



الموضوع

أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل

دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة
محمد خيضر - بسكرة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في (علوم التسيير)

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

- قرون نورهان

إعداد الطالبتين:

- لعمامرة هديل

- مغزي بخوش سارة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	قرون نورهان	أستاذ مساعد "ب"	مشرفا	جامعة بسكرة
2	منصوري كمال	أستاذ تعليم عالي	رئيسا	جامعة بسكرة
3	مزبو ألفة	محاضر "أ"	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2023-2024م



الموضوع

أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل
دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة
محمد خيضر - بسكرة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في (علوم التسيير)

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

- قرون نورهان

إعداد الطالبين:

- لعمامرة هديل

- مغزي بخوش سارة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
1	قرون نورهان	أستاذ مساعد "ب"	مشرفا	جامعة بسكرة
2	منصوري كمال	أستاذ تعليم عالي	رئيسا	جامعة بسكرة
3	مزبو ألفة	محاضر "أ"	ممتحنا	جامعة بسكرة

السنة الجامعية: 2023-2024م

سورة التوبة

١٤١٨



الشكر الاول للمولى عز وجل الذي رزقني العقل وحسن التوكل عليه سبحانه و

تعالى وعلى نعمته الكثيرة التي رزقني إياها فالحمد والشكر لله على كل الأحوال.

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذة الموقرة "قرون نورهان" التي تفضلت بإشرافها على هذا

البحث ولم تبخل علينا بنصائحها العلمية والمنهجية.

كما أتقم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة لتفضله بمناقشة هذا العمل

أخيراً، خالص شكري وتقديري لكل أستاذة(ة) كان له(ها) الفضل في تكويني ومرافقتي

خلال مراحل دراستي: اليسانس، الماستر بجامعة محمد خيضر بسكرة

ولله ولي التوفيق

الى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل

"والدي العزيز"

الى الإنسانية العظيمة التي لطالما تمت أن تقرّ عينها لرؤيتي في يوم كهذا

"أمي العزيزة ورفيقة دربي"

حفظهما الله واطال في عمرهما.

إلى أجدادي حفظهم الله وأطال في عمرهم.

إلى أختي وتوأم روحي "رانيا" وأولادها " وسيم، إياد".

إلى أخوتي وأغلى ما أملك: أية، أريج، ريماس ومحمد.

الى من تحلت بالإخاء وتميزت بالوفاء والعطاء رفيقتي في المشوار صديقتي واختي

"هاجر شرقي"

إلى صديقات العمر " هاجر، ياسمين، حنان، مريم، جيهان"

إلى جميع الأهل والأصدقاء.

أهدي هذا العمل

الى قدوتي الاولى الى نبض قلبي الى "أمي"

الى "والدي" اطل الله بقائه والبسه ثوب الصحة والعافية

لكل من كان معي وساندني الى الظل الوارف اخوتي الغاليات

"سندس، سلسبيل"

الى صديقاتي رفقة العمر وأحباء القلب الى من ساندتني رفيقتي في المشوار

"مريم"

الى الشموع التي انارت طريق الاجيال الى القامات العالية التي صنعت المستقبل بأروع

وابهى صورة.

الى رسل العلم والمعرفة الى معلمي وأساتذتي

أتمنى ألا تكون هذه الخطوة إلا بداية لطريق طويل مليء بالتوفيق والنجاح بإذن الله

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تكونت مجتمع الدراسة من (250) أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، حيث تم قياس التعلم التنظيمي من خلال ثلاث ابعاد وهي التعلم الفردي، التعلم الجماعي والتعلم المنظمي. وقم تم الاعتماد على الإستبيان كأداة أولية لجمع بيانات الدراسة من عينة مسيرة مكونة من (50) أستاذ، تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) لتحليل ومعالجة النتائج.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من التعلم التنظيمي بكلية إضافة إلى وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل، كما توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي بأبعاده (التعلم الفردي، الجماعي والمنظمي) على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات أهمها تعزيز الفعاليات التعليمية الجماعية ليتمكن الأساتذة من تبادل المعارف والخبرات وتعزيز عملية التعلم بالإضافة إلى تشجيعهم على التفكير الإبداعي والابتكار في أساليب التدريس ما يساعد على التقليل من ضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية: التعلم التنظيمي، ضغوط العمل، التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم المنظمي.

Abstract:

This study aimed to investigate the effect of organizational learning on job stress in the Faculty of Economics, Business Administration, and Management. The study sample consisted of (250) professors in the Faculty of Economics, Business Administration, and Management at the University of Biskra. Organizational learning was measured through three dimensions: individual learning, collective learning, and organizational learning. The questionnaire was used as a primary tool to collect data from a random sample of (50) professors. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used to analyze and process the results.

The study found that there was a high level of organizational learning in the college in addition to a high level of job stress. The results also found that there was a statistically significant effect of organizational learning in its dimensions (individual, collective, and organizational learning) on job stress in the Faculty of Economics, Business Administration, and Management. The study concluded with a number of recommendations, the most important of which is to strengthen collective educational activities to enable professors to exchange knowledge and experiences and strengthen the learning process, in addition to encouraging them to think creatively and innovatively in teaching methods, which helps to reduce job stress.

Keywords: Organizational learning, job stress, individual learning, collective learning, organizational learning.

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	خاصية الجنس لعينة الدراسة	01
32	خاصية السن لعينة الدراسة	02
33	خاصية المؤهل العلمي لعينة الدراسة	03
34	خاصية سنوات الخبرة لعينة الدراسة	04
35	اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان	05
36	اختبار التوزيع الطبيعي	06
36	فئات اتجاهات الآراء	07
37	مستوى محور التعلم التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	08
39	مستوى ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	09
41	مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة	10
42	نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	11
42	اختبار أثر التعلم الفردي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط	12
43	اختبار أثر التعلم الجماعي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط	13
44	اختبار أثر التعلم المنظمي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط	14

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
و	النموذج المقترح للدراسة	01
9	مستويات التعلم التنظيمي	02
18	مراحل تشكل ضغوط العمل	03
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	05
33	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية	06
34	توزيع أفراد العينة حسب بعد سنوات الخبرة	07

مقدمة

مقدمة:

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

من جهة ثانية نجد ان الإمكانيات والموارد المتاحة لكل منظمات مهما كانت تبقى محدودة، ويعتبر المورد البشري أهم هذه العناصر في الوقت الحالي حيث انه أعطى متنفس وبعد جديد للمنظمات للعمل على تحسين قدراتها وتعزيز موقعها من خلال رفع مستويات التدريب والتأهيل لهذا المورد، في هذه النقطة بذات يظهر التعلم التنظيمي كخيار أمثل يجنب المنظمة الصراعات، على اعتبار أم المنظمة كائن حي متعلم يسعى دوما للتأقلم مع متغيرات بيئتها، واستجابة لمتطلباتها.

تتأثر ضغوط العمل بعوامل عدة كالثقافة التنظيمية ونوعية القيادة وطبيعة المهام وكذا التعلم التنظيمي. حيث نجد أن لبرامج التعلم التنظيمي وخاصة التي تركز على تعزيز التواصل الفعال وتحسين مهارات إدارة الضغط أن تسهم في تعزيز رفاهية الموظفين وتعزيز أداء المؤسسة بشكل عام.

1- الإشكالية:

تعد ضغوط العمل من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر والتي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمات وقد استحوذت على اهتمام العديد من دول العالم وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تخلفها هذه الظاهرة بمنظمتها، ناهيك عن قيامها بعقد العديد من المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغيت توعية الموظفين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط النفسية والسيطرة عليها. ومما لا شك فيه فإن قطاع التعلم العالي يواجه العديد من الضغوط ونظرا لحجم وأهمية وحساسية عمل الأساتذة يعتبر من بين أكثر الفئات تعرضا لضغوط العمل خاصة عند ارتباطهم بالبحث العلمي والتدريس، وفي ذات الوقت فهم يبحثون عن الاستقرار الوظيفي الذي يشبع حاجياتهم ويشعرهم بالأمان وتمسكهم بوظيفتهم، ومن هنا يمكننا صياغة مشكلة الدراسة كما يلي :

ما أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة

محمد خيضر بسكرة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن تقسيمها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى التعلم التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

- ما هو مستوى ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

- ما هو أثر التعلم الفردي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟
- ما هو أثر التعلم الجماعي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟
- ما هو أثر التعلم المنظمي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

2- الدراسات السابقة:

فيما يلي أهم الدراسات في موضوع الدراسة:

- الدراسات المتعلقة بالتعلم التنظيمي:

الدراسة الأولى: عيشوش خيرة، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة السونطراك " بجريدة "الجزائر العاصمة مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص مالية دولية.

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على أبرز المفاهيم الإدارية المعاصرة ، والتي تشكل مرحلة حاسمة في إطار التطور الإداري والعلمي والتعرف على حقيقة التعلم التنظيمي في شركة سونطراك ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على منهجين للبحث هما:

- المنهج الوصفي التحليلي والذي يمثل الجانب النظري ، هذا يسمح لنا بدراسة التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة والأداء.
- المنهج الاستدلالي حيث تم إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة اقتصادية وكانت المديرية العامة لشركة سونطراك" بجريدة "الجزائر العاصمة محل الدراسة.

تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

التعلم التنظيمي مدخل مهم من مداخل تحسين أداء المؤسسة، وذلك لأن تطبيقه يحسن من وضع المؤسسة وأفرادها وبذلك ينقل المؤسسة من الوضع الحالي إلى وضع الجديد يقوي مركزها التنافسي في السوق ويحسن من صورتها لدى العملاء ، ولكن فعالية هذا المدخل مقترنة بتوفر مجموعة من المقومات:

- تبيني مدخل النظم والنظر للمؤسسة ككل متكامل ومتربط الأجزاء.
- اقتناع ودعم الإدارة العليا بجدية التعلم والتحول إلى منظمة متعلمة.
- يمكن تحسين الأداء من خلال تبني مدخل التعلم التنظيمي، ولكن هذا المدخل يتطلب توفر هيكل تنظيمي مرن قليل المستويات الإدارية، يرتكز على اللامركزية ويتعد عن البيروقراطية والروتين.
- يتطلب التعلم التنظيمي أيضا تهيئة مناخ عمل مشجع ومحفز على التعليم، وبناء ثقافة التنظيمية تركز على الأفراد وتدعو إلى العمل الجماعي وروح الفريق.

