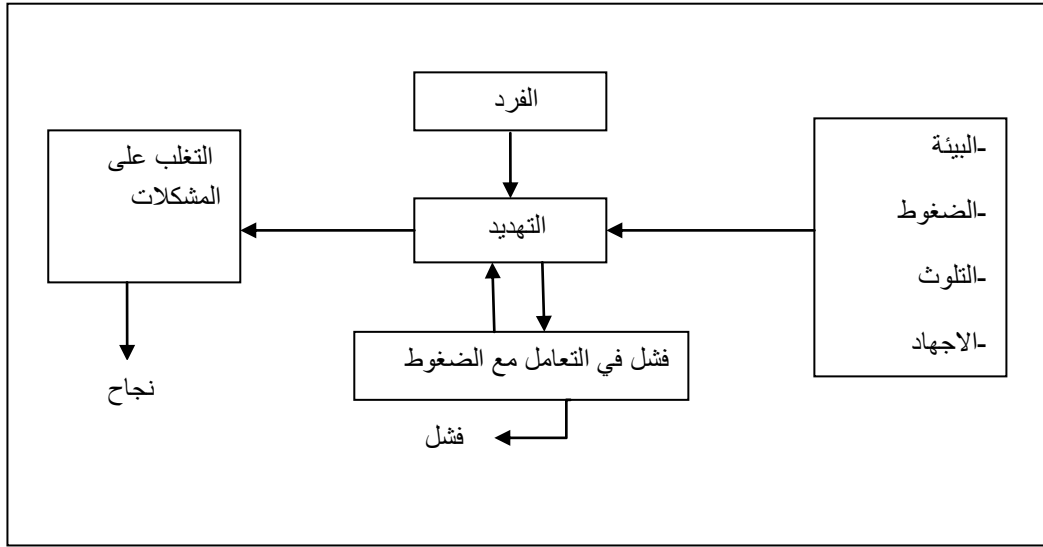
المصدر: محمد الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي، ص286

5- نموذج كوبر cooper :

يذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغوط والتي تشكل خطرا يهدده في حال استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة وفشل الاستراتيجيات التي يستخدمها للتوافق مع الموقف الضاغط، بحيث يؤدي ذلك إلى بعض الأمراض، كما يؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات¹.

¹ - عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2001، ص105 .

الشكل رقم (06) يوضح نموذج كوبر للضغط



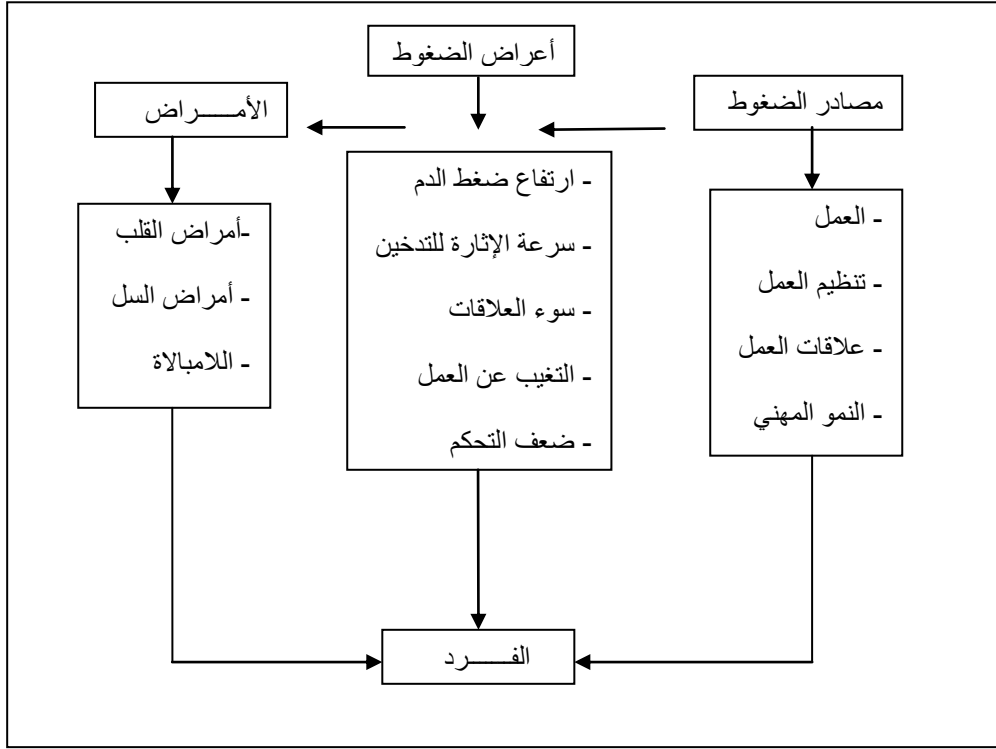
المصدر: عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ص105.

6- نموذج مارشال Marshall :

يحدد مارشال في العوامل المسببة للضغط في العمل، كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك، وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب وهناك أعراض خاصة بالمنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث¹.

¹ - عثمان فاروق السيد، مرجع سابق، ص 102.

الشكل رقم (07) يوضح نموذج مارشال للضغط



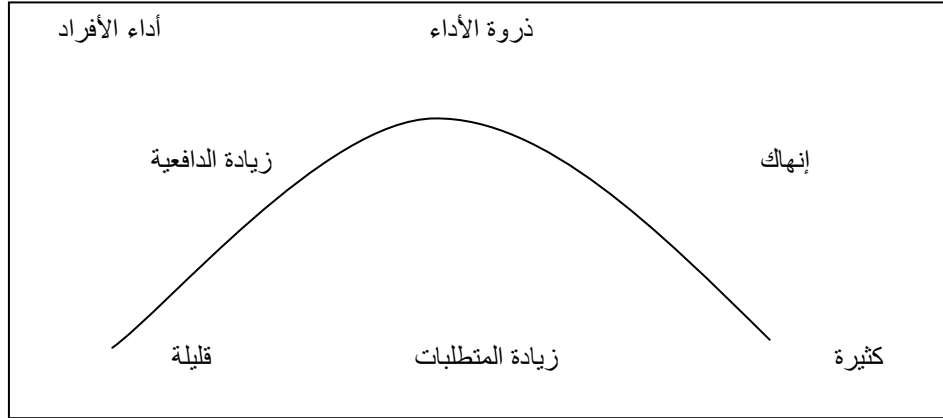
المصدر: عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ص102.

7- نموذج هب Hebb:

وضع "هب" هذا النموذج انطلاقاً من دراسته للعلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه، وبذلك أكد "هب" أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، والزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز، لكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز والأداء بوجه عام، والزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة على قدرات الفرد تؤدي إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء مما ينجم عنه الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض الانطواء والإثارة لأنفه الأسباب¹.

¹ - عثمان فاروق السيد، مرجع سابق، ص 104.

الشكل رقم (08) يوضح نموذج "هب" للضغط



المصدر: عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ص 104.

خامسا: آثار ضغوط العمل

إن من بين أهم البحوث والدراسات التي أجريت على آثار ضغوط العمل قد بينت أن الضغوط المهنية ليست دائما ما تكون سلبية، بل هناك أيضا آثار مرتبطة تكون ايجابية عند مستوى معين، ولكن إن ازدادت هذه الضغوط فيصبح لها تأثير سلبي، لذلك سنبيين أهم الآثار الايجابية والسلبية:

6-1- الآثار الايجابية:

عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (ايجابي)، فإنها تؤدي إلى السرعة في انجاز الأعمال والإبداع في التفكير والقدرة على اتخاذ القرارات والتركيز على لنتائج العمل والشعور بالسعادة والإثارة والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، وتجعل الأفراد ينظرون للمستقبل بتفاؤل وبالحياة والجدية في العمل وزيادة الإنتاجية، وتجعل الأفراد يشعرون بالانجاز والمتعة، والعودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.¹

6-2- الآثار السلبية:

الإحساس بتزايد الضغوط يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة، ويمكن تقسيم الآثار على مستوى الفرد والمنظمة كالتالي:

¹ - محمد معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص139.

6-2-1- على مستوى الفرد: وتنقسم إلى :

- **الآثار الفيزيولوجية:** إن لاستمرار الضغط على الفرد لمدة زمنية معينة يؤدي إلى ارتفاع الضغط لديه، وزيادة الضغط بدوره يترتب عليه تدهور في الصحة، وقد كشفت العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين ضغط العمل والاضطرابات الفيزيولوجية، كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد يرتبط أصلاً بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته المهنية، وتتمثل أهم الأمراض التي تتركها ضغوط العمل في أمراض القلب، وسكر الدم، والصداع النصفي، وآلام الظهر، وارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى.

- **الآثار الاجتماعية:** تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السلبية منها الشعور بالاغتراب في مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة. ومن الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة عن ضغوط العمل، فبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرض سيطرة، الأمر الذي يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال، وقد كشفت إحدى الدراسات أن الضغوط الناتجة عن التربية والظروف المنزلية لدى المراهقين يترتب عليها عدم الترابط الأسري، وعدم الانتباه والجمود والتصلب في العلاقات، والشعور بالعزلة الاجتماعية¹.

- **الآثار النفسية:** بذل علماء النفس جهوداً ملحوظة لمعرفة الآثار التي يطلقها الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا من دراساتهم إلى أبرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل، فهؤلاء الأشخاص عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والغضب والتوتر والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج العاطفي للفرد، وضعف قدرته على

¹ - فاروق عبده فليح، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ص 310. 312.

التركيز في العمل أو صنع القرارات، والشعور بعدم الرضا، وتنعكس بدورها على معاناة رجال الإدارة في المنظمات الإدارية¹.

6-2-2- على مستوى المنظمة:

إن استمرار الضغوط قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية التنظيمية ومن أهمها مايلي²:

- تدني الإنتاج وانخفاض الجودة.
- زيادة التكاليف المالية والبشرية وتكلفة التأخر عن العمل.
- الغياب والتوقف عن العمل والتأخر المتكرر.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات من قبل العاملين.
- عدم اتخاذ القرارات المناسبة من قبل المستويات الإدارية.
- سوء العلاقة بين العاملين داخل المنظمة.
- انعدام الاتصال بين العاملين والإدارة بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- الشعور بالفشل لعدم تحقيق الأهداف من قبل العاملين.
- الوقوع في حوادث صناعية نتيجة عدم التركيز على العمل.

¹ - فاروق عبده فليح، مرجع سابق، ص 310 .

² - حريم حسين، السلوك التنظيمي-سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال - ط3، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 340.

سادسا: إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل :

لا يستطيع أحد أن ينكر وجود ضغوط للعمل يتعرض لها الأفراد العاملون، ومما سبق يتضح أن للضغوط أسباب وعوامل تزيد من حدتها أو تخفف منها، ولهذا كان لزاما على الباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية وضع توصياتهم لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل والتي يعاني منها الأفراد، ولهذا سنستعرض الاستراتيجيات المختلفة (التنظيمية والفردية) التي تمت صياغتها من خلال عدد من العلماء لإدارة ضغوط العمل وتتمثل فيمايلي:

6-1- الاستراتيجيات التنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل:

تستطيع المنظمات تخفيف ضغوط العمل من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو التغلب على مسببات ومصادر تلك الضغوط، ومن بين الوسائل والطرق العامة التي يمكن للمنظمة من خلالها علاج ضغوط العمل ما يلي:

- **تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف:** يقول GreenkrBaron أن إعادة تصميم العمل وإعطاء العاملين مسؤوليات أكبر وأعمال ذات معنى مع استقلالية أكبر وزيادة المعلومات المرتدة، يمكن أن تقلل مستويات الضغوط بسبب كون هذه العوامل توفر للعامل شعورا بالسيطرة على فعاليات العمل، وتقلل الاعتمادية على الآخرين، غير أنه ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل وبذلك فإن عملية إعادة تصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات العاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو متخصصة.¹

- **فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال:** وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة فعندما يحس العامل أن شكواه ومشكلته الخاصة والمهنية قد أثارت اهتمام المسؤول فإن معاناته تقل، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء والوقاية في

¹ - مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، جامعة منتوري بقسنطينة، 2009-2010، ص 31.

المنظمة والتي تمثل خلية استماع لانشغالات العمال، حيث تحاول هذه الخلية فهم مشاكل العمل وطرح حلول لها¹.

- **الأنشطة الاجتماعية:** الرحلات والحفلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة لزيادة روابط الصلة والتعاون والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل².

- **الإرشاد:** يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة العامل بحيث يشعر بارتياح تجاه نفسه بأنه قادر على مواجهة متطلبات العمل، ويمكن أن يتم الإرشاد بواسطة أشخاص مختصين وغير مختصين، ومن خلال الإرشاد يمكن التحدث والإفصاح عن مشكلة العامل وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد ليس مقصورا على مشكلات العمل فقط بل قد يمثل أيضا مشكلات تتعلق بشؤون الفرد الخاصة لكونها تؤثر على أدائه³.

- **التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة** وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، تغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع.

- **إقرار مبدأ المشاركة** في وضع السياسات الإدارية وفي اتخاذ القرارات على مستوى المنظمة، وعند مشاركة الأفراد في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه، يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من شعور الإحباط⁴.

¹ - بحيري صابر، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014، ص146.

² - أنور عيسى، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد36، 2013، ص214.

³ - محمد الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي، ص304.

⁴ - فاروق عبده فليح، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ص 316، 317.