الدراسة الثانية: أحمد حسين موسى أبو دراز دور التعلم التنظيمي في إدارة الأزمات بالمستشفيات الفلسطينية المجلة

العلمية للدراسات التجارية والبيئية المجلد السابع ملحق العدد الرابع 2017.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور التعلم التنظيمي في إدارة الأزمات بالمستشفيات الفلسطينية ومدى الاهتمام بدعم وتوفير طرق واساليب التعلم التنظيمي، ولتحقيق اهداف الدراسة تم الاعتماد على:

المنهج التحليلي الوصفي، فضلاً عن تصميم أداة القياس (الاستبانة) وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية شملت جميع العاملين في المستشفيات الفلسطينية في قطاع غزة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرض الدراسة. تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

- توصلت الدراسة إلى أن التعلم التنظيمي له دور هام في فاعلية إدارة الأزمات بالمستشفيات الفلسطينية .
- توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين التعلم التنظيمي في زيادة فعالية إدارة الأزمات في المستشفيات الفلسطينية.
- أثبتت الدراسة إلى أنه يوجد أثر طردي للتعلم التنظيمي في زيادة فعالية إدارة الأزمات في المستشفيات الفلسطينية.

الدراسة الثالثة: بریطل فطيمة الزهرة أهمية التعلم التنظيمي في تكوين الراس المال الفكري دراسة حالة مؤسسة السونطراك "بجيدرة" الجزائر العاصمة رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية التعلم التنظيمي في تكوين رأس المال الفكري، وذلك من خلال الدور الذي تلعبه مستويات التعلم التنظيمي، أو من خلال الأثر الناتج عن مساندتهما في تكوين رأس المال الفكري. حيث تم قياس التعلم التنظيمي من خلال ثلاثة أبعاد المتمثلة في التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم على مستوى المنظمة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان الجمع البيانات الأولية، حيث استهدف الدراسة عينة عشوائية المسيري مؤسسة سونطراك قسم الإنتاج حيدرة الجزائر العاصمة، البالغ عددهم 150 مسيرة تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

- ان تبني مفهوم التعلم التنظيمي ليس أمراً سهلاً، بل انه يمثل في حد ذاته نوعاً من التحدي للمنظمات التي تحاول تطبيق هذا المفهوم، ذلك انه لا توجد طريقة واحدة مضمونة يمكن أن تتبناها المنظمات في عملية التعلم التنظيمي. مما يحتم على كل منظمة أن تبني وتطور الأسلوب التعليمي الذي يتلائم مع أهدافها وأنشطتها والمهارات المتوافرة لمواردها البشرية والتقنيات التي تستخدمها، ثم الثقافة التي تعمل في إطارها.

- تتجسد آلية التعلم التنظيمي في المنظمة من خلال ثلاث مستويات متمثلة في التعلم الفردي والتعلم الجماعي وأخيراً التعلم على مستوى المنظمة حيث يتم انتقال المعارف والخبرات من مستوى الأفراد إلى مستوى الجماعات التي يتم من خلالها التبادل والمشاركة إلى غاية تعميمها في أرجاء المنظمة.

- أن منطق التعلم التنظيمي في البيئة المعقدة والغير مستقرة هو منطق التعلم غير الرسمي الذي يرتبط بالتجربة والخبرة والمشاركة، ولكي يكون التعلم التنظيمي منتجاً للمعرفة لا بد أن يكون نشاطاً اجتماعياً أي نتاج الخبرة والتفاعل مع الآخرين.

- الدراسات المتعلقة بضغط العمل

الدراسة الأولى: عدي حسين شعلان دور ضغوط العمل في ادارة الذات دراسة استطلاعية لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية المجلد 10 العدد 22 2018.

مقدمة

هدفت هذه الدراسة الى بناء اطار نظري يغطي متغيرات البحث وقياس مستوى ضغوط العمل لدى عينة البحث ومدى توافر كفايات ادارة الذات لديهم والمساعدة في الوصول الى التوصيات قد تساعد على التقليل او الحد من ظاهرة ضغوط العمل تم اختيار البالغ عددهم 306 وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، فضلاً عن تصميم أداة القياس (الاستبانة) وتوزيعها على عينة عشوائية طبقية شملت اربع كليات من جامعة بغداد ، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرض الدراسة.

تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

— تبين ان لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة ضغوط عمل وبتفاق وتجانس اغلب آراءهم نظرا لإدراكهم واستجاباتهم النفسية والجسمية والسلوكية لمتطلبات ومواقف العمل المختلفة والمتعارضة مع قابليتهم وقدراتهم مما انعكس على ادائهم.

— تلقي اعضاء الهيئة التدريسية الأوامر المتعلقة بمتطلبات العمل من جهات متعددة، الأمر الذي أدى إلى ازدواجية المهام المكلفين بها، والتي قد تتعارض احيانا مع مبادئهم.

— يشعر اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة بنقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع بشكل نسبي، ويعود ذلك لعدم وضوح المسؤوليات او لعدم فهمهم لمتطلبات وحدود واجباتهم وصلاحتهم ، فضلاً عن كثرة الأوامر وغياب المدونات التي توضحها.

— يدرك اعضاء الهيئة التدريسية في الكليات المبحوثة اتسام بعض مهامهم بالنمطية والروتينية والتكرار في بعض الاحيان.

— شعور عينة البحث بأعباء العمل نظرا لقلّة الموارد المتاحة لأداء مهامهم بشكل كمي ونوعي، وضيق في الوقت، وقلة فترات الراحة، وتزايد المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، الأمر الذي يشعروهم بالضغوط ويترك اثرا سلبيا عليهم، وبشكل عام تشعر عينة البحث بعبء العمل اذ حصل على وسط حسابي أكبر من الوسط .

— شعور عينة البحث بالضغوط العمل في عملهم اليومي من خلال المهام التدريسية اليومية وشرافهم على البحوث والرسائل والمقابلات واللجان الامتحانية ... الخ، اذ يشعر اساتذة وتدرسي الكليات المبحوثة بصراع الدور بشكل عام..

الدراسة الثانية: فطيمة حميدي ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العمال بالمؤسسة دراسة ميدانية على عينة من اعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العمال في مؤسسة الحماية المدنية لولاية ورقلة.

— التعرف على أهم مصادر الضغوط العمل التي يواجهها العمال في مؤسسة الحماية المدنية.

— الكشف على أبعاد الضغوط تنظيمية والبعده الأكثر تأثير على أداء العمال.

— معرفة مدى تأثير بيئة العمل الخارجية على أدائهم في المؤسسة.

— تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على العامل والمؤسسة.

لهذا فقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، لأنه المنهج الأنسب لدراسة هذه الظاهرة والمتمثلة في ضغوط العمل

وتأثيرها على أداء العمال،

مقدمة

تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

— أن عبء العمل يؤثر سلباً على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.

— أن بيئة العمل الخارجية تؤثر إيجابياً على أداء أعوان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة.

الدراسة الثالثة: محمد حسن خميس ابو رحمة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين

بمحافظة غزة مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في اصول التربية تخصص ادارة تربوية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا

الوظيفي لديهم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية

والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة تربوية

وقد استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة.

تم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة التي كانت على النحو التالي:

— أظهرت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين هي ضغوط ناتجة عن النمو المهني

والارتقاء الوظيفي، ويليهما الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء .

— أظهرت نتائج الدراسة أن الضغوط الناتجة عن كمية وطبيعة العمل" قد احتلت المرتبة الثالثة في أعلى المجالات إحداثاً

لضغوط العمل .

— أظهرت نتائج الدراسة أن صعوبة تنقل المشرفين من مكان لآخر أثناء العمل وتحملهم نفقات مادية إضافية متعلقة

بعملهم قد حصلت على نسبة مرتفعة في إحداث ضغوط العمل لديهم.

— أظهرت نتائج الدراسة أن المجال المتعلق بالرضا عن الحوافز والمكافآت قد احتل المرتبة الأخيرة كأقل المجالات رضا لدى

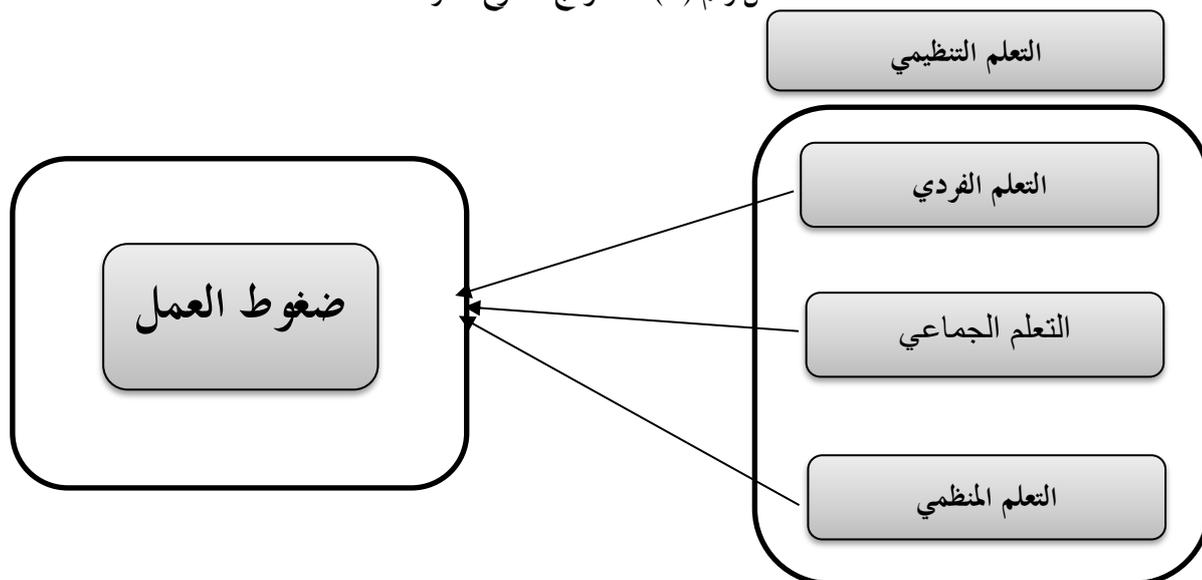
المشرفين.

3- نموذج وفرضيات الدراسة:

أ- نموذج الدراسة

اعتماداً على الدراسات السابقة، يمكن توضيح نموذج الدراسة كما يلي:

الشكل رقم (1): النموذج المقترح للدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ب- فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للتعلم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر للتعلم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

- يوجد أثر للتعلم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

- يوجد أثر للتعلم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

4- التموضع الأبيستمولوجي:

اندرج البحث ضمن النموذج الوضعي الذي يهدف إلى محاولة الفهم والشرح لمعرفة علاقات التأثير بين مختلف متغيرات الظاهرة المدروسة وكذلك الوصف لموضوع ما، حيث يجسد هذا الأخير من خلال فرضية واقعية محددة يكون فيه الباحث موضوعيا أين يؤسس البيانات وفقا للحقائق لا بناء على مشاعره الشخصية حتى يكون البحث علميا، إذ يبني الباحث افتراضاته على أساس قابلية التأكيد أو الرفض وهذا ينطبق على دراستنا الحالية.

5- منهجية الدراسة:

تم تبني في هذه الدراسة المنهج الوصفي، فقد تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل تحديد الإطار المفاهيمي والوقوف عند اهم الدراسات السابقة والتي تشكل مرجعا أساسيا في الدراسة وما تتضمنه من محاور معرفية، اما على الصعيد الميداني فقد تم إجراء المسح الاستطلاعي وتحليل البيانات الأولية المتجمعة من خلال الإجابة على استبيان الدراسة، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها.

6- تصميم البحث:

- **هدف البحث:** تعتبر هذه الدراسة وصفية، هدفها اختبار صحة مجموعة من الفرضيات التي تم بناؤها اعتمادا على دراسات سابقة.
- **نوع الدراسة:** دراسة سببية فقد هدفت إلى قياس مستوى أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.
- **مدى تدخل الباحث:** دراسة الأحداث كما هي في الواقع بكل موضوعية وبعيدا عن التحيز.
- **الحدود المكانية:** كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة.
- **وحدة التحليل:** يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، لذلك تتمثل وحدة التحليل في الأستاذ الجامعي.
- **الحدود الزمنية:** تمت هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023-2024 وأجريت الدراسة التطبيقية خلال شهر ماي 2024.

7- أهمية الدراسة:

- يمكن إيجاز أهمية البحث في النقاط التالية:
- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرات المبحوثة والمتمثلة في التعلم التنظيمي وضغوط العمل باعتبارها من أهم العوائق التي تواجه العامل في تأدية عمله.
- أهمية عملية التعلم التنظيمي بمختلف مستوياته (التعلم الفردي، الجماعي والتعلم المنظمي) في تكوين المعارف في المنظمات.
- تعالج الدراسة ظاهرة تنظيمية تعتبر من أهم القضايا التي تؤثر على نفسية العامل وأدائه بالمؤسسة.
- قلة الدراسات التي تناولت الربط بين التعلم التنظيمي وضغوط العمل.

الفصل الأول:
الإطار النظري لتعلم التنظيمي

تمهيد:

يعتبر التعلم التنظيمي العملية التي يتم من خلالها إحداث التغيير المخطط وإعدادها لتكون قابلة للتكيف مع التغييرات الحاصلة في البيئة المحيطة بها بالسرعة المناسبة مما يمكن تلك المنظمات من امتلاك ميزة سرعة التعلم، وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. كما يسمح التعلم التنظيمي للمنظمة بالبقاء دوما نشطة وقادرة على مواجهة التحديات، كما يجعلها في حالة يقظة مستمرة وواعية ومدركة لما يكتنف نشاطاتها من تغييرات إن التعلم التنظيمي يؤدي إلى تحويل معرفة الأفراد إلى قاعدة تنظيمية للمعارف النافعة في مجال اتخاذ القرارات. ويمكن التعلم التنظيمي المنظمة من تغيير سلوكيات العاملين لديها وزيادة معارفهم وتطوير مهاراتهم المختلفة ومحاولة إكسابهم سلوكيات جديدة وحثهم على التفكير الإيجابي والإبداع المشاركة الفعالة في اكتساب المهارات المختلفة ومنها الإدارية، وتعلمها مما يؤدي إلى اكتساب مرونة في الأداء رفع مستوى الأداء بالجودة المطلوبة.

المبحث الأول: التعلم التنظيمي

أصبح منظور التعلم التنظيمي من أهم المداخل العلمية في فهم وتحقيق القدرة على التحدي التنظيمي، من منطلق أنه عملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة والأفراد العاملين بها. وعلى الرغم من مفهوم التعلم التنظيمي في عدت مجالات لكن من أولى الصعوبات التي تواجه الباحث في هذا الموضوع هو الوصول إلى تعريف إجرائي لهذا المفهوم يميزه عن غيره من المفاهيم التنظيمية الأخرى، وهذا راجع لتعدد مناهج الباحثين في تفسير هذا المفهوم.

المطلب الاول: ماهية التعلم التنظيمي

قبل التطرق إلى تقديم تعريف إجرائي للتعلم التنظيمي وجب علينا أن نتوقف عند التعلم كمفهوم مجرد وذلك لتحديد طبيعته، وتمييزه عن جملة من المصطلحات لها علاقة وثيقة به، ألا وهي التعلم والمنظمة المتعلمة.

الفرع الاول: تعريف التعلم

1- التعلم (Apprentissage) له عدة تعاريف من بينها:

هو تغيير دائم في سلوك الإنسان واكتساب مستمر لخبرات ومهارات جديدة تؤدي بالضرورة إلى إدراك معارف جديد ومعرفة عميقة للمحيط الطبيعي والاجتماعي الذي يعيش فيه الإنسان من حيث هو كائن مكلف يحمل رسالة مقدسة في هذا الكون ويعرف ايضا هو جميع التغيرات الثابتة نسبيا في جميع المظاهر السلوكية العقلية والاجتماعية والانفعالية واللغوية والحركية الناتجة من تفاعل الفرد مع البيئة المادية والاجتماعية. (نويوة، 2019، صفحة 344).

التعلم هو كل ما يكتسبه الإنسان عن طريق الممارسة والخبرة، وهو الوجه الآخر لعملية التعليم ونتاج لها، ويقترن بها، بحيث لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر. وعند الحديث عن التعليم لابد من تسليط الضوء على التعلم لتكوين صورة واضحة ومكتملة حول الموضوع... يختلف التعليم عن التعلم في أن التعليم نشاط يقوم به شخص مؤهل لتسهيل اكتساب المتعلم للمعارف والمهارات المطلوبة، أما التعلم فهو الجهود الذاتية التي تقوم بها الذات المتعلمة لاكتساب ما تسعى إلى تحصيلها من معارف ومهارات (سالملي، 2020، صفحة 728)

الفرع الثاني: مفهوم التعلم التنظيمي

التعلم التنظيمي: هو عملية مستمرة تابعة من رؤية أعضاء المؤسسة، حيث تستهدف هذه العملية استثمار خبرات وتجارب المؤسسة ورصد المعلومات الناجمة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المؤسسة ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها وذلك في إطار من الدعم والمساندة من قيادة المؤسسة بشكل خاص والثقافة التنظيمية بشكل عام، وقد تم التوصل من خلال هذا التعريف إلى عدد من الخصائص التي يحملها مفهوم التعلم التنظيمي أوجزها فيما يلي:

- إن عملية التعلم في المؤسسة عملية مستمرة.
- وجود رؤية مشتركة بين أعضاء المؤسسة.
- التعلم التنظيمي هو نتاج الخبرة والتجارب للمؤسسة.

- أهمية دعم ومساندة قيادة المؤسسة لتفعيل عملية التعلم في المؤسسة. (شنشونة، 2014، صفحة 110)
- يعتبر التعلم التنظيمي نشاط يستطيع من خلاله الفرد أو الجماعة بناء المعارف واكتسابها من خلال تجارب العمل ويصبح التعلم التنظيمي العملية التي تقوم بها المنظمات بتعزيز قدرتها على العمل. (سعدي ، 2015، صفحة 92)
- فعملية التعلم التنظيمي هي عملية اكتساب المعارف الجديدة وعندما يتم نقل المعرفة من طرف الى اخر ينظر الى هذه العملية على انها معرفة من المصدر الى المتعلم فيحدث التعلم وفقا لخطوتين : (العبيدي، 2014، صفحة 154)
- يستلم المتعلم المعلومة ويدركها ويعتبرها على انها عناصر جديدة من المعرفة.
- القيام بفحص عناصر الجديدة لاكتشاف مدى صحتها او خطاها ومن ثم قبولها او رفضها.
- كما عرف التعلم التنظيمي على أنه تغيير نظم وأساليب وممارسات التنظيم، وذلك بناء على الخبرة والمعرفة المكتسبة من التجارب والممارسات السابقة، كما قد يتم من خلال التعرف على النماذج السائدة خارج المؤسسة ثم بيئة الظروف الداخلية الاستخدام تلك الخبرات والعمل على توطئتها في المؤسسة" (براهيمية و عبايدية ، 2021، صفحة 444)
- أما التعلم التنظيمي حسب قاموس إدارة الأعمال فهو عملية فردية أو جماعية لاكتساب وتشكيل ممارسات معارف كفاءات قدرات، فالتعلم يمكن أن ينتج من الملاحظة أو التقليد وهي مقارنة منية على التجربة العطاء أو فعل التكراري أو الرتابية من خلال أثر الخبرة ويقود إلى التغيير أكثر أو أقل عمق وديمومة، فتقديمات مختلف الفاعلين تسيير الوضعيات أو الوضعيات في حد ذاتها فالتعلم يساهم على التعديل الآلي والتكيف مع السلوكيات. (براهيمية و عبايدية ، 2021، صفحة 444)
- وبهذا فإن التعلم التنظيمي هو تلك العملية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى كسب معارف جديدة تطمح من ورائها إلى تحسين قدراتها التنظيمية وتطوير ذاتها والرفع من كفاءات أفرادها. (عيشوش، 2011، صفحة 22)
- ومن خلال ما سبق يمكن القول أن التعلم التنظيمي هو مجموعة من النشاطات و العمليات المستمرة تهدف إلى إيجاد رؤية مشتركة داخل المؤسسة وتبنى أساليب تفكير تنظيمية أكثر شمولاً واتساقاً، من خلال الاهتمام بالفرد وتوفير جميع سبل التعلم الجماعي وتغيير نظرة العاملين التي تنسجم مع أهداف المؤسسة وتحقق النتائج المطلوبة من خلال شبكات العمل ذات القيمة والمشاركة الفردية والجماعية في استثمار التجارب والمعارف والخبرات السابقة لمواجهة المستقبل، لتكون قادرة على التكيف مع متغيرات المحيط بالسرعة المطلوبة وفي الوقت المناسب. (شنشونة، 2014، صفحة 111)