6-2- الاستراتيجيات الفردية:

- تتعدد الأساليب التي يمكن إن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل ومنها:
- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والأقراص المنومة، والتخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى الفشل.
 - المشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي والرياضي مثل ممارسة الرياضة أو قراءة الصحف أو ممارسة التسلية أو مشاهدة التلفاز، لأنها تعتبر الوسائل الناجحة في تخفيف حدة الضغوط.
 - الدعم الاجتماعي ويعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل، ويتم من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل وأفراد الأسرة، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيف مستويات الضغط لما يتيح من التعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد¹.

¹ - فاروق عبده فليح، المرجع السابق، ص 318.

المبحث الثاني: ماهية الإستقرار الوظيفي

من خلال هذا المبحث سنحاول سرد المفاهيم المتعلقة بالاستقرار الوظيفي، ومعرفة مظاهره ومصادره، كذلك التطرق إلى أهم النماذج النظرية المفسرة له، وفي آخر المبحث سنتطرق إلى آثار الاستقرار الوظيفي.

أولاً : مفهوم الاستقرار الوظيفي

المعنى اللغوي للاستقرار : استقرار اسم مصدر استقر، استقر يستقر استقراراً.

- استقر بالمكان أي تمكن فيه وسكن¹.

- عرف الطقس استقراراً أي لم يحدث عليه أي تغيير (بقي ثابتاً على مكان عليه).

- فترة استقرار اقتصادي: أي فترة بلا تضخم ولا انكماش.

معنى "الوظيفي" في اللغة: وظيفي مشتق من وظيفة، وظيفة جمعها وظائف أي مايقدر من عمل أو طعام أو رزق أو لغير ذلك. توظف فلان أي تولى وظيفة.

تعريف الاستقرار الوظيفي (job stability)

- يعرفه الحبيب الصحاف "على أنه استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل، وتحسب المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي والعمل على تكريسه."

- أما عن تعريف السيد شتا فيري "الاستقرار الوظيفي يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل، فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائماً تغييره، ويعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار المهني."

- بالنسبة لمحمد علي محمد فالاستقرار في العمل " هو درجة ارتباط الأعضاء بالتنظيم وتوحدتهم به وتمثلهم لاهدافه وإدراكهم لفرص التقدم المتاحة أمامهم."¹

¹ - أحمد العايد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، ص 977.

- يعتبر استقرار الموظف أحد الاصول العامة للإدارة عند هنري فايول ويقصد عنده " بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله لآخر، وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل"².

- تعريف آخر يرى أن الاستقرار الوظيفي يعني " قدرا جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات والأمان للمؤسسة وللعالَمين بها بما يضمن سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة."³.

ثانيا : مظاهر الاستقرار الوظيفي:

يعد استقرار العامل في مجال عمله من بين الأمور الهامة التي تلعب دورا كبيرا في فعالية أدائه وبالتالي الرفع من إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها، ويكون ذلك بتوفير كافة الظروف الملائمة للعمال، ويمكن التعرف على أهم المظاهر التي تعبر عن الاستقرار الوظيفي فيما يلي:

2-1- تماسك جماعة العمل: تعتبر المجموعات العمالية متعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن تصنيفها إلى جماعات ثلاث تتمثل في جماعة الزملاء، جماعة الرؤساء وجماعة الإدارة⁴. يمكن أن توصف المنظمة بأنها جماعة متفاعلة مع بعضها البعض، ولكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى لابد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه المجموعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي، ويعتمد هذا على العلاقات الممتازة بين الجماعات ومدى التفاعل فيما بينها والتنسيق والتكامل والتقليل من حدة الصراعات عن طريق توزيع الأدوار وتوفير فرص التقدم والترقية وفتح قنوات الاتصال بين أعضاء الجماعة للمحافظة على تماسكها واستمرارها في تحقيق أهدافها المشتركة، فنجاح

¹ - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ص12.

² - سمير الشويكي، المعجم الإداري، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006، ص41.

³ - إبراهيم رمضان الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ص84.

⁴ - السيد علي الشتا، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1997، ص336.

الجماعة في الوصول إلى الأهداف المحددة يزيد من ثقة الأعضاء بأنفسهم ويدفعهم إلى بذل جهد أكبر وزيادة درجة الولاء والانتماء للجماعة¹.

2-2- الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي: يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الصحة النفسية للفرد، فهو يشعر بالأهمية والانتماء لبيئته، وتظهر أهمية الحاجة إلى الأمان عند "ماسلو" بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية، فشعور العامل بالاطمئنان على استمراريته في العمل وعلى مستقبله المهني وعلى صحته وعلى عائلته وتأمين العيش الكريم لهم يعتبر هاجسا يلاحقه طوال حياته، فالعامل يبقى محاطا بشعور الخوف وعليه أن يلبي حاجة الأمان لدي يتولد لديه الشعور بالراحة النفسية، فهو محاط بضروب مختلفة من التأمينات الاجتماعية مثل: التأمين ضد العجز وحوادث العمل، الأمراض المهنية، الشيخوخة، البطالة، الوفاة، وعند تحقيقه لهذه المتطلبات ينعكس ذلك على استقراره الوظيفي، لأن الإحساس بالأمان شرط من شروط الصحة النفسية، وإذا كان أمن الفرد أساس توازنه النفسي فأمن الجماعة أساس الإصلاح الاجتماعي².

يعد الشعور بالأمان من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره، وتساهم برفع الروح المعنوية للأفراد، وتؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية والنوعية، ولو أخذنا على سبيل المثال العمل في المنظمات اليابانية فهو يقوم على أساس التوظيف مدى الحياة، حيث نجد العامل الياباني يبدأ حياته في منظمة واحدة ولا يخرج منها إلا عند التقاعد، هذا ما يجعل العامل الياباني يشعر بالولاء والانتماء للمنظمة ويتفانى في بذل أقصى مجهود بكل ثقة ومصداقية لتحقيق أهداف المنظمة وتحقيق رغباته وإشباع حاجاته³.

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص160.

² - خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد2، العدد3، 2009، ص6.

³ - حمود بن مطلق العمّاج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة الرياض، 2003، ص168.

2-3- المشاركة في اتخاذ القرارات: إن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال بإسراكالعاملين في وضع أهداف الجماعة وتحديدّها، وفي رسم الخطط وتنفيذها مع فسخ المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى أن عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى إحداث اغتراب عمالي بالاضافة إلى انخفاض مستوى الانتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة مايشكل حالة من اللااستقرار في المنظمة. وقد أشار "بلاك" و "أكرز" إلى أن الصناعة الأمريكية كانت معزولة عن المنافسة العالمية لمدة طويلة، ومنذ الثمانينات بدأ الاهتمام بتحسين نوعية حياة العمال عن طريق تدعيم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الأمر الذي أدى إلى ارتفاع مستوى الاستقرار وحل مشكلات العمل¹.

2-4- تخطيط وتنمية الموارد البشرية: يرى "والكر" أن تخطيط الموارد البشرية هي عملية إدارية متكاملة وليس جزء من وظيفة التوظيف، حيث تتعلق بتحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية في ظل الظروف المتغيرة وتطوير الأنشطة الضرورية لإشباع هذه الاحتياجات².

يسهم تخطيط القوى العاملة في رسم وترشيد سياسات وبرامج الاستقطاب والاختيار والتعيين وتخطيط وتطوير المسار الوظيفي والتدريب والنقل والترقية على مستوى المنظمة، فمن خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية تضمن المنظمة درجة عالية من الرضا الوظيفي للعاملين، لأن بعملية التخطيط المسبقة يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب فلا يكون هناك حالة من الاستياء والتذمر لدى العاملين، فإذا كان هناك لبس أم غموض في الأدوار فهذا يؤثر سلبا على استقرار العمالة في المنظمة³.

¹ - طلعت أبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، القاهرة، 2007، ص236.

² - محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2008، ص73.

³ - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ص62.

ثالثا : مصادر الاستقرار الوظيفي:

تعتبر مصادر الاستقرار الوظيفي في تلك العوامل أو المؤشرات النفسية والفيزيولوجية، الانتاجية والاقتصادية التي تحدث نتيجة تفاعل العامل مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وتعمل على بقاء العامل في مركزه داخل المؤسسة، ويمكن أن نتطرق لهذه المصادر في العناصر التالية:

3-1- المصادر المادية: وتحتلهذه العوامل أهمية كبيرة للعمال فيما يتعلق بالظروف وشروط العمل داخل المؤسسة التي يعملون بها وهذه الشروط يمكن تقسيمها إلى مائلي:

- **الظروف الفيزيائية للعمل:** أصبح توفر الظروف الفيزيائية الجيدة للعمل وخاصة داخل المؤسسة الصناعية الحديثة من الأمور المسلم بها، لأنها تساعد على تحسين ورفع الكفاية الانتاجية ورفع الروح المعنوية للعامل، وتساعد على الرضا والاستقرار الوظيفي، ويقصد بالظروف الفيزيائية مجموعة الأحوال الطبيعية والمادية المحيطة بالعامل أثناء أدائه لعمله، وعموما فالظروف الفيزيائية لايمكن حصرها بصورة نهائية، إذ أنها تختلف من مؤسسة لأخرى ومن منطقة لأخرى¹.

- **الضوضاء:** إن من أشد العوامل المؤثرة في سير العمل هي الضوضاء خصوصا في المصانع حيث يوجد قدر معين من الضوضاء القوية، بحيث يتعذر الاتصال بين العمال مما يعرضهم للعلاقات السيئة، وللضوضاء نوعان: ضوضاء مستمرة وأخرى متقطعة، وكل منها تؤثر على معنويات العامل حسب نوعها ومدى قبوله لها، فالضوضاء المستمرة تحدث على وتيرة واحدة قد يقل تأثيرها، بينما الضوضاء المتقطعة تحدث على شكل إشارات تزيد من انتباه العامل، فهي تؤثر على العامل وتجعله في حالة إضطراب نتيجة لاشتغاله بها، وهذا مايزيد فرص التعرض لحوادث العمل، فعلى مسؤول المؤسسة في هذه الحالة أن يعمل على

¹ - أمين عز الدين، المدخل في شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة، مصر، 1964، ص 23.

تكيف العامل مع نوع الضوضاء والاقبال منها وتوفير وسائل الأمن التي تحمي العامل من الشعور بالضيق والتوتر.

- **الإضاءة:** لاشك أن للإضاءة تأثير على أداء العامل وإتقانه لعمله من خلال تأثيرها على البصر كالضوء الشديد والخافت، وعليه يجب توفير الضوء المناسب للعمال حتى يستطيعون تأدية أعمالهم بالصورة المطلوبة دون إجهاد لبصرهم وحوادث مضاعفات نتيجة للإضاءة السيئة، وذلك بهدف توفير الجو الملائم والظروف الحسنة لسير العمل حتى لا يفكر العمال في تغيير عملهم أو مغادرة المؤسسة.

- **الحرارة والرطوبة:** تختلف درجة الحرارة هي الأخرى بطبيعة العمل، فهناك بعض الأعمال أين يحتاج جو العمل إلى التجديد باستمرار، ومن المعروف أن العمل في مكان مرتفع الحرارة يسبب الإرهاق والتعب، وهذا ما تؤكدته الدراسة التي قام بها "ميرتون" عن تأثير الحرارة على حوادث العمل، فتوصل إلى نتيجة هامة أنه بارتفاع درجة الحرارة عن 75 درجة أدى ذلك إلى ارتفاع حوادث العمل. كما أن هناك بعض الصناعات التي تكثر فيها الرطوبة، فالرطوبة تمثل العنصر الثاني بعد الحرارة في تصميم التكيف حيث أن إنخفاض أو ارتفاع الرطوبة عن المعدل له تأثير على العامل.

- **الأمن الصناعي:** يقصد به أي إجراء يتخذ لمنع والتقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، ولقد شهدت الصناعة تطوراً كبيراً خلال القرن الأخير، وصاحب هذا التطور عدة مشاكل أدت إلى زيادة حوادث العمل مما أوجب ضرورة وجود قوانين خاصة بكل مؤسسة لضمان الأمن الصناعي وسلامة العامل من الأمراض المهنية وصيانة المعدات والآلات، والعامل كلما شعر بالأمن في تأديته لمهامه كلما زادت درجة استقراره وارتباطه بالمؤسسة التي يعمل بها.

- **الأجر والترقية:** يعتبر الأجر المصدر الأساسي للدخل بالنسبة للغالبية العظمى من العمال، وعليه تتوقف مقدرة العامل على إشباع حاجاته ورفع مستوى معيشته حيث يتقاضى أجر مقابل العمل الذي يؤديه. ويرى أحمد مصطفى طاحون أن العامل الجوهري لاستقرار

العامل هو التعويض المالي والمادي كالرواتب والمكافآت والزيادات، والذي في مجمله يجب أن ينافس مستوى التعويض المادي السائد في المؤسسات التي تعمل في نفس النشاط. أما الترقية فهي الحوافز التي تعمل على رفع الروح المعنوية للعمال وتدفعهم للعمل، كما أن الترقية هي تدرج العامل في سلم التنظيم الإداري وشغله لمنصب ذو مستوى أعلى مصحوب بالزيادة في المسؤولية التي ينتج عنها آثار مادية ومعنوية، وتصبح الترقية عادة الزيادة في الأجر وكذا في المركز الاجتماعي، ونظرا لأهميتها وتأثيرها على استقرار العامل لابد من رسم سياسة فعالة للترقية داخل المؤسسة، فالأفراد الذين لديهم مهارات وقدرات إذا لم تتوفر أمامهم فرص التدرج نحو مستويات لائقة ومناسبة مع مستوى أدائهم في العمل سوف يتركوا المؤسسة، مالم تسارع إدارتهم في ترقية وتحفيزهم والرفع من روحهم المعنوية، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالانتماء والاستقرار¹.