الفرع الثالث: المنظمة المتعلمة

- تعرضنا فيما سبق لمفهوم التعلم التنظيمي، ومحاوله التفرقة بينه وبين المنظمة المتعلمة يتطلب منا إعطاء تعريف المنظمة المتعلمة:
- عملية مستمرة من رؤية أعضاء المنظمة؛ حيث تستهدف هذه العملية استثمار خبرات وتجارب المنظمة، ورصد المعلومات الناتجة عن هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة، ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي

تواجهها، وذلك في إطار من الدعم والمساندة من قيادة المنظمة بشكل خاص، والثقافة التنظيمية بشكل عام . (باعجاجة، 2020، صفحة 25)

– كما تعرف المنظمة المتعلمة بأنها المنظمة ذات الاستعمال المقصود للعمليات التعليمية عند المستوى الفردي او في مستوى المجموعة والنظام ككل وذلك لتحقيق النمو المستمر للمنظمة في الاتجاه الذي يرضى بشكل متزايد المسهمين في تلك المنظمة. (أمين، 2014، صفحة 327)

الفرع الرابع: العلاقة بين التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة

وللتفرقة بين مفهومي المنظمة المتعلمة والتعلم التنظيمي، هناك علاقة دقيقة يمكن استخدامها للتمييز بين المفهومين: العلاقة بين المنظمة المتعلمة والتعلم التنظيمي هي علاقة احتواء، فالمنظمة المتعلمة تركز اهتمامها على بنية العملية التعليمية، وتعمل باستمرار على زيادة قدرات أعضائها على تحقيق النتائج التي يرغبون فيها من خلال منحهم قدرا من المرونة والحرية في التفكير، وذلك يؤدي إلى الطموح والابتكار نماذج وطرق جديدة للتفكير، أما التعلم التنظيمي فيركز على الكيفية التي يحدث بها التعلم ويكتب الأعضاء المعلومات والمهارات والاتجاهات التي تؤدي إلى الارتقاء بالمنظمة وتحقيق تكيفها مع المتغيرات المتجددة في البيئة المتغيرة، وذلك يجعل التعلم التنظيمي عنصرا أساسيا من عناصر بناء المنظمة المتعلمة من جهة ثانية العلاقة بين التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة يمكن توضيحها من خلال ارتباط السبب بالنتيجة، حيث أنه لا يمكن أن تكون هناك عملية تعلم تنظيمي صحيحة دون أن يترتب عليه بناء منظمة قابلة للتعلم. (رحمون ، السبتي، و تفرات، 2019، صفحة 525)

المطلب الثاني: أهمية وأهداف التعلم التنظيمي

الفرع الاول: أهمية التعلم التنظيمي

هناك عوامل عديدة أدت إلى ضرورة التعلم في المنظمات من أجل تمكينها من السيطرة على المعرفة والتكيف مع المتغيرات والتحديات المتسارعة والتنافس الشديد. حيث أن عنصر التعلم يحتم على مجتمعه ومنظماته وأفراده أن يتابعوا الأحداث ويواكبوا التقدم الذي يحصل. ومن هنا تظهر أهمية التعلم التنظيمي من خلال ما يلي: (رحمون ، السبتي، و تفرات، 2019، صفحة 521)

- زيادة أهمية المعرفة في كل المجالات لتطوير فهمنا للآخرين ولتحقيق مزايا تنافسية، واختصار الوقت بين إنتاجها وتطبيقها بفضل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- التعلم التنظيمي بالنسبة للمؤسسة يعد آلية تساعد المنظمة في قدرتها على التعامل الناجح مع التغير المستمر في بيئتها.
- يساهم التعلم التنظيمي في تغيير السلوك ليس فقط على المستوى الفردي وإنما على مستوى المنظمة ككل كميديان للفعل الفردي والجماعي.
- يقدم أفكارا وتصورات جديدة عن أداء المنظمة وذلك عبر الالتزام بالمعرفة المنتجة والمستقطبة من مختلف المصادر، وحسن استغلالها خاصة ما تعلق منها بالمعرفة.

- يشجع التعلم التنظيمي الانفتاح على المحيط الخارجي، وبذلك تتمكن المنظمات من الاستجابة إلى الاحداث والتطورات ورصد كل المؤثرات .
- يعتبر التعلم التنظيمي بالنسبة للمنظمة الأداة الفعالة لإدارة التغيير .
- كما تظهر أهمية التعلم التنظيمي للفرد والمنظمات وذلك باعتبار التعلم وسيلة فعالة لتحقيق أهداف الأفراد في الحصول على المكافآت أو المكانة أو السلطة والقوة، كما أن التعلم يساهم في تطوير الشخصية من خلال مساعدة الفرد في ادراك ذاته وفهم الآخرين والتفاعل معهم وتحسين مهاراته في العلاقات الإنسانية وتحسين خبراته في الحياة وتحقيق التوافق مع المتطلبات الثقافية والاجتماعية والبيئية، كما يعد التعلم بالنسبة للمنظمة الأداة الفعالة لإدارة التغيير فضلا عن أن التعلم بالنسبة للمنظمة يعد المتغير الحرج في قدرتها على التعامل الناجح مع التغيير المستمر في بيئته (حفاظ ، 2022، صفحة 37)
- كما تظهر ايضا أهمية التعلم التنظيمي بالنسبة للفرد والمنظمة فالتعلم التنظيمي يساهم في تطوير الشخصية عن طريق مساعدة الفرد في إدراك ذاته وفهم الآخرين والتفاعل معه وتحسين مهاراته في العلاقات الإنسانية وتحسين خبرته في الحياة وتحقيق التوافق مع المتطلبات الثقافية والاجتماعية والبيئية والتعلم بعد وسيلة فعالة لتحقيق أهداف الأفراد في الحصول على المكافآت أو المكانة أو السلطة والقوة، وبعد التعلم التنظيمي بالنسبة للمنظمة الأداة الفعالة لإدارة التغيير، والتعلم المنظمي أهمية بالغة في صنع القرار بوصفه وسيلة المنظمة في الوصول والحصول على المعلومات والمعرفة واستيعابها ومعالجتها وتجاوز الأفكار القديمة واستبدالها بأخرى جديدة والاستماع إلى الآخرين. (هشام و محمد ، 2021، صفحة 159)

الفرع الثاني: اهداف التعلم التنظيمي

- هناك مجموعة من الأهداف يمكن تحقيقها من خلال التعلم التنظيمي وهي كالاتي: (لنصاري و بوخلوه، 2022، صفحة 191)
- تعظيم امتلاك المعرفة والمهارات الأفراد العاملين في أداء المهام الموكلين بها.
 - تقليص الوقت اللازم لإنجاز المهام وتحسين نوعية المخرجات.
 - تعظيم قدرة المنظمة على التكيف مع البيئة المتغيرة وتحسينها.
 - يؤدي إلى حصول المنظمة على ميزة تنافسية.
 - توسيع نطاق السلوك المحتمل وبالتالي ابتكار طرائق جديدة لرؤية الأشياء وعملها..

المطلب الثالث: خصائص ومبررات التعلم التنظيمي

الفرع الاول: خصائص التعلم التنظيمي

- تتمثل خصائص التعلم التنظيمي فيما يلي: (وفاء، 2011، صفحة 06)
- ظاهرة جماعية: فيتصف التعلم التنظيمي بالعمل الجماعي وروح الفريق ويرتبط بمجالات أعضاء المنظمة ودوافعهم واهتمامهم وهم والتفاعل الجماعي في حل المشكلات.

- التعلم التنظيمي عملية مستمرة تحدث بصورة تلقائية كجزء من نشاط وثقافة المنظمة ولا يعتبرها الأفراد شيئا مضافا إلى أعمالهم اليومية.
- يعتبر وجود رؤية مشتركة بين أعضاء المنظمة حول هدف ومستقبل المنظمة عنصرا أساسيا في عملية التعلم.
- التعلم هو نتاج الخبرة والتجارب الداخلية والخارجية للمنظمة والخبرة وحدها التي تساهم في عملية التعلم التنظيمي، وتمكن المنظمة من إدراك المعاني القيمة المستمدة من تجاربها وممارساتها.
- التعلم التنظيمي عملية تتضمن عددا من العمليات الفرعية المتمثلة في اكتساب المعلومات وتخزينها في ذاكرة المنظمة، ثم الوصول إلى هذه المعلومات وتنقيتها للاستفادة منها في حل المشكلات الحالية والمستقبلية.
- لا يمكن لعملية التعلم التنظيمي أن تحقق النتائج المرجوة منها دون مساندة من قيادة المنظمة التي يجب أن تكون قدوة للآخرين.

الفرع الثاني: مبررات التعلم التنظيمي

- إن مبررات تبني مفهوم التعلم التنظيمي يتمثل في جملة عوامل نابعة من أهميته البالغة في منظمات اليوم، ويمكن عرض أهم هذه المبررات على النحو التالي: (بريطل، 2016، صفحة 39)
- التدفق المعرفي المتسارع الذي أصبحت بموجبه المعارف والأفكار والنظريات تتضاعف ما بين ثلاث إلى أربع سنوات، بعد أن كانت هذه المضاعفة تستغرق عقودا طويلة.
 - التغيير السريع في تقنيات التعلم وأساليبه ومراكزه وفي بنوك المعلومات ومراكز الخبرة والبحوث والاستشارات التي سهلت على الراغبين في التعلم مهمة الاطلاع والوصول إلى المعرفة وهم في أماكنهم.
 - التنافس الشديد بين المنظمات الدولية والإقليمية والمحلية العامة منها أو الخاصة، والتي أصبحت في ظل العولمة وحرية التجارة تبحث عن الفرص التي تمكنها من السيطرة على الأسواق وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا بالسبق في توليد المعارف وتوظيفها مع العمل على تسويقها.
 - يتمثل في التغيير السريع والمتواصل في البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية الذي يشهده العالم اليوم والذي أصبح يفرض تغييرا في مطالب الزبائن وأذواقهم وطموحاتهم، وهذا ما يستلزم ضرورة استمرار تعلمهم ومواكبتهم لما يستجد في عالم المعرفة والمهارة والسلوك.
 - والمبرر الأكثر واقعية ودافعية للتعلم التنظيمي هو معاناة العديد من منظمات اليوم من مشكلة مغادرة جزء كبير من الموظفين الأساسيين للعمل في منظمات أخرى وهو ما يطلق عليه مشكلة مغادرة جزء كبير من الموظفين الأساسيين للعمل في منظمات أخرى وهو ما يطلق عليه مشكلة الشرب الوظيفي، هذه المشكلة الناجمة في جانب منها عن الإغراءات المادية والاجتماعية التي تقدمها المنظمات الأخرى لهؤلاء الأفراد تحول دون تمكن المنظمة من الاستفادة من خبرات وتجارب هؤلاء الأفراد وبالأخص في حالة عدم وجود نظام في المنظمة يمكن من خلاله نقل خبرة هؤلاء الأفراد إلى الأشخاص الذين يحلون مكانهم، مما يجعل المنظمة مضطرة إلى العودة إلى أسلوب المحاولة والخطأ في معالجة المشكلات التي تمر بها، هذا الوضع يقتضي بدوره قيام المنظمة بشتي إستراتيجية تمكنها من رصد خبرات هؤلاء الأفراد ونقلها إلى الأشخاص الجدد للاستفادة منها في عملياتها اليومية.

المبحث الثاني: مستويات التعلم التنظيمي ومركزاته

دراسة مستويات ومركزات التعلم التنظيمي يتضمن فهم كيفية تأثير العوامل الداخلية والخارجية على عملية التعلم داخل المؤسسات، وكيفية تطوير وتعزيز القدرات التنظيمية من خلال تبني استراتيجيات فعالة للتعلم والتطوير .

المطلب الاول: مستويات التعلم التنظيمي

التعلم التنظيمي هو عملية مستمرة تقوم من خلالها المنظمة بتطوير وتحسين قدراتها من خلال اكتساب المعرفة ونقلها واستخدامها في أنشطتها المختلفة. هذه العملية تشمل جميع مستويات المنظمة، من الأفراد إلى الفرق والوحدات التنظيمية وصولاً إلى المنظمة ككل. يمكن تقسيم مستويات التعلم التنظيمي إلى ثلاث مستويات رئيسية: (رحمون ، السبتي، و تفرات، 2019، صفحة 522)

1-التعلم الفردي:

هو التغير الدائم نسبيا في سلوك الفرد، يحدث نتيجة للخبرة المكتسبة من التجارب أو الممارسات السابقة والتي يتم تدعيمها عن طريق التغذية العكسية بشكل معين. وللتعلم مبادئ محددة، فلكي يتعلم الفرد لا بد أن يكون له هدف معين يسعى إلى تحقيقه، وأن يمتلك رغبة في التعلم وقدرته على ذلك.

والتعلم الفردي هو طريق للوصول لهدف، حل مشكل أو الإجابة على طلب، وهو مرتبط بما لدينا من معرفة الآن وما يلزمنا من معرفة للإجابة على هذا الطلب فالتعلم الفردي يتصل بالخبرة الشخصية والرؤية الفردية والتفكير الذاتي، ويرتبط بدوافع الفرد واحتياجاته وقيمه واهتماماته، ويتعلم الفرد من برامج التعليم الرسمي والتعليم المبرمج والتدريب وبرامج التعلم عن بعد والقراءة الذاتية

2- التعلم الفرقى (المنظمي) :

الفرق هي العجلة التي تسيير المنظمة المتعلمة، وبدونها لا تعمل المنظمة، ولقد ميز الكاتب بين نوعين من الفرق هما مجموعة العمل وفرق الأداء المتميز. وهذان النوعان يرتبطان بنوعين من المنظمات، فمجموعة العمل تنتشر في المنظمات التقليدية، أما فرق الأداء المتميز فتوجد في المنظمات المتعلمة، ولعل أبرز خصائص الفرق المتعلمة هو قدرتها على المناقشة المتبادلة بشكل نزيه وصريح بين جميع الأعضاء، وعند التدقيق في سلوك أعضاء الفريق تجدهم أناسا صادقين يحترمون بعضهم البعض بصدق، حتى وإن اختلفوا على مواضيع معينة. وهم يشتركون في نماذجهم العقلية ويتحاورون علانية في الحلول التي يقدمونها بخصوص مشكلة معينة وكيف توصل إليها كل منهم. ويحاولون تفهم الأفكار الأخرى الموجودة عند بقية الأعضاء، وهم بعد ذلك يملكون رؤية مشتركة، ولا شك أن هذه الرؤية هي التي توحد جهودهم أن نجاح برنامج التعلم الفرقى يتحقق عندما:

- تؤمن الإدارة بأهمية التعلم بالممارسة كوسيلة أساسية للوصول إلى المنظمة المتعلمة
- يتم تصميمه وتقييمه من قبل خبراء مختصين.
- تسود روح الفريق بين العاملين من أجل حل مشكلة تهمهم جميعا.
- تكافئ المنظمة وتشجع المشاركة الناجحة.
- تكون هناك حاجة لكل عضو في الفريق بتقديم تقرير مكتوب من أجل الخروج بتقرير موحد.

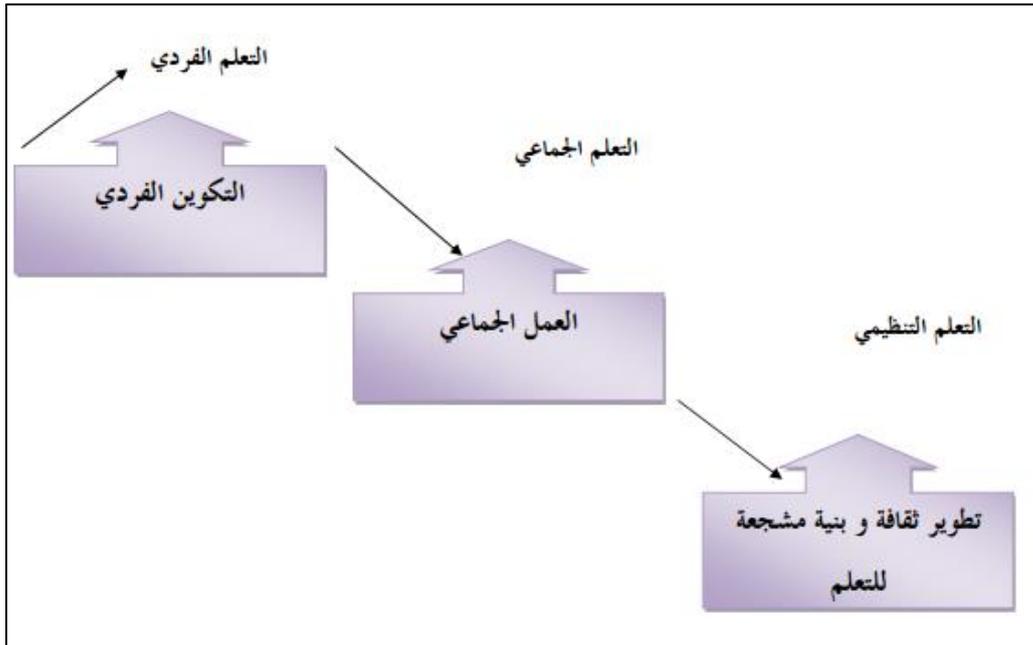
3- التعلم الجماعي: (دوخ و برباوي، 2023، صفحة 360)

يمكن اعتبار التعلم الجماعي مجموعة من المعتقدات والسلوكيات المشتركة داخل الفريق كما يحدث عندما يتفاعل شخص ما مع شخص أو أشخاص آخرين أو ينسق معهم.

على عكس التعلم الفردي، يتطلب التعلم الجماعي من الأفراد مشاركة الخبرات مع أعضاء الفريق الآخرين يحدث التعلم الجماعي عندما ينسق الأفراد المعرفة والسلوكيات من أجل الوصول إلى هدف الفريق. كعملية اجتماعية، يختلف التعلم الجماعي عن التعلم الفردي من حيث أنه يتطلب التفاعل والتنسيق بين الأفراد. على وجه التحديد، هؤلاء الأفراد هم أعضاء في مجموعات يعملون بشكل مترابط على مهمة أو هدف مشترك ولديهم حدود محددة ، ويتم تحديدهم مع فريق معترف به أيضا من قبل الآخرين يعتمد التعلم الجماعي على بيئة مناسبة للحوار والتواصل الفعال لحل المشكلات والنزاعات.

إن التعلم الجماعي ليس مجرد عملية استعادة التكيف في بيئة صعبة، أو أنه محاولة لتوظيف مهارة جديدة للتعامل مع بعض المتغيرات البيئية، ولكنه أيضا عملية تكيف للحاجات والدوافع والمصالح التنظيمية ولقيم جميع العاملين في المنظمة. والشكل التالي يوضح مستويات التعلم التنظيمي.

الشكل رقم (2): يمثل مستويات التعلم التنظيمي



المصدر: (بريطل، 2016، صفحة 56)

المطلب الثاني: متركزات استراتيجيات التعلم التنظيمي (فاسي ، 2018، صفحة 84)

لتتحقق عملية التعلم التنظيمي لابد من توافر مجموعة من المتركزات التي تسمح للمنظمة ببناء استراتيجية واضحة وشاملة و تتمثل هذه المتركزات في:

1-الشفافية: يقصد بالشفافية الانفتاح على الآخرين والقدرة على نقل وتبادل المعرفة سواء داخل المنظمة نفسها او داخل التحالفات التي تنتمي اليها، فكما قلنا سابقا نقل وتبادل المعرفة الصريحة أمر سهل على عكس المعارف الضمنية، غير أن تحويل

الاحيرة الى صريحة ممكن من خلال الاستعانة بالاستعارات، والتشبيه الجزئي والفرضيات، والنماذج المتوفرة على مستوى المنظمة ولتحقق الشفافية أيضا يجب الاهتمام بالعملية الاتصالية التي تعتبر الأداة المساعدة على تحقيق التعلم التنظيمي، حيث انه لا يمكن أن نحصل على اتفاق بشأن القضايا المطروحة للنقاش بخصوص حقيقة معينة أو تصرف يقترح من الواقع دون اتصالات، كما أن المعرفة الشخصية ال يمكن أن تتاح للأخرين وللمنظمة دون وجود مناقشة جماعية تؤدي الى تكوين اطار مرجعي مشترك من خلال نظم اتصالية فعالة.

2- القدرة على التعلم: فاذا ما اعتبرنا أن الشفافية تعرف على أنها "قدرة المنظمة على الاتصال بطريقة فعالة"،

تعرف القدرة على التعلم على أنها الطريقة التي يمكن من خلالها للمنظمة حشد كفاءاتها من أجل ادماج المعرفة، وذلك من خلال تقديريها لأهمية المعرفة وكذا كيفية ادماجها واستخدامها هذه المقدرة وتتحول الى مصدر للميزة التنافسية، كما يمكن شرح هذه المقدرة على أنها قدرة المنظم وخاصة الإدارة العليا على تحويل كفاءة شركائها وأفرادها الى معرفة جماعية، شرحها ونشرها وتبادلها، والمحددة هذه القدرة هو مجيع العمليات الاستراتيجية الهادفة لتطوير الأفراد وخلق ارادة للتعلم داخل المنظمة وبنى جميع مستويات المتعلمين فيها.