3-2- المصادر الاجتماعية: لكي تحافظ المؤسسة على كوارها البشرية لابد لها من العمل ضمان جو سليم أثناء العمل، خاصة فيما يتعلق بطبيعة العلاقات الإنسانية وتعرف هذه الأخيرة على أنها: ذلك الميدان من الإدارة الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بتعاون من أجل إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية، ومن هذه المصادر نذكر مايلي:

- **القيادة:** وتعني التأثير في الأفراد وتنشيطهم للعمل وبذل مجهود مشترك لتحقيق أهداف التنظيم الإداري، بحيث تكون السلطة للقائد أو المشرف الذي يمارس تأثيرا واسعا على أداء العاملين وإقناعهم وحثهم على المساهمة الفعالة بجهودهم في أداء النشاط التعاوني والرفع من روحهم المعنوية وتوحيدهم لتحقيق الأهداف المطلوبة التي تتجاوز مصالحهم الآنية، فالقيادة الناجحة تعبر عن القدرة في التأثير، فهي تساعد العمال على الانسجام والتفاهم بموضوعية مع الإدارة، وتقوي شعورهم بالانتماء على مؤسساتهم وهذا من شأنه أن يجعل العمال يشعرون بالرضا عن أعمالهم وبالتالي البقاء والاستمرار فيها، فنمط القيادة السائد داخل المؤسسة يؤثر

¹ - فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، ص45.

تأثيرا بالغا ليس فقط على توازن المؤسسة بل على استقرار العمال في مهنتهم وولائهم للمؤسسة¹.

- **الإتصال:** يعرف الإتصال بأنه عملية مخططة لها تستهدف تحفيز الآخرين وخلق دوافع عندهم من أجل تبني مواقف والقيام بممارسات جديدة، كما ينظر إليه بأنه عملية منهجية أي أنه يحدث في فترة زمنية محددة فما حدث في الماضي سيكون له تأثير على ما يحدث الآن، وما يحدث الآن سيؤثر على ما سيحدث في المستقبل، فهو نظام مفتوح يقوم باستقبال المعلومات والبيانات من البيئة المحيطة وتحويلها إلى برامج واضحة تحدد سلوك التنظيم الداخلي والخارجي بحسب طبيعة النظام، وفي أي تنظيم هناك تركيبة رسمية وأخرى غير رسمية أي اتصال رسمي وغير رسمي، فالعمل في التنظيم يتم إنجازه بواسطة القنوات الرسمية الهرمية والتي يتم بموجبها تسهيل الوصول إلى الأهداف المرجوة، ففي أعلى التنظيم تبرز الإدارة العليا وفي وسط التنظيم يبرز رؤساء الإدارات والأقسام وفي أدنى سلم التنظيم توجد الكيانات العاملة التي تقوم بتهيئة المنتج النهائي، هذا التسلسل الهرمي هو الصبغة الرسمية التي تحكم توجه أداء التنظيم، أما التركيبة الغير رسمية فهي العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي يرتبط بها المنتسبون فيما بينهم والتي تؤثر أيضا على طبيعة أداء العمل الرسمي للتنظيم².

3-3- المصادر النفسية: للعوامل النفسية أهمية كبيرة في حياة العامل المهنية، إذ لا تعتمد حاجاته على تلبية الحاجات المادية والاجتماعية فحسب، بل تتعدى ذلك إلى الحاجات النفسية وهذه الحاجات أغلبها مكتسبة نتيجة تفاعلها مع خبرات الفرد خلال حياته، وعوامل البيئة والثقافة التي يعيش فيها والوسط الذي يعمل فيه مثل الحاجة إلى الاحترام والتقدير

¹ - فاتح جبلي، مرجع سابق، ص47.

² - فاطمة عليان السفيناني، الإتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009، ص17.

والمكانة الاجتماعية، وعدم حصول العامل عليها قد تؤدي إلى التوتر النفسي وعدم التوافق والالتزان مع البيئة التي يعمل بها، فيفكر في ترك المؤسسة ومغادرتها¹.

رابعاً : النماذج النظرية المفسرة للاستقرار الوظيفي:

هناك العديد من علماء الإدارة الذين وضعوا الخطوة الأولى في محاولة لتفسير موضوع العامل في عمله، وإدراك الدور الذي تلعبه المنظمة في تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا عن العمل وبالتالي استقرار العامل في مكان عمله، وهناك عوامل كثيرة منها التنظيمية ومنها الشخصية تتعلق بقدرة الفرد على تحمل ضغوط العمل والتكيف والتعامل معها

4-1 - نظرية سلم الحاجات: لآبراهام ماسلو (1940)

يرى ماسلو أن احتياجات الإنسان تنظم حسب أولويات حيث افترض أن الناس في محيط العمل يدفعون للأداء لرغبة إشباع مجموعة من الحاجات الذاتية وعدم إشباع هذه الحاجات ينعكس على احتياجاتهم ورغبتهم في العمل، كما أن إشباعها يؤدي إلى ظهور حاجات جديدة أخرى لا بد من إشباعها للعمل باستمرار، وتتأثر الحاجة لدى الفرد بعاملين:²

- درجة الحرمان أو مستوى الإشباع.
- قوة المثير.

تتفاوت الحاجات في درجة إلحاحها وفق أهميتها وموقعها وعلاقتها بدافعية الفرد للقيام بعمل معين، حيث يفترض ماسلو في تحليله لمفهوم الحاجات الإنسانية ثلاث افتراضات أساسية:

- البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر احتياجاتها على سلوكها، فالحاجة غير المشبعة هي التي تؤثر في السلوك أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.

¹ - فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، ص47.

² - أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت، 1973، ص100.

- ترتب حاجات الإنسان حسب أهميتها إلى خمسة مجموعات رتبت في شكل هرم وتدرجت من الحاجات الفيزيولوجية في قاعدة الهرم إلى الحاجات السلامة والأمن ثم الحاجات الاجتماعية والانتماء وتليها حاجات الذات والمركز والاحترام وفي الأخير حاجات تحقيق الذات في قمة الهرم فهي حاجات تتدرج هرميا تبدأ بالأساسية إلى المركبة.
- يتقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم أو من الحاجة الأساسية إلى المركبة فقط عندما تكون الحاجة الدنيا قد تم إشباعها على الأقل بدرجة ضعيفة¹.

هذه النظرية تعد موجهة فعالاً للمنظمات في فهم حاجات العمال لتحقيق استغلال أمثل لهذه الموارد، فمحاولة الكشف المستمر والدائم عن الحاجات غير المشبعة للعمال يمكن من كسبهم إلى جانبها ويولد لديهم إحساس بالأمان الوظيفي ما يدفعهم للعمل أكثر بفاعلية واستخدام أفضل لامكانياتهم ومواهبهم وقدراتهم طالما المنظمة تعمل على إشباع متطلباتهم².

4-2- نظرية الحاجات المعدلة: لكلايتون ألدرفر (1940)

قدم "ألدرفر" هذه النظرية على أساس دراسته وتحليله للنظريات السابقة ومن خلالها قام بوضع نظريته الجديدة التي عرفت بنظرية الوجود أو الوجود أو الترابط أو الترابط أو التواصل والنمو، حيث قدم ألدرفر تصنيفاً للحاجات في شكل هرم يشبه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاث أنواع من الحاجات:

- أ- حاجات البقاء: وهي تمثل الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو.
- ب- حاجات الارتباط: وتعتبر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة المحيطة وتمثل حاجات الانتماء والحاجات الاجتماعية وجزء من الحاجة إلى التقدير.
- ج- حاجات النمو: وتعتبر عن سعي الفرد إلى تطوير قدراته ومؤهلاته وتمثل جزء من الحاجة إلى التقدير والاحترام وحاجة تحقيق الذات عند ماسلو.

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ص 98.

² - بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ص 52.

تعتبر هذه النظرية مكملية لنظرية ماسلو حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين واستقرارهم في العمل يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، وفي أن الفرد يتحرك على السلم من أسفل إلى أعلى وأن الحاجات غير المشبعة هي التي تحفز الفرد والحاجات المشبعة تصبح أقل أهمية.

تختلف نظرية ألدرفر عن نظرية ماسلو في كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة لأخرى، إذ يرى ألدرفر أن الفرد يتحرك إلى أعلى وإلى أسفل سلم الحاجات أي أنه في حالة إخفاق الفرد في محاولة لإشباع حاجات النمو تبرز حاجات الارتباط قوة دافعية تجعل الفرد يعيد توجيه جهوده لإشباع حاجات المرتبة الدنيا، وقد نوه ألدرفر بأن هناك متغيرات عدة يمكن أن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات وأولوية إشباعها من بيئة لأخرى. فالفرد الذي يفشل في الوصول إلى مركز وظيفي مرموق قد يقوم بتقوية علاقاته الاجتماعية مع الآخرين، كذلك إذا لم تسمح سياسات المنظمة وأنظمتها للفرد بإشباع حاجات النمو والتطور قد يوجه الفرد جهوده نحو إشباع حاجات الوجود والارتباط¹.

4-3- نظرية الانجاز: ماكلياند (1961)

تقف هذه النظرية على أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة لانجاز الأهداف فهناك فئة من الأفراد يسعدون في تحقيق المهام التي يقومون بها وهذا يشعرهم بكثير من السرور من إتقان مايفعلونه وهم يتفاوتون في قوة هذا الدافع باختلاف البيئة التي يعيشون بها وثقافتهم واحتكاكهم ببعضهم البعض.

من هذه الفكرة انطلق ماكلياند في كتابه الذي اشتهر به "مجتمع الانجاز" وذلك بتركيزه على البيئة التي تؤثر على الإنسان وتدفعه لكي يكون متحفز². فهو يرى أن الإنسان مدفوع برغبته الكبيرة في التفوق وتحقيق نتائج باهرة في عمله بحيث يثبت أنه جدير بالاحترام

¹ - بن منصور رفيقة، المرجع السابق، ص53.

² - عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ط2، دار البصائر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص47.

والتقدير ، فالنتائج التي توصل إليها تمكن من القول أن دافع الانجاز يمثل الرغبة في تحقيق نتائج جيدة في المهام التي يقوم بها الأفراد، فمن خلال هذه النظرية نجد للأفراد ثلاث فئات أساسية من الحاجات:

أ- **الحاجة إلى القوة:** أن الأفراد الذين تكون لديهم هذه الحاجات قوية يسعون وراء الحصول على المركز والسلطة وبالتالي هم يقبلون في المنظمة على الأعمال التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم.

ب- **الحاجة إلى الانتماء:** الأفراد الذين يتسمون بحاجات انتماء قوية يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة مما يعمل على إقامة جماعات رسمية في المنظمة على الأعمال التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم.

ج- **الحاجة إلى الانجاز:** الدافع إلى الانجاز هو رغبة في تقديم نتائج جيدة ومتميزة عن ما يقدمه الآخرون.

الأفراد يختلفون طبعاً في قوة هذا الدافع، فالذين يمتلكون دافع انجاز قوي لديهم اتجاه ايجابي نحو حالات الفشل التي يمكن أن تصادفهم أكثر من غيرهم من الأفراد ذوي دافع الانجاز الضعيف. فالأفراد الذين لديهم دافع انجاز قوي يتميزون بالخصائص التالية:

- يقبلون على أداء المهام التي يشعرون عند أدائها بالقدر الكافي من الاستقلالية والمسؤولية.

- يفضلون دوماً الأهداف الصعبة لأن لديهم دافع قوي على المثابرة والتصدي لحالات الفشل عكس الأفراد الذين يتميزون بدافع انجاز ضعيف.

- تسيطر عليهم مشاعر الرضا عند تحقيقهم نتائج جيدة حتى ولم تكن متبوعة بعوائد مادية.

إن فابحات ماكلياند أكدت أن الأفراد الذين يتميزون بالطموح والرغبة القوية وهدفهم الوصول إلى مناصب المسؤولية يندفعون في عملهم بقوة وينجزونه بكفاءة عالية حتى يثبتوا

أنهم ناجحين ومتميزين ويتمتعون دوماً بقدر من الحماس لأنهم لا يريدون أن يخيبوا آمال رؤسائهم الذين يتوقعون منهم كفاءة عالية تفوق كفاءة الأفراد ذوي الانجاز الضعيف.¹

4-4- نظرية التوقع: فيكتور فروم (1964)

ترى هذه النظرية التي أسسها فروم أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للفوائد التي يحصل عليها وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه الفوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه، بحيث أن الفرد العامل قبل أن يقوم بأي سلوك يحاول التفكير بالربط بين احتمالات ثلاثة أساسية هي: الجهد، الأداء والجزاء.

لقد بين فروم أن هذه النظرية تقوم على مسلمة أن سلوك الأداء تسبقه عملية مفاضلة بين بدائل قد تتمثل أيضاً في بدائل الجهد المبذول وتتم هذه المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بالأداء ويمكن تبسيطها كمايلي:

$$\text{الدافعية لأداء معين} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقق العائد}$$

السؤال الذي يترتب على ذلك هو: كيف يقوم الفرد بالمفاضلة بين هاتيه البدائل وللإجابة على هذا الانشغال زود فروم نظريته بمجموعة من الخصائص هي:

- يميل الفرد إلى الاختيار بين بدائل عديدة للسلوك وأن السلوك الذي يختاره الفرد هو السلوك الذي يعظم به عوائده.
- إن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للآتي:
- العوائد التي يود الحصول عليها.
- شعوره بأن الأداء هو الوسيلة لذلك.
- توقعه بأن مجهوده ونشاطه يمكن أن يؤدي الى هذا الأداء.

¹ - سلطان محمد سعيد أنور، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2003، ص 145.

- تعتمد العناصر الموجودة في النقطة الثانية على عملية تقدير شخصية وليست قياس موضوعي، فما يشعر به الفرد ويدركه عن هذه العناصر الثلاثة يختلف تماما عن ما يشعر به ويدركه شخص آخر.

- تفترض النظرية أن الفرد قبل قيامه بسلوك معين يقوم بالبحث عن نفسه وذاته عن العناصر الثلاثة الموجودة في النقطة الثانية.

إذا بيني فروم نظريته على مفاهيم ثلاثة هي: القيمة، التوقع والقوة ومن مميزات نظريته أن سلوك الفرد لا يتحدد بحافز واحد ولكن بالعديد من الحوافز، فالفرد يختار الأكثر اشباعا لحاجاته ورغباته. وتعتبر مساهمة فروم بنظريته هذه أثرا ملموسا في تحسين الدوافع والأداء بما يعود بالنفع على الفرد والتنظيم، وأنه وضع نظم مكافآت للأداء المتميز، بحيث يكون الفرد على علم مسبق بالمكافآت التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل بما يضمن كسب عضوية العامل في التنظيم وولائه له.

4-4- نظرية المساواة أو العدالة لآدمز (1965):

ترتكز هذه النظرية التي أسسها آدمز سنة 1965 على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة، فلا يخفى على أحد أن العاملين يعقدون مقارنات بينهم وبين أقرانهم وزملائهم، فلا يكفي هؤلاء ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له وإنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد¹.

حسب نظرية آدمز فإن الفرد يقارن بين المدخلات والمخرجات لكي يشعر إذا كان هناك عدل وإنصاف بين ما يحصل عليه والمجهود الذي يبذله ثم يقارن بين ما يحصل عليه وبين ما يقدمه للمؤسسة وما يحصل عليه غيره في المؤسسة. والمقصود بالمدخلات: المجهود الذي يبذله الإنسان في العمل، مستوى التعليم، الأقدمية، الأداء، صعوبات العمل². أما

¹ - سلطان محمد سعيد أنور، مرجع سابق، ص172.

² - عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ص59.

المخرجات فهي النتائج والمكافآت التي يحصل عليها الفرد مثل: الأجر، العلاوات، الأمن الوظيفي والشعور بالارتياح والاستقرار في العمل.

إذا فهذه النظرية تؤكد على العدالة تؤكد على عدالة التوزيع في الموارد والفرص فهذا يدفع العاملين ويحفزهم على محاولة الأبقاء على الوضع القائم بمعنى أن الفرد سيستمر في الفاعلية وتقديم نفس المستوى من الأداء طالما أن النواتج لم تتغير.

4-6- نظرية العاملين لهرزبرغ (1966):

تعتبر هذه النظرية من أهم النظريات في علم السلوك التنظيمي لأنها تقوم على أساس معرفة دوافع العاملين وكذلك معرفة رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يمارسونها، حيث يقسم هرزبرغ العوامل المؤثرة على العمل في المنظمة إلى مجموعتين وهي عوامل وقائية وعوامل دافعة، فالعوامل الوقائية ترتبط بطبيعة العمل ومحتواه وبيئته وتعمل على وقاية العامل من عدم الرضا عن عمله وتشمل هذه العوامل السياسات الإدارية والنظام الداخلي وعلاقات الإتصال مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين والشعور بالأمان والاستقرار في العمل والعدالة في المعاملات والأجر... إلخ. أما العوامل الدافعة أو المحفزة فتتمثل في حب الانجاز والاحترام والمسؤولية والتقدير ووجود فرص التقدم في الحياة العملية فهي عوامل مرتبطة بالوظيفة واستمرارها ومدى الاهتمام بمستقبل العامل ودوره في المنظمة¹.

بالإضافة إلى هذه العوامل يؤكد هرزبرغ على ضرورة إعطاء العامل مزيدا من الحرية والمسؤولية في انجاز أعمالهم، فهذا الأجراء يفتح المجال لهم لاكتساب المزيد من الخبرة والنمو الوظيفي وبالتالي التقدم في السلم الوظيفي، هذا ما يرفع من روحهم المعنوية ويزيد من استقرارهم الوظيفي².

¹ - ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص 80.

² - محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط2، دار قرطبة، الجزائر، 2007، ص 66.

4-7- النظرية اليابانية Z لوليام اوشي:

لقد حظيت هذه النظرية باهتمام كبير في الأوساط المهتمة بالسلوك التنظيمي فهي نظرية تحاول أن تكامل الممارسات الإدارية اليابانية والأمريكية.

تعود أهمية هذه النظرية إلى أهمية المناخ التنظيمي والاعتماد على فرق العمل المتجانسة وإلى الثقة المتبادلة بين الإدارة والعمال، وبمعنى آخر فإن مؤسس هذه النظرية يرى أن مشكل الإدارة في زيادة الإنتاج وتحقيق أرباح مرتفعة لا يكمن في زيادة المكافآت المالية أو مضاعفة الاستثمار في الأبحاث العلمية أو مضاعفة ساعات العمل والقيام بأعمال شاقة، وإنما المشكل يكمن إدارة العمال بطريقة حسنة، بحيث ينتج عن ذلك نوع من التآلف بينهم وبالتالي تعاون الجميع لأجل تحقيق نتائج ايجابية¹.

لهذا فالعمل يكون ضمن فلسفة خاصة تستمد قوتها من البيئة اليابانية التي تركز على التعاون الوثيق بين المديرين والعمال وتنتهج السياسة التالية:

- ضمان الوظيفة مدى الحياة.
- المشاركة الجماعية في صنع القرار.
- الاهتمام الشمولي بالموظف.
- التركيز على عمل الفريق والمسؤولية الجماعية².

¹ - عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ص 45.

² - محمد رفاعي، فلسفة الإدارة اليابانية في إدارة الموارد الإنسانية مالذي يمكن أن نتعلمه الإدارة منها؟، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 12، عدد4، 1984، ص86.

خامسا : آثار الاستقرار الوظيفي

إن الاستقرار الوظيفي بإعتباره عامل مهم في تحديد المستوى التنظيمي والأداء للعامل وإبراز مكانته من خلال مايقدمه للمؤسسة والوحدات التنظيمية، نجده قد يخلق أثارا عدة في المجال العلمي والمؤسساتي والإداري للعامل، وهذا مايبرز من خلاله فقد نحدد تلك الآثار إنطلاقا من العامل، ومن بين أهم آثار الاستقرار الوظيفي مايلي:

- الاستقرار الوظيفي يمثل الاستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الاستقرار الوظيفي والذي يؤدي هذا الأخير إلى خلق جو تسوده الثقة والمحبة والاحترام المتبادل والتآلف بين العاملين وحتى مع الرؤساء في المنظمة.

- قلة معدل دوران العمل وكذا العزوف عن الإضرابات والإحتجاجات التي ينظمها وتمارسها النقابات العمالية.

- زوال ظاهرة التغيب عن العمل واللامبالاة في أداء العمل والتسيب، ودفع العامل للإخلاص في تقديم المطلوب منه على أكمل وجه.

- الولاء التنظيمي وذلك يعني الارتباط القوي للفرد بمنظمته ورغبته في البقاء فيها وإعترازاها بالإنتماء إليها والتزامه بقيمها وبذل الجهد الكافي لتحقيق أهدافها، كما يعبر على الدرجة التي يتحصل عليها العامل على مقياس الولاء التنظيمي والتي تبين قوة ارتباطه بمكان عمله، فالولاء عنصر مهم للربط بين المنظمة وعاملها لاسيما في الأوقات الصعبة للمنظمة التي لا تستطيع فيها دفع أو تقديم حوافز ملائمة لرفع دافعيتهم للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز وزيادة الإنتاجية.

- الإنتماء الوظيفي للفرد في المنظمة ويعني الإيمان بقيم المنظمة وشعور الفرد بالمحبة نحو منظمته وأي موضوع ينسب إليها، لذلك يعد الإنتماء هو الإنتساب الحقيقي للفرد لمنظمته ومدى ارتباطه بها وعدم التخلي عنها سواء كانت المنظمة في حالة جيدة أو سيئة.

- التمكين النفسي ومدى تحقيقه لرضا العامل داخل المنظمة والشعور بروح المسؤولية والمشاركة في إتخاذ القرارات، فهو يحقق الفهم الجيد لمتطلبات العمل، ومن خلال التمكين يصبح العامل مرتاح في عمله مما يضمن إستقراره في المنظمة¹.

¹ - جاسم رحيم عذاري، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، المجلد9، العدد33، سنة 2013، ص ص 142 . 143.

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي عبارة عن مثيرات تتواجد في بيئة العمل مما ينتج عنها ردود أفعال تنعكس على سلوك العمال نفسيا وجسديا وفي أدائهم لأعمالهم، وللضغوط أنواع متعددة ومختلفة باختلاف معايير التقسيم والتصنيف وتتكون من ثلاثة عناصر وهي المثير والاستجابة والتفاعل، وتمر بثلاثة مراحل رئيسية وهي الإنذار، المقاومة والإنهاك، كما تتبع هذه الضغوط من مصادر مختلفة تتعلق بالفرد والمنظمة والبيئة، كما تبين أن الضغوط تتجر عنها آثار منها الإيجابية والسلبية التي تعود على الفرد والمنظمة، ولهذا تلجأ المنظمات إلى وضع استراتيجيات وأساليب للحد من الآثار السلبية.

أما فيما يخص الاستقرار الوظيفي فيقصد به بقاء العامل في وظيفته وعدم التفكير في ترك العمل نتيجة رضاه وإنتمائه للمنظمة التي يعمل بها، كما يظهر الاستقرار الوظيفي من خلال تماسك جماعة العمل، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات داخل المنظمة، الراحة النفسية للعامل وشعوره بالأمان الوظيفي، كما أن الاستقرار الوظيفي ينبع من عدة مصادر مادية واجتماعية ونفسية.

الجانِب المِيداني

الفصل الثالث

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجالات الدراسة

ثالثاً: عينة الدراسة

رابعاً: أداة جمع البيانات

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد:

إن الدراسات السوسولوجية لا تعتمد فقط على التراث النظري من أجل تقصي الحقائق والبحث على إجابات للتساؤلات المطروحة في الإشكالية، فتدعيما للشق النظري ولتعزيز الواقعية كان لابد من الدراسة الامبريقية، فهي المعيار الحقيقي لتقصي الظاهرة موضوع الدراسة كما هي في الواقع بطريقة علمية وموضوعية.

يعد هذا الفصل نقطة البداية في دراستنا الميدانية الذي نسعى من خلاله إلى عرض الجوانب المنهجية التي قمنا باتباعها أثناء الدراسة في سبيل تحقيق أهدافها والإجابة على التساؤلات المطروحة، وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى المنهج المتبع، ثم حددنا مجالات الدراسة، كما عرضنا عينة الدراسة، وكذلك أدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: منهج الدراسة

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك¹.

لقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات، كما نهدف أيضاً إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة.

إن المهمة الجوهرية للمنهج الوصفي هي أن يحقق الباحث فهماً أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة².

ثانياً: مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: اقتصرنا هذه الدراسة على الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية إيليزي.

*التعريف بمؤسسة الحماية المدنية بإيليزي:

مديرية الحماية المدنية لولاية إيليزي على غرار جميع مديريات الحماية المدنية عبر القطر الوطني أنشأت عملاً بأحكام المرسوم التنفيذي 54/92 المؤرخ في 12/02/1992 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، تعد الحماية المدنية لولاية إيليزي جهازاً من الأجهزة التنفيذية للولاية وتتكون مديرية الحماية المدنية من ثلاث مصالح إدارية هي:

- مصلحة الوقاية.
- مصلحة الحماية العامة.
- مصلحة الإدارة والإمداد.

¹ - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، ط2، 1999، ص35.

² - إخلاص محمد عبد الحفيظ ومصطفى حسين باهي، طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، ط2، 2002، ص83.

للقيام بمهامها من الجانب العملي تحتوي مديرية الحماية المدنية لولاية إيليزي على وحدات عملية، هذه الوحدات مجهزة بمختلف عتاد التدخل الجماعي والفردى و مزودة بالوسائل البشرية اللازمة للقيام بمهامها.

***المهام الأساسية للحماية المدنية:**

إن التحولات المتعددة والمتتالية التي عرفت الحماية المدنية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها نظرا لتطور وتعدد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية، وانطلاقا من هذا المنظور سطرت مجموعة من المهام وهي¹:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية للمقابلات الرياضية وعند نقل المواد الخطيرة.