3-الثقة التنظيمية: تعتبر الثقة في عالقات العمل أحد الدعائم الأساسية التي تساعد المنظمات على تدعيم فعاليتها وتحقيق

أهدافها، فحيثما يسود جو من الثقة بالمنظمة فان الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم والتعاون فيما بينهم ، كما أن الثقة تساعد في تدعيم الاتصال بني المستويات الإدارية العليا والدنيا وتساهم في نشر الشفافية داخل المنظمة وتشرط الثقة بني العمال والمشرفين من جهة، وبنى العمال وزملائهم من جهة اخرى. ومن وجهة نظر التعلم التنظيمي تساعد الثقة على نشر وتشارك المعارف والخبرات، كما تشجع العمال على المساهمة في بناء رؤية مشتركة (أحد دعائم التعلم التنظيمي)، وبالتالي فالثقة تعتبر أساسا جيب توفره مثلها مثل الشفافية والاتصال وذلك بغرض بناء واختيار بدائل استراتيجية فاعلة للتعلم التنظيمي.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول ان التعلم هو ذلك التغير الثابت في السلوك نتيجة التجارب والخبرة، والتعلم الفردي هو التغير الدائم نسبيا في سلوك الفرد نتيجة للخبرة المكتسبة من التجارب أو الممارسات السابقة، اما التعلم الجماعي فهو يتم عم طريق تكوين فرق العمل التي تتكون من مجموعة من الافراد التي تعمل بصفة تعاونية وتشاركية لإنجاز الاعمال على مستوى الجماعة. اذن فالتعلم التنظيمي هو الكيفية او الطريقة التي من خلالها يتم زيادة القدرة العلمية والعملية للفرد والجماعة داخل التنظيم، وتظهر اهميته من خلال مساعدة المنظمات على الاحتفاظ بقدراتها التنافسية لأنه يمكنها من التكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية كونه يزيد من مستوى الابداع التنظيمي ولا يجعل المنظمة في حالة جامدة، ومن جهة ثانية نجد انه يعزز راس مال الاجتماعي التنظيمي عبر التعاون والتقاسم والتشارك المعلوماتي والمعرفي.

الفصل الثاني: الإطار النظري
لضغوط العمل

تمهيد:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين في علم الإدارة وذلك لأهميته وانعكاساته على الفرد والمؤسسة حيث يعتبر جزء لا يتجزأ من الحياة المهنية فضغوط العمل الزائدة تؤدي الى ظهور حالة وجدانية سيئة مثل الاضطراب النفسية القلق والتوتر وسيتم التطرق في هذا الفصل لموضوع ضغوط العمل وتوضيح تعريفه وأهمية دراسة هذا الموضوع ، والعناصر التي يتكون منها هذا المفهوم، ومراحل ضغوط العمل ومصادره والآثار التي يتركها ولقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل؛ نستعرض في هذا الفصل موضوع ضغوط العمل حيث سيتم التطرق لأهم النقاط المتعلقة بتعريفه والإشارة للعناصر التي يتكون منها هذا المفهوم .

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات. وتعد ضغوط العمل هي أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث إن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل

يعرف الضغط عموماً Stress بأنه استجابة تكيفية تتأثر بالفوارق الشخصية بين الأفراد، وهو نتيجة لأي فعل أو حالة أو حدث تضع على كاهل الشخص المتعرض لها متطلبات خاصة.

تعرف بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (أبورحمة، 2012، صفحة 13)

ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبها دائماً خاصة وأن للضغط وجهان، أحدهما إيجابي مفعم بالطاقة والإنتاجية والآخر سلبي هدام للصحة الفردية والتنظيمية ويتشكل هذا الضغط كظاهرة أو حالة نفسية ومادية يتعرض لها الأفراد، من ثلاثة عناصر مترابطة وهي: (محمد، 2017، صفحة 214)

- قوى ضاغطة stressors والتي هي عبارة عن متطلبات موقفية تحتاج للتكيف الفردي معها ومن الأمثلة على القوى الضاغطة العمل الزائد، الصراع، الغموض، المخاطرة، الملل... وغيرها.

- إدراك القوى الضاغطة وطبيعتها وآثارها، وقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها.

- الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة والتي غالباً ما تكون مزيجاً من ردود الفعل النفسية والجسمية أو المادية.

المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل

يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى عدة أنواع نذكر منه: (المعشر، 2009، صفحة 27)

1- حسب الآثار المترتبة عليها: ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة على الضغوط هو المعيار شيوفاً حيث يُصنّف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط إيجابية وأخرى سلبية

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

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

2- حسب معيار السبب: نذكر منها:

- الضغوط الاسرية: مثل التنافر الاسري والانفصال والوفاة والفقير.

– ضغوط النقص: مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

– ضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء.

– ضغوط السيطرة: مثل التأديب والعقاب القاسي.

3- حسب شدة الضغوط: وتضم:

– ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

– ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلل سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتحطيمها ليشعر بالراحة والرضا.

– جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4- من حيث الفترة الزمنية: وهي

– الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

– الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

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

5- من حيث المصادر :

– 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 في مجالات العمل.

– الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا

– الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

المطلب الثالث: اثار ضغوط العمل

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة منيا (برسولي و زوقار ، 2021، صفحة 299):

1- نتائج ضغوط العمل على الفرد:

يمكن تقسيم هذه النتائج إلى ثلاث أقسام هي:

نتائج جسمية: مثل الصداع، عسر الهضم، اضطراب المعدة، خفقان القلب بشدة وسرعة، صعوبة في السمع، صعوبة في التنفس، الإحساس بالعصبية، الغثيان، التصبب عرقا، ارتعاش العضلات، فقدان أو زيادة في الوزن، جفاف الحلق، الأرق.

نتائج نفسية: القلق، الضيق، الكآبة والإحباط، الذعر، الشعور بالسلبية، اليأس، الخوف، تفكير متشائم، الانسحاب، الشعور بالوهم، عدم الإحساس، عدم القدرة على التعاون والتغلب على المشاكل.

نتائج سلوكية: الاستياء، الإثارة، الوقوع في الأخطاء، كثرة النسيان، ضعف التركيز، العصبية، التردد، الغضب، الصياح، الأكل بشراهة أو بكمية قليلة، عدم القدرة على التعاون أو التغلب على المشاكل، التدخين بشراهة، تزايد شرب الكحوليات، العنف.

2- نتائج ضغوط العمل على المجتمع:

لضغوط العمل آثار تتعدى الفرد نفسه، حيث تظهر نواتجها السلبية على الأسرة وكذا المجتمع لذا يعيش فيه. ففي كثير الحالات تؤدي شدة الضغوط إلى التفكك الأسرة، من خلال ارتفاع معدلات الطلاق خاصة المجتمعات الغربية، والسبب الرئيس في ذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدلات ضغوط العمل، خصوصا حالة عمل الزوجين طوال الوقت. أما آثار ضغوط العمل على المجتمع، فتظهر من خلال تحمله تكاليف الخدمات العامة كالرعاية الصحية للمصابين بالضغوط، ومن ثم المرض، المعاشات المقدمة للمتقاعدين خاصة التقاعد المبكر لمن أصيبوا بالضغوط، إلى جانب إعانات العجز جراء حوادث العمل للسبب نفسه.

3- نتائج ضغوط العمل على المؤسسة:

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة ومتباينة على المؤسسة ويمكن إيجاز هذه الانعكاسات فيما يلي:

- زيادة معدلات الغياب؛
- تقليل الالتزام بالعمل؛
- زيادة دوران عمل الموظفين؛
- يضعف الأداء والإنتاجية؛
- زيادة ممارسات العمل غير الآمنة ومعدلات الحوادث؛
- زيادة الشكاوى من العملاء والعملاء؛
- التأثير سلبا على تجنيد الموظفين؛
- زيادة المسؤولية تجاه الدعاوى والإجراءات القانونية من قبل العمال المجيدين؛
- إتلاف صورة المؤسسة بين عملائها وخارجيا.

المطلب الرابع: مراحل ضغوط العمل

مراحل ضغوط العمل:

تمر ضغوط العمل بعدة مراحل يمر بها الفرد حتى تظهر تلك الضغوط عليه بأشكال مختلفة، فالعامل في المنظمة الذي يكلف بأداء عمل يزيد من خلاله ساعات عمله، ويبدل جهد عضلي وفكري أكثر من المعتاد وتكرار هذا الأمر لمرة عديدة يؤثر ذلك على الفرد يبدأ بالشعور بالتعب والقليل من التوتر ومع زيادة الأمر عن حده فان هذا الوضع سيتطور ليصبح حالات

من القلق الدائم وأمراض نفسية وجسدية خاصة إذا ما تعارضت متطلبات الوظيفة الخارجة عن وقت العمل مع ظروف أخرى توجد مراحل عدة تسبق مرحلة الضغط ومراحلها واعراضها الصحية والنفسية وهي كالاتي :

المرحلة الأولى:

مرحلة التعرض للضغط:

هي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، تكون لدى تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها عدة مظاهر كالشعور بالتعب والأرق وتوتر الأعصاب، زيادة ضربات القلب، سوء استغلال الوقت، الحساسية للنقد، الاستهداف للحوادث. (جمال الدين و عبد الرحمان، 2004، صفحة 517)

المرحلة الثانية: (حسبن، 2014، صفحة 181)

التعامل مع الضغوط:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث الاحداث السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم محاولة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين اما مواجهة في محاولة للتغلب عليها أو الهروب منها والتخلص منها بسرعة وذلك يعود بالفرد لحالة توازن. واذا لم ينجح في ذلك ينتقل للمرحلة التالية حيث يكون بالفعل تعرض أو أصيب بالضغوط .