***الهيكل التنظيمي للحماية المدنية بولاية إيليزي:**

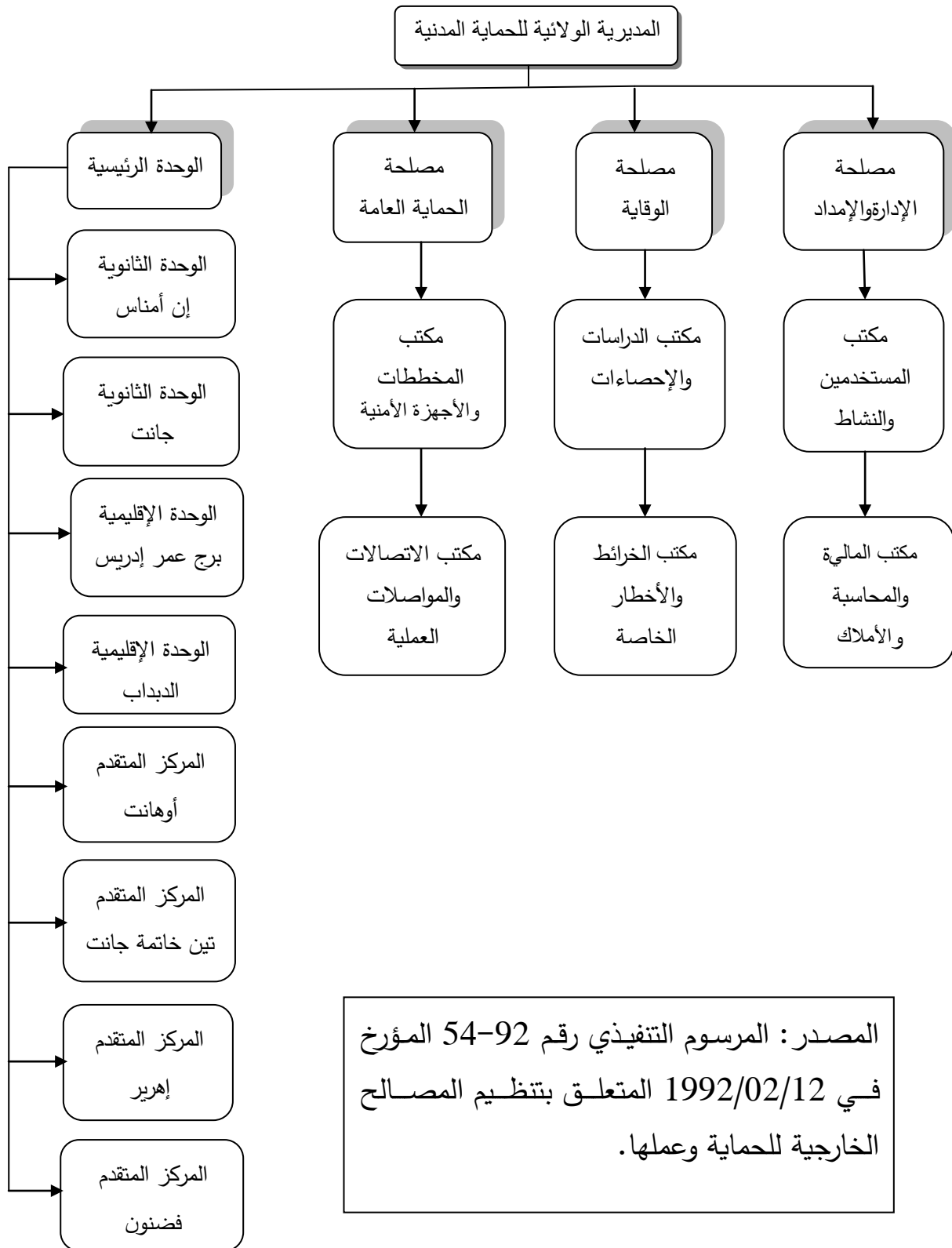
يعتبر الهيكل التنظيمي بمثابة الهيكل العظمى لأي مؤسسة أو منظمة، حيث إنمن شأنه بيان الوحدات التنظيمية التي تتألف منها ضمن مستويات هرمية مرتبطة ببعضها بروابط السلطة التي تتخللها التعليمات والأوامر والعلاقات².

و باعتبارها مؤسسة كغيرها من المؤسسات فهي تحتوي على هيكل تنظيمي يحدد التقسيمات الإدارية والعملية كما هو موضح في الشكل التالي:

¹-مديرية الحماية المدنية لولاية إيليزي، خلية الإعلام والاتصال، محادثة عبر شبكة التواصل الاجتماعي فيس بوك، 05/06/2020، 09:52 ، <https://www.facebook.com/dpc.illizi.58>

²- ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، وظائف الإدارة (التنظيم-الهيكل التنظيمي)، محاضرة منشورة بشبكة جامعة بابل العراق، تاريخ النشر 15/04/2017، <http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx>

الشكل رقم (09) يوضح الهيكل التنظيمي للحماية المدنية بولاية إيليزي



ب-المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2020/2019 وقسمت إلى مرحلتين:

- المرحلة الأولى: الدراسة الاستطلاعية :

- تمت هذه المرحلة من يوم 05 أبريل 2020 إلى غاية 12 أبريل 2020 ومن خلال هذه الزيارة تم التوصل إلى:
- التعرف على ميدان الدراسة.
 - التأكد من التصور العام لموضوع الدراسة.
 - التعرف على عينة الدراسة وأخذ ما يمكن من المعلومات عنها.
 - تحرير المسودة الأولية لاستمارة الاستبيان.
- المرحلة الثانية: توزيع الاستبيان:**

امتدت هذه المرحلة من 10 ماي 2020 إلى غاية 22 ماي 2020. حيث تم توزيع 55 استمارة، وتم استرجاع 52 استمارة فقط من المجموع الكلي والعدد المتبقي 03 استمارات لم تتم الإجابة عنها.

ج-المجال البشري: أجريت الدراسة على أفراد التدخل بمختلف الرتب العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية إيليزي.

ثالثا: عينة الدراسة:

من المعروف أنه كلما زادت عدد المفردات المختارة في العينة نحصل على نتائج مستندة على أساس أقوى، لكن لصعوبة الحصر الشامل تم أخذ عينة عشوائية نسبتها 40% من مجموع المجتمع الكلي الذي يتكون من 130 فردا، وبالتالي تصبح العينة مشكلة من 52 فردا من أفراد الحماية المدنية العاملين بالوحدة الرئيسية بإيليزي.

رابعا: أدوات جمع البيانات:

بعد ما تم تحديد العينة انتقلنا إلى الخطوة الموالية من خطوات البحث العلمي وهي اختيار الوسائل والأدوات التي تساعدنا على جمع المعلومات والبيانات، وكما هو معروف فالوسائل متعددة ومتنوعة في الدراسات الميدانية لكنها تتحدد تبعا لطبيعة العينة وطبيعة

موضوع البحث والمنهج المستخدم وأيضاً لطبيعة فرضيات الدراسة واستناداً إلى ما سبق وتماشياً مع هذا التوجه استعنا في بحثنا هذا بالملاحظة المباشرة، استمارة الاستبيان، والوثائق والسجلات وهذا بغية الإلمام بجوانب موضوع البحث.

1- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أدوات البحث الاجتماعي التي لا تقل أهمية عن باقي الأدوات الأخرى الشائع استعمالها في البحوث العلمية، لذا لا تخلو أية دراسة سوسيولوجية من استخدام هذه الأداة مهما كان نوع الظاهرة المدروسة، فهي المصدر الأساسي للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة لأنها تجنيد واعي لطاقة الباحث العلمية والحسية وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة المباشرة كدليل يضاف لما يدلي به المبحوثين من معلومات لفهم وتفسير متغيرات الدراسة، والملاحظة ليست حكراً على مرحلة بذاتها فهي تصاحب الباحث في مختلف مراحل بحثه، فهي تعتمد أساساً على حواس الباحث وقدرته على ترجمة ما لاحظته من سلوكيات¹.

2- الاستمارة:

هي تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقاً، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية².

بعد مراجعة الدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، وبناءاً على ما لاحظناه أثناء تواجدها بالمؤسسة قمنا بتكوين جملة من المعلومات من خلالها حاولنا تصميم مسودة أولية لاستمارة الاستبيان متمشية مع المتطلبات المنهجية والشروط العلمية فيما يتعلق ببناء الاستمارة وهندسة أسئلتها.

عرضت هذه المسودة الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة الاختصاص، وذلك بغرض التحقق من صدق عبارات الاستمارة، والاستفادة من آرائهم في مدى شمولية الفقرات ووضوحها، وقد تم الأخذ باقتراحاتهم وتعديلاتهم المتمثلة في حذف بعض الفقرات المتكررة، أو تعديل صياغة بعض الفقرات بعبارات أخرى.

¹ - منصور رفيق، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ص 145

² - مويريس انجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 204.

من أجل البرهنة على أن الاستثمار تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها قمنا بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين الفقرات وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة، لكن من الناحية التطبيقية يعد ($\alpha \geq 0.60$) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية¹.

جدول رقم (01) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
ضغوط العمل	14	0.63
الاستقرار الوظيفي	10	0.69

احتوت استمارة الاستبيان على ثلاثة محاور رئيسية قسمت حسب متغيرات الدراسة فكانت كمايلي:

المحور الأول: احتوى البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالعمل وضم أسئلة تبين الخصائص الديمغرافية للعينة المتمثلة في الحالة الاجتماعية، والخصائص المهنية هي: الرتبة، الوظيفة، سنوات الخبرة.

المحور الثاني: وهو محور خاص بمصادر ضغوط العمل حيث قسم إلى ثلاث أبعاد وهي:

- بعد الضغوط الفيزيائية وضم خمسة (05) عبارات.
- بعد الضغوط التنظيمية وضم خمسة (05) عبارات.
- بعد الضغوط الاجتماعية وضم أربعة (04) عبارات

المحور الثالث: وهو محور خاص بمتغير الاستقرار الوظيفي حيث قسم إلى بعدين وهما:

- بعد الحوافز وضم خمسة (05) عبارات.
 - بعد الرضا على الوظيفة وضم خمسة (05) عبارات.
- أدرجنا في آخر الاستمارة سؤالاً مفتوحاً يربط بين المتغيرين والمتمثل في رأي أفراد العينة حول الإجراءات المناسبة لمواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي.

¹ - احمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص56.

3- الوثائق والسجلات:

هي الدليل الرسمي للباحث ومصدر استقاء المعلومات والبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة، فهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث لغرض تجميع البيانات، وتتمثل هذه الوثائق في السجل الخاص بالمناداة اليومية حيث اطلعنا على تقسيم الأفواج العاملة والتعداد البشري لها، كذلك السجل الخاص بتسليم المهام بين رؤساء الأفواج، أيضا الوثيقة اليومية التي من خلالها يتم توزيع المهام على الأعوان، ونحن بدورنا استفدنا من هذه الوثائق والسجلات للتعريف بمجالي الدراسة المكاني والبشري.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة :

إن تحليل البيانات من أهم الخطوات العملية للدراسة، ويقصد بها تحليل البيانات رقميا أي استنتاج المؤشرات والأدلة الرقمية الدالة على الظاهرة المدروسة¹، وسنعمد في دراستنا هذه على الأساليب التالية :

التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف خصائص أفراد العينة.

$$\% = \frac{100 \times x}{n} \text{ حيث } n: \text{ عدد أفراد العينة}$$

الوسط الحسابي: يعرف على أنه مجموع القيم على عددها². ويمكن استخدامه لمعرفة الاستجابات على كل عبارة من عبارات الاستمارة.

$$x' = \frac{\sum x}{n}$$

الانحراف المعياري: هو الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الانحرافات على الوسط الحسابي

لتحديد درجة تشتت لاستجابات الأفراد³.

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x - x')^2}{n - 1}}$$

¹ - مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، ص 162.

² - رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004، ص 154.

³ - المرجع نفسه، ص 156.

معامل الارتباط بيرسون: يعتبر دلالة رقمية توضح إلى أي مدى تترابط المتغيرات ببعضها البعض¹.

$$r = \frac{\sum x.y - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left[\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right] \left[\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right]}}$$

تحليل التباين الأحادي (ANOVA): هو أسلوب إحصائي يستخدم لإظهار الفرق بين متوسطين أو أكثر من خلال تحليل الاختلاف داخل وبين الفئات المختلفة، ويوصف رياضياً كما يلي²:

$$H_0: \mu_i = \mu_j$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j$$

حيث تمثل:

H₀: الفرضية الصفرية.

H₁: الفرضية البديلة.

تم نقل البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (spss)، حيث اعتمدنا في تحديد البدائل على مقياس ليكرت الخماسي، وسنوضح كيفية حساب طول الفئات الخاصة بالمستويات، وذلك من خلال حساب طول المدى (5-1=4)، ثم نقسمه على عدد المستويات (03) للحصول على طول الفئة لكل مستوى (أي 4/3=1.33) وبالتالي يصبح طول الفئات كما يلي:

- من 1 إلى 2.33 مستوى منخفض.

- من 2.33 إلى 3.66 مستوى متوسط.

- من 3.66 إلى 5 مستوى مرتفع.

¹ - رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص 157.

² -عزيز عوض الله الجعيد، اختبار التباين الأحادي، <https://www.aziz-blog.com>، 2020.10:07/06/21.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل حاولنا عرض الأدوات المنهجية التي نسعى من خلالها للوصول إلى الحقائق والوقائع بأقل جهد ووقت ممكن، بدءاً بتحديد المنهج ومجالات الدراسة بإعطاء موجز عن مكان الدراسة من خلال التعريف بمؤسسة الحماية المدنية بولاية إيليزي، وذكر مهامها وفروعها الإدارية والعملية، وتحديد عينة الدراسة، وكذلك قمنا بعرض الأساليب الإحصائية التي يمكن من خلالها تحليل النتائج كخطوة بعدية.

الفصل الرابع:

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

تمهيد.

أولاً: خصائص العينة.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ظل فرضيات الدراسة

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعدما تم شرح الخطوات المنهجية التي اتبعناها في الدراسة الميدانية، نحاول في هذا الفصل تحليل وتفسير البيانات الكمية التي حصلنا عليها بعد ما تم تحويلها إلى صيغتها الرقمية، وذلك عن طريق معالجتها إحصائياً، لنتمكن من إخراجها في شكل نتائج تحمل الإجابة على مشكلة البحث، وسنسعى في هذا الفصل كذلك لمناقشة هذه النتائج في ظل فرضيات الدراسة.

أولاً: خصائص العينة:

يمكن عرض خصائص العينة عن طريق إجابات الأفراد على أسئلة المحور الأول من الاستبيان الخاص بالخصائص الديمغرافية والمهنية لأفراد العينة، ويمكن أن ننوه إلى أن جميع أفراد العينة ذكور، نظراً لعدم تواجد العنصر النسوي في مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	19	36.5%
متزوج	33	63.5%
المجموع	52	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية لم يكن بالتساوي حيث بلغ عدد العزاب 19 أعزب بنسبة 36.5%، وبلغ عدد المتزوجين 33 متزوجاً بنسبة 63.5%، ويمكن القول أن نسبة المتزوجين تقارب ضعف نسبة العزاب.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الرتبة

الرتبة	التكرارات	النسبة المئوية
عون	34	65%
عريف	11	21%
رقيب	04	08%
ضابط	03	06%
المجموع	52	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن هناك تفاوتاً في النسب الخاصة بمتغير الرتبة، حيث نجد عدد الأعوان 34 عوناً وتمثل نسبتهم 65% وهي النسبة الأعلى، وبدرجة أقل العرفاء بنسبة 21% وعددهم 11 عريفاً، بينما عدد الرقباء 04 رقباء بنسبة 08%، أما الضباط فعددهم 03 ضباط بنسبة 06%، وتعكس هذه النسب سياسة التوظيف التي تنتهجها المديرية العامة للحماية المدنية، فمن خلال هذه السياسة تسعى المديرية العامة للحماية

المدنية إلى الزيادة في توظيف عدد الأعوان، أما رتبة عريف ورقيب فهي تتم عن طريق الترقية، أما بالنسبة للضباط فيتم توظيفهم عن طريق مسابقة وطنية.

الجدول رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
مسعف	24	46%
رئيس عدد	12	23%
سائق	10	19%
هاتفي	6	12%
المجموع	52	100%

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن عدد المسعفين بلغ 24 مسعفا بنسبة 46%، أما عدد رؤساء العدد 12 بنسبة 23%، بينما عدد السائقين 10 سائقين بنسبة 19%، أما عدد الهاتفين 06 بنسبة 12%، وتشير هذه النتائج إلى أن عدد المسعفين أكثر من الوظائف الأخرى لأن نظام العمل للحماية المدنية يحتاج هذه الفئة أكثر من الفئات الأخرى.

الجدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
من 1 إلى 5 سنوات	19	36.5%
من 6 إلى 10 سنوات	17	33%
من 11 إلى 15 سنة	6	11.5%
من 16 إلى 20 سنة	6	11.5%
أكثر من 20 سنة	4	7.5%
المجموع	52	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (05) إن نسبة 36.5% تقل خبرتهم عن 05 سنوات، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات بـ 33%، أما الذين تتراوح خبرتهم من 11 إلى 15 سنة وكذلك من 16 إلى 20 سنة فلهم نفس النسبة والتي بلغت 11.5%، بينما الذين تفوق خبرتهم أكثر من 20 سنة بلغت نسبتهم 7.5% وهي النسبة

الأقل، وتبعاً لهذه النتائج يتضح لنا أن أغلبية أفراد العينة ذوي خبرة قصيرة ومتوسطة في عملهم، لأن طبيعة مهام الحماية المدنية تفرض دمج الشباب في عملية التدخل، أما البقية فيحولون إلى المهام الإدارية.

ثانياً - عرض نتائج الدراسة:

2-1- عرض نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (06) يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط الفيزيائية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	أجهزة التدفئة والتكييف غير متوفرة بشكل كافي في مكان العمل	2.8	1.2	متوسط
2	مكان العمل غير موصول بشبكة الانترنت للتواصل مع الخارج	3.9	1.19	مرتفع
3	يفتقر مكان العمل لشروط النظافة لعدم توفر مواد التنظيف بشكل دائم	2.61	1.34	متوسط
4	لا تستطيع ممارسة الرياضة نظراً لضيق المساحة في مكان العمل	3.01	1.57	متوسط
5	صوت إنذار التدخل يشكل مصدر قلق بالنسبة إليك	2.48	1.29	متوسط
	الضغوط الفيزيائية	2.78	0.63	متوسط

من خلال الجدول رقم (06) تم قياس مستوى البعد الأول من أبعاد ضغوط العمل والمتمثل في الضغوط الفيزيائية في ضوء خمسة عبارات، وقد أسفرت النتائج عن بلوغ أعلى مستوى حققته العبارة الثانية إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي لها (3.9) وانحراف معياري (1.19) والتي تنتمي إلى فئة (3.66-5) وبالتالي فهي تعبر عن مستوى مرتفع من الضغط، أما بقية العبارات فهي تعبر على مستوى متوسط للضغط وذلك لأن المتوسطات

الحسابية لها تنتمي إلى الفئة المتوسطة (2.33-3.66)، كما يظهر الجدول أن المتوسط العام لبعد الضغوط الفيزيائية بلغ (2.78)، وهذا يعني أن أفراد العينة يعانون من ضغوط فيزيائية ولكن بصورة متوسطة.

الجدول رقم (07) يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	نظام المداومة 15 يوما متتالية يشعرك بالتعب	3.07	1.29	متوسط
2	تقوم بتأدية أعمال ليست جزءا من مهامك	3.05	1.19	متوسط
3	تعتقد وجود غموض في المهام الموكلة إليك	2.03	1.11	منخفض
4	نظام العمل لا يتضمن برامج التدريب والتكوين المستمر	2.65	1.32	منخفض
5	لا تتيح لك الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات داخل الوحدة	2.98	1.21	متوسط
	الضغوط التنظيمية	2.82	0.74	متوسط

يظهر الجدول أعلاه مستويات البعد الثاني من أبعاد ضغوط العمل والمتمثل في بعد الضغوط التنظيمية، حيث نلاحظ مستوى منخفض لكل من العبارتين (03) و(04)، بمتوسط حسابي (2.03) و(2.65) على التوالي، وتدل استجابات أفراد العينة على العبارة رقم (03) على وجود وضوح في المهام بشكل كبير، بينما العبارة رقم (04) تدل على أن نظام العمل في الحماية المدنية يهتم بالتدريب والتكوين المستمر لمواكبة التطورات الجديدة، وتبقى العبارات الأخرى (1-2-5) فهي تعبر عن مستوى متوسط من الضغوط بمتوسطات حسابية (3.07) و(3.05) و(2.98) على التوالي، ومن خلال القراءة العامة للجدول

نلاحظ أن الوسط الحسابي العام لبعـد الضغوط التنظيمية بلغ (2.82) وبانحراف معياري (0.74)، هذا ما يدل على أن أفراد العينة يعانون من ضغوط تنظيمية متوسطة المستوى.

الجدول رقم(08) يوضح مستويات ضغوط العمل الناتجة عن الضغوط الاجتماعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
1	تعاني من خلافات مهنية مع زملائك في العمل	2.46	1.33	متوسط
2	المسؤول لا يتيح إليك الفرصة للحديث عن مشاكلك الشخصية	2.42	1.21	متوسط
3	تعاني من صعوبة في التواصل مع المواطنين أثناء التدخلات	2.82	1.24	متوسط
4	تتعرض لبعض الالهانات من طرف المواطنين أثناء أدائك لمهامك	3.44	1.22	متوسط
	الضغوط الاجتماعية	2.78	0.63	متوسط

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جميع المستويات الخاصة بعبارات بعد الضغوط الاجتماعية جاءت متوسطة، لأن جميع المتوسطات انحصرت في الفئة (2.33-3.66)، كذلك الأمر بالنسبة للمتوسط العام للبعد الذي بلغ (2.78) والذي ينتمي لنفس الفئة، وهذا يعني أن أفراد العينة يعانون من ضغوط اجتماعية متوسطة.

الجدول رقم(09) يوضح مستويات ضغوط العمل الكلية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الترتيب
ضغوط فيزيقية	2.96	0.8	متوسط	1
ضغوط تنظيمية	2.82	0.74	متوسط	2
ضغوط اجتماعية	2.78	0.63	متوسط	3
ضغط العمل الكلي	2.86	0.53	متوسط	/

من خلال الجدول يتضح أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة متقاربة بعض الشيء ، وجميعهم ينتمي للفئة المتوسطة، واحتلت الضغوط الفيزيقية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.96)، وتلتها الضغوط التنظيمية بمتوسط حسابي (2.82)، وأخيرا الضغوط الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.78) ، ومنه يمكن القول أن مستوى ضغوط العمل الكلية ذات المتوسط الحسابي (2.86) وبانحراف معياري (0.53) ينتمي إلى الفئة المتوسطة (2.33 – 3.66) أي أن ضغوط العمل لأفراد العينة المبحوثة متوسطة بشكلها العام، وهو ما يجيب عن هدف الدراسة الأول والذي يسعى للتعرف على مستويات ضغوط العمل لدى أفراد الحماية المدنية.

2-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل مصدر من مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بايلييزي.

الجدول رقم (10) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغوط الفيزيقية والاستقرار الوظيفي

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغوط الفيزيقية	52	-0.34	0.05
الاستقرار الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين الضغوط الفيزيائية والاستقرار الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط يساوي (-0.34) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه نقبل الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الفيزيائية والاستقرار الوظيفي، في حين نرفض الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الفيزيائية والاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم (11) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغوط التنظيمية	52	-0.61	0.01
الاستقرار الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط يساوي (-0.61) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه نقبل الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي، في حين نرفض الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي.

الجدول رقم (12) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغوط الاجتماعية	52	-0.3	0.05
الاستقرار الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط يساوي (-0.3) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه نقبل الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الاجتماعية

والاستقرار الوظيفي، في حين نرفض الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي.

2-3- تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل بين أعوان الحماية المدنية تبعاً لأسس كثيرة منها الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، والخبرة المهنية.

الجدول رقم (13) يوضح تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعاً للحالة الاجتماعية

ضغوط العمل		المتغيرات
2.75	المتوسط الحسابي	أعزب
0.59	الانحراف المعياري	
2.92	المتوسط الحسابي	متزوج
0.49	الانحراف المعياري	
1.16	القيمة	اختبار F
0.28	المعنوية sig	

يتضح من خلال الجدول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً للحالة الاجتماعية، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05) المقبولة في العلوم الاجتماعية، أي أن المعنوية ($\text{sig}=0.28 > 0.05$).

الجدول رقم(14) يوضح تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعاً للترتبة

المتغيرات		ضغوط العمل
عون	المتوسط الحسابي	2.83
	الانحراف المعياري	0.52
عريف	المتوسط الحسابي	3.01
	الانحراف المعياري	0.58
رقيب	المتوسط الحسابي	2.83
	الانحراف المعياري	0.38
ضابط	المتوسط الحسابي	2.69
	الانحراف المعياري	0.67
اختبار F	القيمة	0.44
	المعنوية sig	0.72

يتضح من خلال الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لرتبتهم، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) و(0.05) المقبولة في العلوم الإجتماعية، أي أن المعنوية ($\text{sig}=0.72 > 0.05$).

الجدول رقم(15) يوضح تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا للوظيفة

المتغيرات		ضغوط العمل
مسعف	المتوسط الحسابي	2.83
	الانحراف المعياري	0.57
رئيس عدد	المتوسط الحسابي	3.02
	الانحراف المعياري	0.59
سائق	المتوسط الحسابي	2.82
	الانحراف المعياري	0.47
هاتفي	المتوسط الحسابي	2.7
	الانحراف المعياري	0.3
اختبار F	القيمة	0.56
	المعنوية sig	0.64

يتضح من خلال الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة نحو مستوى ضغوط العمل تبعا للوظيفة، حيث تشير قيم اختبار F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). (0.05) المقبولة في العلوم الإجتماعية، أي أن المعنوية (sig=0.64>0.05).

الجدول رقم(16) يوضح تحليل التباين الأحادي للفروق في الضغوط تبعا لسنوات الخبرة

المتغيرات		ضغوط العمل
من 1 إلى 5 سنوات	المتوسط الحسابي	2.78
	الانحراف المعياري	0.59
من 6 إلى 10 سنوات	المتوسط الحسابي	2.83
	الانحراف المعياري	0.46
من 11 إلى 15 سنة	المتوسط الحسابي	3.11
	الانحراف المعياري	0.63
من 16 إلى 20 سنة	المتوسط الحسابي	2.97
	الانحراف المعياري	0.53
أكثر من 20 سنة	المتوسط الحسابي	2.83
	الانحراف المعياري	0.32
اختبار F	القيمة	0.52
	المعنوية sig	0.72

يتضح من خلال الجدول انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة نحو مستوى ضغوط العمل تبعا لسنوات الخبرة، حيث تشير قيمة اختبار F ومعنويتها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) و(0.05) المقبولة في العلوم الاجتماعية، أي أن المعنوية ($\text{sig}=0.72 > 0.05$).