المرحلة الثالثة:

مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور او تطورات اضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً فإذا نجح في ذلك استقر الأمر لهذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن اما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

المرحلة الرابعة:

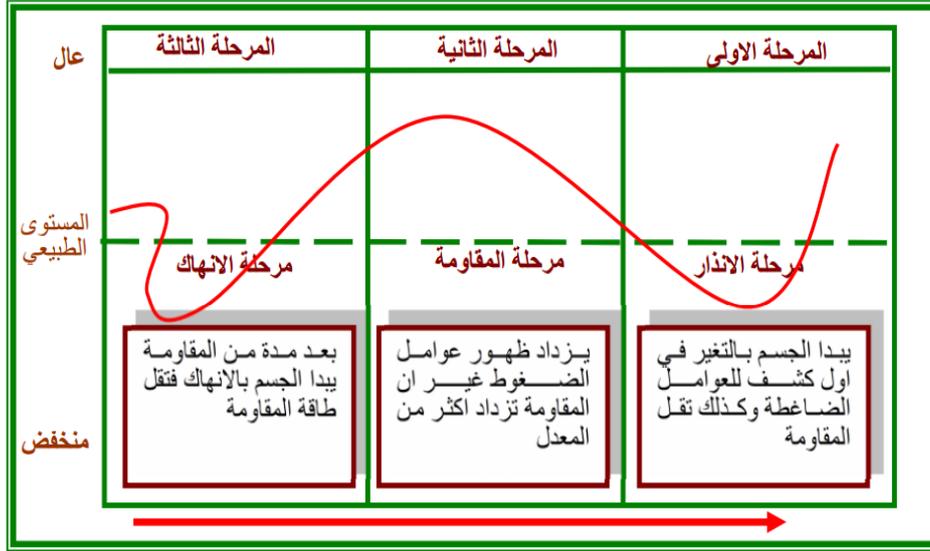
مرحلة التعب والانهك:

إن ظاهرة ضغوط العمل هي استجابة عضوية تدعى التكيف العام المتزامن الذي يحصل من خلال ثلاث مراحل : وان ردود الافعال التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي تواجهه، وتمر ردود فعل الانسان تجاه ضغوط العمل بثلاث مراحل تتمثل في :
مرحلة الانذار وهي ردة فعل الفرد الأولية حينما يشعر بقرب الخطر أو وجوده او وجود التحديات او التهديدات، أي بعد تعرضه لمجموعة من المتغيرات الداخلية أو الخارجية، ويترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة نبضات القلب، زيادة معدل التنفس، توتر الاعصاب.. الخ.

مرحلة المقاومة: عقب الصدمة الأولى يقوم الفرد باستعادة الفعالية أي القيام بسلوكيات دفاعية للتغلب على مصادر الضغط او ازلتها او التعامل معها بمدوء او التكيف معها، أو تجاهلها، فاذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه هي المرحلة الأخيرة، اما اذا فشلت فسوف ينتقل الفرد إلى مرحلة الانهك.

مرحلة الانهك للأفراد طاقة محددة على المقاومة، وبسبب استمرار مصدر الضغط ولمدة زمنية طويلة سيصاب على اثرها بالإنهاك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر النفسية والعضوية مثل التفكير في ترك العمل، وانخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الاداء ... الخ.

الشكل رقم (3): مراحل تشكل ضغوط العمل



المصدر: (حسين، 2014، صفحة 181)

المطلب الخامس: مصادر ضغوط العمل:

تختلف المنظمات مصادر ضغوط العمل بين ضغوط عمل خارجية (خارج المؤسسة)، ضغوط عمل داخلية أو تنظيمية داخل المؤسسة وضغوط عمل شخصية (فردية)

مصادر ضغوط العمل الخارجية: (محرز صالح، 2018، صفحة 07)

تتمثل أهم الضغوط الخارجية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات في:

- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات السياسية والقانونية، إذ يؤدي عدم الاستقرار السياسي إلى شعور الأفراد بالضغط.
- ضغوط العمل المرتبطة بالمتغيرات الاقتصادية يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم إلى شعور الأفراد بالضغوط النفسية.
- الضغوط المرتبطة بالتطورات التقنية والتكنولوجية الحاصلة في المؤسسات وحدة المنافسة وشدتها نقص مستلزمات العمل وعجز الموردين في كثير من الأحيان في توفير أدوات العمل يولد ضغطا لدى العمال.

مصادر ضغوط العمل الداخلية:

مصادر ناتجة عن جماعة العمل: تتمثل مثل هذه الضغوط في طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، افتقار الجماعة إلى التماسك والتلاحم وعدم التوافق والانسجام بين أعضاء الجماعة، وتفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة. (بوغازي، 2015، صفحة 333)

تتمثل أهم الضغوط ناتجة عن جماعة العمل في المنظمات : (محرز صالح، 2018، صفحة 07)

- طبيعة العمل : من الصعب أن تجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من أي ضغوطه وإن كان بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها، خاصة إذا تعلق الأمر بصحة المواطن وحياته عبء الدورة ويعني لزيادة أو انخفاض حجم محل العمل المؤكول للفرد مهمة القيام به عقد تكون الزيادة في العمل في حالة نفس الأطباء المختصين أو حالة الاستعمالات الضرورية.
- غموض الدور: افتقار الفرد المعلومة اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل بحدود سلطات ومسؤوليات العامل.

صراع الدور: يقصد به أن يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة كما يمكن تعريفه أيضاً على أنه عدم قدرة الفرد الموائمة بين دورين أو أكثره إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر .

نظام الأجور والحوافز: يعتبر الأجر وملحقاته من المزايا والحوافز الاقتصادية التي يحصل عليها العامل، حيث لها تأثير في اتجاهاته نحو عمله والرضا عنه، وبالتالي عدم التكافؤ بين راتب الفرد ونفقاته الأسرية والشخصية بعرضه التدني مستوى المعيشة وصعوبة التخطيط المالي، وكل هذا يسبب ضغوطاً مهنية.

- ظروف العمل المادية: أن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، ورطوبة، وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان عمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة مكان العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

مصادر ضغوط العمل الشخصية

تتمثل أهم الضغوط الشخصية التي يتعرض لها العاملون في المنظمات:

- نمط الشخصية: يتفاوت الناس في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط.
- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناءً على مقدار ما يتميزون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية والحالة العقلية والبدنية والحالة الصحية العامة ، بحيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من اللياقة البدنية يستطيعون مواجهة ضغوط العمل بدرجة أقوى من الأفراد الذين يعانون من الأمراض.
- الحالة العائلية: قد أشارت الأبحاث إلى أن مصادر الضغوط المنزلية قد تكون أكثر أثراً على الفرد للدرجة التي تنعكس عليه في عمله.

- الخبرة المهنية: أن العلاقة بين ضغط العمل والخبرة المهنية علاقة عكسية، حيث تلعب الخبرة دوراً كبيراً في تخفيض الضغط الناتج من بيئة العمل.

- الجنس: بعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لا سيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل.

المبحث الثاني: العلاقة بين التعلم التنظيمي وضغوط العمل

يعد كل من التعلم التنظيمي وضغوط العمل مفهومين هامين في مجال إدارة الأعمال. يُشير التعلم التنظيمي إلى قدرة المنظمة على اكتساب المعرفة والمهارات الجديدة وتكييفها مع التغيرات في بيئتها. بينما تشير ضغوط العمل إلى المشاعر السلبية التي يعاني منها الموظفون نتيجة متطلبات العمل.

المطلب الأول: علاقة التعلم الفردي وضغوط العمل

سنحاول فيما يلي إبراز العلاقة بين التعلم الفردي وضغوط العمل: (عدان ، 2020، صفحة 18)

- تطوير المهارات والمعرفة: عندما يستثمر الفرد في تطوير مهاراته وزيادة معرفته، يصبح أكثر قدرة على التعامل مع متطلبات العمل. يمكن أن يساعد التعلم الفردي في تحسين الكفاءات والثقة في أداء المهام.
- التكيف والمرونة: التعلم الفردي يعزز قدرة الفرد على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل. عندما يكون الشخص مستعداً لاكتساب مهارات جديدة وتطوير نفسه، يمكنه التكيف بشكل أفضل مع الضغوط المحيطة به.
- التحفيز الذاتي: التعلم الفردي يعزز التحفيز الذاتي والرغبة في التطور المستمر. عندما يكون الفرد ملتزماً بتحقيق أهدافه الشخصية، يمكن أن يكون لديه نظرة إيجابية تجاه العمل ويكون أكثر استعداداً للتحديات.
- التفكير الإبداعي: التعلم الفردي يشجع على التفكير الإبداعي والابتكار. عندما يكون الفرد مفتوحاً لاستكشاف أفكار جديدة وحلول مبتكرة، يمكن أن يكون لديه نهج أكثر إيجابية تجاه الضغوط والتحديات.

المطلب الثاني: العلاقة بين التعلم الجماعي وضغوط العمل (كشاش و برباش، 2017، صفحة 306)

- العلاقة بين التعلم الجماعي وضغوط العمل معقدة ومتعددة الأوجه، حيث يمكن للتعلم الجماعي أن يكون له تأثير إيجابي وسلبي على ضغوط العمل. من المهم للمديرين أن يدركوا هذه العلاقة وأن يصمموا برامج التعلم الجماعي التي تأخذ في الاعتبار احتياجات الموظفين وظروف العمل. ويمكن أن يساهم التعلم الجماعي في ضغوط العمل كم خلال:
- توزيع المعرفة والمهارات: عندما يشارك أفراد الفريق المعرفة والمهارات مع بعضهم البعض، يمكن توزيع العبء بين الأعضاء بشكل أكبر. هذا يمكن أن يقلل من الضغوط على الأفراد الذين يمكن أن يشعروا بالمسؤولية الوحيدة عن مهام معينة.
 - دعم الفريق والتعاون: التعلم الجماعي يشجع على بناء بيئة داعمة وتعاونية داخل الفريق. عندما يعمل الأفراد معاً بشكل فعال، يمكنهم دعم بعضهم البعض في حل المشاكل والتعامل مع التحديات، مما يقلل من الضغوط الفردية.
 - زيادة فعالية العمل: عندما يتعلم الفريق معاً ويشارك المعرفة، يمكن أن يزيد ذلك من فعالية العمل بشكل عام. إذا كان الفريق متمكناً من تطبيق المهارات الجديدة بشكل فعال، فقد ينخفض الضغط المرتبط بالتأخيرات أو الأخطاء.
 - تعزيز الروح المعنوية: عندما يشعر أفراد الفريق بأنهم يتعلمون وينمون معاً، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الروح المعنوية وتقليل الإحساس بالضغط. يمكن أن يشعر الأفراد بالرضا والاكتمال الذاتي عندما يشعرون بأنهم جزء من فريق متكامل ومدرك لقدراته ومهاراته.

المطلب الثالث: العلاقة بين التعلم المنظمي وضغوط العمل (كشاط و برباش، 2017، صفحة 309)

التعلم المنظمي يمثل العملية التي يستخدم فيها المنظمة وسائل تعليمية مختلفة لتعزيز تطوير الموارد البشرية، وهناك عدة طرق يمكن للتعلم المنظمي أن يؤثر على ضغوط العمل:

- زيادة المهارات والكفاءة: من خلال برامج التدريب والتطوير التي تقدمها التعلم المنظمي، يمكن للموظفين تطوير مهاراتهم وزيادة مستوى كفاءتهم في أداء مهامهم. عندما يكون الموظفون أكثر كفاءة، قد تقل الضغوط عنهم نتيجة للتمكن من إنجاز المهام بفعالية أكبر.