من خلال جداول تحليل التباين يمكن القول أن الفرضية الثالثة غير محققة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل بين أعوان الحماية المدنية تبعا لأسس الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، والخبرة المهنية.

2-4- تحليل نتائج الفرضية الرابعة:

التي نصها "تعتبر الحوافز المادية من أهم الأساليب لمواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية".

يمكن التأكد من صحة الفرضية عن طريق استجابات أفراد العينة عن السؤال التالي:

حسب رأيك ما هي الإجراءات والأساليب المناسبة التي يمكن من خلالها مواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي؟

الجدول رقم(17) يوضح أساليب مواجهة ضغوط العمل لضمان الاستقرار الوظيفي

الترتيب	النسبة	التكرارات	الإجابات
6	8%	14	الحوافز المادية (رفع الأجر، المنحوالعلاوات...)
4	14.5%	24	الحوافز المعنوية (التشجيعات، المكافآت، ...)
5	9.5%	16	الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي
1	25%	41	توفير مرافق للراحة وممارسة الرياضة داخل مكان العمل
7	6%	10	توفير العتاد ووسائل التدخل الحديثة
2	19%	31	إعادة النظر في القوانين ونظام العمل
3	18%	29	فتح باب الحوار بين الإدارة والعمال
/	100%	165	المجموع

من خلال الجدول أعلاه، ووفقا لإجابات أفراد العينة حول الإجراءات والأساليب

المناسبة لمواجهة ضغوط العمل، حيث قمنا بتبويب هذه الإجابات عبر 07 محاور، قمنا بترتيبها حسب الأهمية وكانت النتائج كالتالي:

كانت نسبة 25% من الإجابات تؤكد على ضرورة توفير أماكن الراحة وممارسة الرياضة داخل مكان العمل وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة 19% من الإجابات تؤكد على

ضرورة إعادة النظر في القوانين ونظام العمل، وفي المرتبة الثالثة بنسبة 18% تؤكد على فتح باب الحوار بين الإدارة والعمال، وتليها في المرتبة الرابعة الحوافز المعنوية مثل التشجيع والمكافئات وهي بنسبة 14.5%، وبدرجات اقل كانت الإجابات التي تهتم بالجانب النفسي والاجتماعي، الحوافز المادية، توفير العتاد ووسائل التدخل الحديثة، وينسب اقل من 10% .

مما سبق يمكن القول أن الفرضية الرابعة غير محققة، فهي تؤكد على أن الحوافز المادية أهم الأسباب لمواجهة ضغوط العمل، وضمان الاستقرار الوظيفي للعامل، حيث ومن خلال إجابات الأفراد تبين وجود أسباب أخرى أكثر أهمية من الحوافز المادية، مثل توفير أماكن الراحة وممارسة الرياضة، وإعادة النظر في القوانين ونظام العمل.

2-5- تحليل نتائج الفرضية العامة:

التي نصها "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية".

الجدول رقم (18) يوضح قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	52	- 0.59	0.01
الاستقرار الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، حيث أن معامل الارتباط يساوي (- 0.59) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه نقبل الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، في حين نرفض الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وبالتالي يمكن القول أن الفرضية العامة محققة.

ثالثا: مناقشة النتائج في ظل فرضيات الدراسة:

تعتبر مناقشة نتائج الدراسة من أهم الأجزاء البحث، كونهاتيين ما توصلت إليه الدراسة من أهداف وإجابات للأسئلة المطروحة في البداية، وتحتاج مناقشة النتائج إلى عقد مقارنة دقيقة بين فرضيات الدراسة المطروحة في بداية الدراسة وبين النتائج التي تم التوصل إليها بعد تحليل البيانات، وبناءا على هذا الطرح نقوم في هذه الخطوة بتفسير ومناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات.

3-1 - مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية إلى وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي، ولقد اتضح من خلال الدراسة أن الفرضية غير محققة، حيث أسفرت نتائج الجدول رقم (09) أن أفراد الحماية المدنية يعانون من ضغوط متوسطة المستوى بمتوسط حسابي 2.86، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة سعد الدوسري 2005، والتي تشير إلى وجود مستويات متوسطة من الضغوط بالنسبة لمنسوبي شرطة المنطقة الشرقية بالرياض، وبعد تجزئة هذه الفرضية وفقا لأبعاد ضغوط العمل فإن مصادر الضغوط الفيزيائية التي تعبر عن البيئة المادية لمكان العمل كعوامل الإضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء، تلوث الهواء، وكل ما يشكل خطرا على أمن وسلامة العامل، وتبعاً لنتائج الجدول رقم (06) تبين أن مصادر الضغوط الفيزيائية تعبر عن مستوى متوسط من الضغط، وهذا ما لاحظناه عند تحليل مؤشرات هذا البعد، حيث أن معظم المتوسطات الحسابية جاءت في الفئة المتوسطة ما عدا عبارة "مكان العمل غير موصول بشبكة الانترنت للتواصل مع الخارج" فقد عبرت عن مستوى مرتفع من الضغوط وبمتوسط حسابي 3.9، ويحدث هذا رغم الطلبات المتكررة للعمال بتوفير شبكة الانترنت في مكان العمل، حيث يعتبر هذا الطلب مشروعا بناءا على المدة الزمنية الطويلة (15 يوما متتالية) التي يقضيها العامل في مكان العمل.

أما بالنسبة لمصادر الضغوط التنظيمية والتي تعبر عن عدم وجود سياسة عمل واضحة، كذلك الخل في نظام العمل، فقد جاءت نتائج الجدول رقم (07) متباعدة نوعاً ما حيث وجدنا عبارتين تعبر عن مستوى منخفض من الضغوط وهي "تعتقد وجود غموض في المهام الموكلة إليك"، كذلك عبارة "نظام العمل لا يتضمن برامج التدريب والتكوين المستمر" وهذا ما يدل على أن المهام واضحة إلى حد كبير، كذلك أن نظام العمل يركز على برامج التدريب والتكوين المستمر، ويظهر هذا المؤشر في برنامج العمل اليومي الذي يتضمن دروساً نظرية وتطبيقية صباحية ومساءلية، بينما بقية المؤشرات جاءت متوسطة المستوى، غير أن العبارتين "نظام المداومة 15 يوماً متتالية تشعرك بالتعب" و"تقوم بتأدية أعمال ليست جزءاً من مهامك" نجد أن المتوسط الحسابي لكليهما (3.07)(3.05) على التوالي يفوق المتوسط الفرضي (3) الذي يعبر عن مستوى مرتفع في بعض الدراسات، وبالتالي فالحجم الساعي للمداومة يعتبر كبيراً مقارنة بالحجم الساعي الذي يحدده الوظيف العمومي على اعتبار أن المداومة تستمر 15 يوماً ليلاً ونهاراً دون انقطاع، أما فيما يخص الأعمال التي لا تدخل ضمن مهام الحماية المدنية المنصوص عنها قانوناً، فنجد بعض المسؤولين يستغلون سلطتهم من أجل إنجاز بعض الأعمال لمصلحتهم الشخصية، أو من أجل الظفر برضا المسؤول الأعلى طمعاً في الترقية.

أما عن البعد الثالث من أبعاد ضغوط العمل وهو مصادر الضغوط الاجتماعية، ويقصد بها الضغوط التي تنشأ عن جماعة العمل وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة، كذلك التفاعلات التي تنشأ خارج مكان العمل، نلاحظ أن النتائج في الجدول رقم (08) جاءت متقاربة وتعبر عن مستوى متوسط من الضغوط حيث بلغ المتوسط العام لهذا البعد 2.78، غير أن الملفت للانتباه فيما يخص العبارة "تتعرض لبعض الإهانات من طرف المواطنين أثناء أدائك لمهامك" حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.44 وهو يفوق الوسط الفرضي، وهذا ما نلاحظه من خلال المضايقات التي يتعرض لها

أفراد الحماية المدنية من طرف المواطنين خصوصا في حوادث المرور والحرائق، ويبقى على أفراد الحماية المدنية التركيز على العمل دون الوقوف على هذه التجاوزات والظروف التي تحيدهم على تأدية مهامهم النبيلة.

3-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تؤكد الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي، وعند حساب معاملات الارتباط تبين أن الفرضية محققة، حيث أن نتيجة الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي جاءت كمايلي:

- وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الفيزيكية والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، حيث جاءت نتيجة معامل الارتباط (-0.34) ، تشير الإشارة السالبة عن وجود علاقة عكسية بين الضغوط الفيزيكية والاستقرار الوظيفي، أي كلما ارتفع مستوى الضغوط الفيزيكية انخفض مستوى الاستقرار الوظيفي والعكس كلما انخفض مستوى الضغوط الفيزيكية ارتفع مستوى الاستقرار الوظيفي، الذي يعبر عن ثبات العامل في مكان عمله نتيجة رضاه عن الوظيفة الحالية، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط فهي تعبر عن وجود علاقة ضعيفة نوعا ما إذا اعتبرنا أن $(0.4 > 0.34)$ ، وهذا يدل على أن ارتفاع مستويات الضغوط الفيزيكية لدى أفراد الحماية المدنية يتبعه أثر بسيط على استقرارهم الوظيفي.

-وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، حيث جاءت نتيجة معامل الارتباط (-0.61) عند مستوى دلالة (0.01) ، تشير الإشارة السالبة عن وجود علاقة عكسية بين الضغوط التنظيمية والاستقرار الوظيفي، أي كلما ارتفع مستوى الضغوط التنظيمية انخفض مستوى الاستقرار الوظيفي، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط فهي تعبر عن وجود علاقة متوسطة نوعا ما إذا اعتبرنا أن

0.61 > 0.7) ، وهذا يدل على أن ارتفاع مستويات الضغوط التنظيمية لدى أفراد الحماية المدنية يتبعه أثر متوسط على استقرارهم الوظيفي.

هذه النتيجة تتوافق مع دراسة خالد عيادة عليمات (2005). حيث أكدت على وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، حيث جاءت نتيجة معامل الارتباط (-0.3) عند مستوى دلالة (0.05)، تشير الإشارة السالبة عن وجود علاقة عكسية بين الضغوط الاجتماعية والاستقرار الوظيفي، أي كلما ارتفع مستوى الضغوط الاجتماعية انخفض مستوى الاستقرار الوظيفي، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط فهي تعبر عن وجود علاقة ضعيفة نوعاً ما إذا اعتبرنا أن (0.3 > 0.4) ، وهذا يدل على أن ارتفاع مستويات الضغوط الاجتماعية لدى أفراد الحماية المدنية يتبعه أثر بسيط على استقرارهم الوظيفي.

هذه النتيجة تتوافق مع دراسة خالد عيادة عليمات (2005). حيث أكدت على وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل الاجتماعية ومستوى أداء الحكام الإداريين في الأردن.

3-3 - مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية عن وجود فروق في مستويات ضغوط العمل بين أفراد الحماية المدنية تبعاً لأسس كثيرة منها الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، والخبرة المهنية.

وبعد القيام بالتحاليل الإحصائية اللازمة والمتمثلة في تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أكدت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل ومتغيرات الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، الخبرة المهنية، حيث أن مستويات الدلالة جميعها فاقت (0.05). وهذا ما يدل على عدم تحقق الفرضية، أي أن أفراد الحماية المدنية يتعرضون لضغوط العمل بنفس المستوى رغم الاختلاف في الحالة الاجتماعية، الرتبة، الوظيفة، الخبرة المهنية.

تتفق هذه الدراسة في جزئها الخاص بسنوات الخبرة مع دراسة مكناسي محمد 2007/2006، حيث أكدت على عدم وجود فروق بين مستويات ضغوط العمل وسنوات الخبرة لدى أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة.

3-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية على أن الحوافز المادية من أهم الأساليب لمواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي.

إن المتتبع للتراث النظري الخاص بعلم اجتماع التنظيم يرى أن هذا الطرح نادت به نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، ويؤكد تايلور على ضرورة وضع نظام للأجور حيث نظر كغيره من المفكرين في ذلك العصر على أن العامل يتجاوب مع الحافز المادي بصورة ايجابية.

عند تحليلنا لإجابات الأفراد كما هو موضح في الجدول رقم (17) تبين أن الفرضية غير محققة، حيث أن نسبة الذين أكدوا على أهمية الحوافز المادية لمواجهة ضغوط العمل وضمان الاستقرار الوظيفي كانت ضعيفة مقارنة بالعوامل الأخرى، حيث بلغت هذه النسبة 8% فقط، وجاء ترتيب عامل الحوافز المادية حسب الأهمية في المرتبة السادسة (6) من بين (7) رتب، وهذا ما يؤكد على أن الحوافز المادية لا تشكل عامل مهم بالنسبة إلى أفراد الحماية المدنية.

عند الرجوع إلى الجدول رقم (09) الذي يمثل مستويات الضغوط الكلية جاء ترتيب الضغوط الفيزيائية في المرتبة الأولى، وهذا ما يتطابق مع إجابات أفراد العينة حول أساليب مواجهة ضغوط العمل إذ أن نسبة 25% من أفراد العينة كانت إجاباتهم تنص توفير مرافق للراحة وممارسة الرياضة وهي النسبة الأكبر، تليها نسبة 19% من الإجابات أكدت على ضرورة إعادة النظر في القوانين التي تضبط نظام العمل، ثم نسبة 18% من الإجابات تنص على فتح باب الحوار بين الإدارة والعمال، وهذا ما يدخل ضمن الضغوط التنظيمية

التي احتلت المرتبة الثانية في مستويات ضغوط العمل، ومن الملاحظ حسب إجابات العينة نجد أن معظمهم يؤكدون على ضرورة تحويل نظام العمل من نظام 03 مداومات إلى نظام 04 مداومات، لأن نظام العمل الحالي يشعرهم بالتعب هذا من جهة ،ومن جهة أخرى نجد أن الحجم الساعي الذي يشتغل به أفراد الحماية المدنية يفوق الحجم الساعي المعمول به في الوظيفة العمومية بقرابة 80 ساعة إضافية شهريا، حيث تؤكد دراسة لنذا ماري لوكس (2003) على أن الوقت من أهم العوامل المسببة للضغط.

كذلك بالنسبة للترقيات في الرتب التي تعتبر بطيئة إلى حد كبير، فلو أخذنا مثال على الترقية من رتبة عون إلى رتبة عريف يشترط على العون تجاوز 10 سنوات عمل كاملة، ونجد دراسة جبلي فاتح (2006) تؤكد على وجود العلاقة بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني.

أما بالنسبة لبقية العوامل نجد الحوافز المعنوية التي احتلت المركز الرابع، تليها الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي، وهذا ما تؤكد عليه مدرسة العلاقات الإنسانية فالعامل ليس رجل اقتصادي تحكمه الحوافز المادية، وإنما هو فرد ذو أحاسيس يحب الانتماء والارتباط مع الآخرين في شكل مجموعات متجانسة والتي بدورها تعمل على رفع الروح المعنوية للعمال.

أما فيما يخص توفير العتاد ووسائل التدخل الحديثة والتي احتلت المرتبة الأخيرة، وهذا يعتبر منطقيا في ظل الجهود الكبيرة التي تبذلها المديرية العامة للحماية المدنية في توفير أحدث الوسائل الخاصة بالتدخل من أجل مسايرة أحدث التطورات، والرقى بهذا القطاع.

3-5- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص هذه الفرضية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية لولاية إيليزي.

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط (-0.59) عند مستوى دلالة (0.01) ، تشير الإشارة السالبة عن وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، أي كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل انخفض مستوى الاستقرار الوظيفي، أما بالنسبة لقيمة معامل الارتباط فهي تعبر عن وجود علاقة متوسطة نوعاً ما إذا اعتبرنا أن $(0.7 > 0.59)$ ، وهذا يدل على أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى أفراد الحماية المدنية يتبعه انخفاض متوسط على استقرارهم الوظيفي، وبالتالي فالفرضية العامة محققة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نحلل المعطيات والبيانات التي قمنا بجمعها وتحويلها إلى معطيات كمية، حيث قمنا باستخلاص النتائج والبرهنة عليها وفق المؤشرات الإحصائية التي اعتمدناها، وبالتالي التحقق من فرضيات الدراسة ومناقشتها وفق ما هو موجود في الواقع الميداني، ومن ضمن هذه النتائج وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، وأن أفراد الحماية المدنية يعانون من ضغوط في العمل متوسطة المستوى، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل بين أفراد الحماية المدنية، كما تبين من خلال الدراسة أن الحوافز المادية ليست السبيل الوحيد لمواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي.

خاتمة:

بعد إتمامنا للجانب الميداني للدراسة نكون قد وصلنا إلى آخر مرحلة من مراحل البحث، والذي كان ثمرة عمل كلفنا الكثير من الجهد والوقت، حيث حاولنا وبكل موضوعية أن لا نحيد عن مراحل البحث العلمي من أجل تفسير الظاهرة المدروسة، والإجابة على الإشكالية التي شغلت تفكيرنا ودعتنا إلى اكتشاف الحقائق الخاصة بمصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية بولاية إيليزي، وذلك عن طريق معالجة الشواهد الكمية والكيفية التي استطعنا تجميعها من الواقع الامبريقي، للتحقق من صحة الفرضيات وصياغة النتيجة العامة للدراسة.

لقد قادتنا هذه الدراسة إلى التوصل لبعض النتائج التي كانت كفيلة بالإجابة على التساؤلات المطروحة، حيث وجدنا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي لدى أفراد الحماية المدنية، كذلك بالنسبة لمستويات الضغوط استنتجنا أن أفراد الحماية المدنية يعانون من ضغوط متوسطة المستوى، وتم التأكد من خلال نتائج الدراسة من عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغوط العمل بين أفراد الحماية المدنية ، أي أنهم يتعرضون لضغوط العمل بنفس المستوى رغم اختلافاتهم على أساس الحالة الاجتماعية، الرتبة والوظيفية، وسنوات الخبرة، وبالنسبة للأساليب والإجراءات المناسبة لمواجهة ضغوط العمل وتعزيز الاستقرار الوظيفي جاءت النتائج لتؤكد على أن الحوافز المادية لا تعتبر البعد الذي يحظى بالأهمية الكبيرة، بل وجدنا العديد من الأبعاد التي سبقته مثل الاهتمام بمكان العمل، تعديل القوانين ونظام العمل، الحوافز المعنوية والاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي لأفراد الحماية المدنية.

التوصيات والاقتراحات

التوصيات والاقتراحات:

أ- التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة نوصي بمايلي:

- توفير بيئة عمل مناسبة لأفراد الحماية المدنية وذلك لتشجيعهم وتحفيزهم وتعزيز الاستقرار الوظيفي لديهم.
- على الإدارة أن تفتح باب التواصل والحوار بينها وبين العمال حتى يتمكنوا من إيصال آرائهم واقتراحاتهم بما يضمن السير الحسن للعمل.
- ضرورة النظر في نظام العمل بالمداومات الذي يعتبر مجحفا بالنسبة للحجم الساعي الكبير الذي يشتغل به أفراد الحماية المدنية دون الحصول على أي تعويضات على الساعات الإضافية.
- على الإدارة العمل بسياسة تفويض السلطة بشكل أوسع في تسيير المصالح، وهذا لعدم التأخر في المصادقة على الوثائق المختلفة.
- ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي، حيث لاحظنا نقصا كبيرا في هذا الجانب، وذلك لعدم وجود أخصائي نفسي واجتماعي في مكان العمل.

ب- الاقتراحات:

بعد إتمام هذه الدراسة التي هدفت لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، نقترح بعض الدراسات المشابهة لهذه الدراسة ومنها:

- ضغوط العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي.
- تأثير ضغوط العمل على إنتاجية العامل.
- دور إدارة ضغوط العمل في تحقيق الكفاية الإنتاجية.
- دور التكوين والتدريب في مواجهة ضغوط العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

- 1- إبراهيم رمضان الديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006.
- 2- أحمد الأصفر وأديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، 2002-2003.
- 3- أحمد العايد وآخرون، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.
- 4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت، 1973.
- 5- أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
- 6- إخلاص محمد عبد الحفيظ ومصطفى حسين باهي، طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، ط2، 2002.
- 7- السيد علي الشتا، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 1997.
- 8- أمين عز الدين، المدخل في شؤون العمل وعلاقاته، مكتبة القاهرة، مصر، 1964.
- 9- حريم حسين، السلوك التنظيمي-سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال-، ط3، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- 10- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، العلم والتعليم والمعلم من منظور علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 11- حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة ، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 12- خالد عيادة علي، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، الأردن، 2015.

- 13- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
- 14- سلطان محمد سعيد أنور، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 15- سمير الشوبكي، المعجم الإداري، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006.
- 16- شحاتة حسين وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.
- 17- شعبان علي حسن السيبي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- 18- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 19- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، القاهرة، 2007.
- 20- عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2001.
- 21- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ط2، دار البصائر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- 22- فاروق عبده فليه ومحمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2005.
- 23- محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية نحو منهج استراتيجي، ط2، مكتبة العبيكان، الرياض، 2008.
- 24- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، 1999.
- 25- محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط2، دار قرطبة، الجزائر، 2007.

26- محمد معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

27- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية مصر، 1999.

28- مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.

29- ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي دراسة نظرية وتطبيقية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003 .

30- هارون توفيق الرشيد، الضغوط النفسية طبيعتها، نظرياتها، برامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الإنجلو مصرية، القاهرة، 1999.

ثانيا: المذكرات:

31- بحيري صابر، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015.

32- بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، مذكرة ماجستير علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2013-2014.

33- حمود بن مطلق العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة الرياض، 2003.

34- عثمان مريم، ضغوط العمل وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009/2010.

35- مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، رسالة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، جامعة منتوري بقسنطينة، 2009-2010.

36- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة ماجستير في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة منتوري بقسنطينة، 2006/2007.

37- فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006/2005.

38- فاطمة عليان السفيناني، الاتصال التنظيمي وعلاقته بأسلوب إدارة الصراع، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.

39- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، رسالة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، 2016.

ثالثا: المجالات

40- أمل بنت سلامة الشامان، المكتبة الالكترونية أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة التربية وعلم النفس، العدد 26، سنة 2006.

41- أنور عيسى، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 36، 2013.

42- جاسم رحيم عذاري، أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، المجلد 9، العدد 33، سنة 2013.

43- خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمن لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة مؤتة، الأردن، المجلد 2، العدد 3، 2009.

44- سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

45- محمد رفاعي، فلسفة الإدارة اليابانية في إدارة الموارد الإنسانية مالذي يمكن أن نتعلمه الإدارة منها؟ مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 12، عدد 4، 1984.

46- محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة الدراسات الأمنية، أكاديمية ناصر العسكرية العليا، مصر، العدد 1، ديسمبر 2009.

رابعاً: مواقع الأنترنت:

47- ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، وظائف الإدارة (التنظيم-الهيكل التنظيمي)، محاضرة منشورة بشبكة جامعة بابل، العراق، تاريخ النشر 2017/04/15.
<http://www.uobabylon.edu.iq/uobColleges/lecture>.

48- خلية الإعلام والاتصال بمديرية الحماية المدنية لولاية إيليزي ، محادثة عبر شبكة التواصل الاجتماعي فيس بوك، 2020/06/05، 09:52.
<https://www.facebook.com/dpc.illizi.58>

49- عزيز عوض الله الجعيد، اختبار التباين الأحادي، 2020/06/21، 10:07
<https://www.aziz blog.com>

الملاحق

الملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

سنة ثانية ماستر LMD

استمارة البحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي، وذلك في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل والذي يدور موضوعها حول : مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منك الإجابة عليها وفقا لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، وليكن في علمك أخي بان إجابتك سنتعامل معها بسرية تامة ولن نستخدم إلا لأغراض علمية.

وفي الأخير تقبلوا أسمى عبارات التقدير والاحترام .

المحور الأول : البيانات الأولية :

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ متزوج ☐
الرتبة : عون ☐ عريف ☐ رقيب ☐ ضابط ☐
الوظيفة : مسعف ☐ رئيس عدد ☐ سائق ☐ هاتفي ☐

سنوات الخبرة :

من 1 إلى 5 سنوات ☐
من 6 إلى 10 سنوات ☐
من 11 إلى 15 سنة ☐
من 16 إلى 20 سنة ☐
أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني : مصادر ضغوط العمل

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أجهزة التدفئة والتكييف غير متوفرة بشكل كافي في مكان العمل					
2	مكان العمل غير موصول بشبكة الانترنت للتواصل مع الخارج					
3	يفتقر مكان العمل لشروط النظافة لعدم توفر مواد التنظيف بشكل دائم					
4	لا تستطيع ممارسة الرياضة نظرا لضيق المساحة في مكان العمل					
5	صوت إنذار التدخل يشكل مصدر قلق بالنسبة إليك					
6	نظام المداومة 15 يوما متتالية يشعرك بالتعب					
7	تقوم بتأدية أعمال ليست جزء من مهامك					
8	تعتقد وجود غموض في المهام الموكلة إليك					
9	نظام العمل لا يتضمن برامج التدريب والتكوين المستمر					
10	لا تتيح لك الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات داخل الوحدة					
11	تعاني من خلافات مهنية مع زملائك في العمل					

					المسؤول لا يتيح إليك الفرصة للحديث عن مشاكلك الشخصية	12
					تعاني من صعوبة في التواصل مع المواطنين أثناء التدخلات	13
					تتعرض لبعض الاهانات من طرف المواطنين أثناء أدائك لمهامك	14

المحور الثالث : الاستقرار الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
15	تعتقد أن الراتب الذي تتقاضاه كافي لتلبية احتياجاتك الشخصية						
16	تتلقى حوافز مادية ومعنوية كافية تشجيعا على مجهوداتك						
17	يوجد تطبيق عادل لنظام الترقية على جميع الأعوان						
18	تتلقى تعويضات عن الأعمال الإضافية داخل الوحدة						
19	يتم تكريمك في الأعياد والمناسبات من طرف المسؤولين						
20	اخترت هذا العمل على قناعة منك						
21	أنت مرتاح في وظيفتك الحالية						
22	لا تفكر في التحويل من الوحدة في حال توفر الفرصة						
23	المهام التي تقوم بها تتناسب مع مؤهلاتك وقدراتك						

					هذه الوظيفة تنمي لديك روح الإبداع والتطوير	24
--	--	--	--	--	---	----

- حسب رأيك ما هي الأساليب والإجراءات المناسبة لمواجهة ضغوط العمل بما يضمن الاستقرار الوظيفي؟

-
-
-
-

ملحق رقم (02)

قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الأستاذ
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أستاذ محاضر أ	خديجة لبيهي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أستاذ محاضر ب	يوسف بالنور
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	أستاذ متعاقد	زاكي مناوي