- تحسين الإدارة الذاتية: بواسطة التعلم المنظمي، يمكن للموظفين تطوير مهارات الإدارة الذاتية والتنظيم، مما يمكنهم من إدارة وقتهم ومواردهم بشكل أفضل. هذا يمكن أن يساعدهم في التعامل مع ضغوط العمل بشكل أكثر فعالية وفعالية.

- تعزيز الثقافة التعليمية: عندما تشجع المنظمة على الثقافة التعليمية والتطوير المهني، يشعر الموظفون بأنهم مدعومون ومشجعون على التعلم المستمر. هذا يمكن أن يقلل من الشعور بالعزلة أو عدم الكفاءة، مما يقلل من الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل.

- تعزيز الشعور بالانتماء: عندما يشعر الموظفون بأنهم يتلقون الدعم والتشجيع من قبل المنظمة من خلال الاستثمار في تطويرهم الشخصي والمهني، فإنهم يميلون إلى الشعور بالانتماء إلى المؤسسة بشكل أكبر. هذا يمكن أن يقلل من الضغوط النفسية ويزيد من مستوى الرضا في العمل.

ومع ذلك، يجب أيضًا مراعاة أن التعلم المنظمي قد يضيف ضغطًا إضافيًا على الموظفين في بعض الأحيان، مثل الالتزام بجداول دراسية صارمة أو مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة. لذا، يجب على المنظمات توفير الدعم اللازم والتوازن بين الفوائد والتحديات لضمان أن التعلم المنظمي يؤدي إلى تحسين بيئة العمل بشكل فعال.

خلاصة الفصل:

تتولد ضغوط العمل من البيئة التي يعمل فيها الفرد وتسمى بالبيئة الداخلية لها خصائص كثيرة ولها إشارات تحذيرية قبل أن يستفحل داءها، مما يسهل عملية التخلص منها قبل الوصول لآثارها السلبية ويكون ذلك من خلال التعرف إلى أهم المراحل التي تمر بها هذه الأخيرة وعليه فدراسة ضغوط العمل تكتسي أهمية بالغة وهذا ما جعل دائرة الاهتمام بها من طرف الباحثين تتسع في الآونة الأخيرة، حيث تم تحديد أهم مصادرها وذلك للعمل على الحد منها أو على الأقل التقليل من آثارها السلبية، أين تم التوصل إلى أن أهم هذه المصادر هي عبء الدور ، صراع الدور ، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، ورصد علاقة ضغوط العمل بالأداء.

وعلى الإداري أن يتعامل مع مشكلات ضغوط العمل، ويتفهم لطبيعة هذه المشكلات بإتباع الخطوات العلمية للتعرف على أسباب المشكلة، إذ يمكن أن تعالج ضغوط العمل وتسيطر عليها من خلال الطرق الفردية أيضا مثل الاسترخاء والتأمل والاهتمام بجميع نواحي حياة الفرد، مما يؤدي إلى زيادة إنتاجية وتحفيز نوع أفضل وزيادة في الإنتاجية مع الأخذ بعين الاعتبار لعدم الزيادة في مقدار الضغوط حتى لا يتحول إلى سلبية، ومن جهة أخرى نجد أن للضغوط دور ايجابي وهي ضرورية حتى يجد العمال التنافس الكامل في نفس المنظمة.

وسنحاول من خلال الفصل الموالي التعرف على أثر التعلم التنظيمي في ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا لمحالة إسقاط ما تم التطرق إليه في الجنب النظري ميدانيا ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الثالث:
الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل بتحليل الدراسة الميدانية التي تمت في بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر - بسكرة-، فهي بمثابة الاسقاط الميداني لما تم تناوله في الفصول السابقة، من نظريات واتجاهات وآراء حول التعلم التنظيمي وضغوط العمل والعلاقة بينهما، كما تناول هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية وذلك بعد اختبار فرضيات الدراسة والتأكد من صحتها.

لذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالآتي:

المبحث الأول: تقديم جامعة محمد خيضر بسكرة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

في هذا المبحث قمنا بإعطاء لمحة عن جامعة محمد خيضر بسكرة وكذا كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وأهم المهام التي تقوم بها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

المطلب الأول: لمحة عن جامعة محمد خيضر بسكرة

الفرع الأول: التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة

تقع جامعة محمد خيضر على بعد حوالي 02 كلم عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى مدينة سيدي عقبة. ولقد مرت جامعة محمد خيضر بمراحل عديدة لتصبح بالصورة التي هي عليها اليوم، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى :مرحلة المعاهد (1984-1992)

تم إنشاء جامعة محمد خيضر من خلال المعاهد الوطنية التي ضمت المعهد الوطني للري (المرسوم رقم 254-84 المؤرخ في : 18/08/1984) ، المعهد الوطني للهندسة المعمارية (المرسوم رقم 253-84 المؤرخ في 05/08/1984)،بالإضافة إلى المعهد الوطني للكهرباء التقنية (المرسوم رقم 169-86 المؤرخ في 18/08/1986) .
المرحلة الثانية : مرحلة المركز الجامعي (1992-1998) .

كانت المعاهد الوطنية تتمتع بالإستقلالية إدارية ،بيداغوجية ومالية وتتكفل هيئة مركزية بالتنسيق بينها .تحولت هذه المعاهد إلى المركز جامعي بمقتضى المرسوم رقم :295-92) المؤرخ في : 07/07/1992)، ومنذ عام 1992 تم فتح فروع أخرى (معهد العلوم الدقيقة،معهد الهندسة المدنية ،معهد العلوم الاقتصادية ، معهد الإلكترونيك ، معهد الإعلام الآلي ، معهد الأدب العربي ،معهد علم الاجتماع ،معهد الإنجليزية) .
المرحلة الثالثة : مرحلة الجامعة (1998 إلى يومنا هذا) .

على إثر صدور المرسوم رقم 219-98 المؤرخ في 07/07/1998 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم 07معاهد (معهد علوم الدقيقة ،معهد الري ،معهد العلوم الإقتصادية ،معهد الإعلام الآلي ،معهد العلوم الإجتماعية ،معهد الهندسة المعمارية ، معهد الوطني للكهرباء التقنية) .وبإصلاح التعليم العالي وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 98/397 المؤرخ في 02/12/1998 المتعلق بتنظيم وتسيير الجامعة المتم للرسوم رقم 544-83 المؤرخ في :02/12/1998 المتضمن القانون الأساسي النموذجي تشكلت الجامعة من 03 كليات وهي :

- كلية العلوم الهندسة.

- كلية الأدب والعلوم الإنسانية وعلوم الاجتماع

- كلية حقوق ولوم الاقتصادية .

وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 04-255 المؤرخ في 29/08/2004 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم :98-219 المؤرخ في

:07/07/1998 والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة .وحاليا تضم الجامعة ستة كليات هي :

- كلية علوم الدقيقة وعلوم الحياة والطبيعة .

- كلية علوم تكنولوجيا.
- كلية الآداب واللغات .
- كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية .
- كلية الحقوق وعلوم السياسية .
- كلية علوم الإقتصادية وتجارية وعلوم التسيير .

الفرع الثاني : مهام الجامعة محمد خيضر بسكرة

في إطار مهام المرفق العمومي للتعليم العالي فإن جامعة محمد خيضر - بسكرة - تتولى :

- 1- في مجال التعليم العالي :
 - تكوين الضروري للمبشرين للتنمية الاقتصادية والإجتماعية والثقافية .
 - تلقين الطالبتين مناهج البحث وترقية التكوين بالبحث .
 - المساهمة في إنتاج ونشر معمم للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها .
 - المشاركة في التكوين المتواصل .
- 2- في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي :
 - المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي .
 - ترقية الثقافة الوطنية ونشرها .
 - المشاركة في دعم القدرات العلمية الوطنية .
 - تامين نتائج البحث العلمي ونشر الإعلام العلمي والتقني .
 - المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافة الدولية في تبادل المعارف وإثرائها .

الفرع الثالث : أهداف جامعة محمد خيضر بسكرة

تعتمد جامعة محمد خيضر بسكرة على الكفاءة البيداغوجية والعلمية لأساتذتها ودعم موظفيها وعمالها لتكوين فئة طلابية بإمكانها التوفيق والنجاح في الإندماج الإجتماعي والمهني في المجتمع المحلي . تتواصل ديناميكية الجامعة باستمرار إستجابة للأهداف التالية :

- ضمان تكوين بيداغوجي نوعي .
- تنوع في التخصصات التكوينية إستجابة لمتطلبات التنمية الوطنية والمحلية .
- إعطاء دفع جديد وحركية نوعية للبحث العلمي للمساهمة في التنمية كل القطاعات الاقتصادية والاجتماعية .

المطلب الثاني : لمحة عن كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

يعود فتح مجال التكوين في العلوم الاقتصادية ، التجارية والتسيير في جامعة بسكرة الى سنة 1991. خلال هذه الفترة نجحت الكلية في رفع كثير من التحديات لاسيما التأطير البيداغوجي والاداري. وقد سمح ذلك ببلوغ نتائج محترفة جدا من حيث التكوين في التدرج وما بعد التدرج وبنسبة متواضعة في مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع. لقد بلغت الكلية مرحلة جديد بتعيين على جميع مستخدميها وأساتذتها وطلابها رفع تحديات أخرى تتوافق مع ما جاء في مشروع المؤسسة المعتمد في 2018 والذي لا يستثني أي مجال من الحوكمة الرشيدة الى تحسين الاداء البيداغوجي وفي البحث العلمي وغيره من أوجه الحياة الجامعية. في هذا المطلب سنقوم بالتعرف على الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير ومختلف أقسامها.

الفرع الاول : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

الهيكل التنظيمي هو الإدارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الإدارية والبيداغوجية المختلفة. ويضم الهيكل التنظيمي لكلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مايلي :

1- العميد : يعتبر هو المسؤول الأول عن التسيير البيداغوجي والإداري ويضمن تسيير وسائلها البشرية والمالية وهمع من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي. وكذلك نجد بان العميد هو المشرف الوحيد على كل الملتقيات والدراسات والندوات الخاصة بالكلية كما تم فتح مكتب لدار المقاولاتية تحت إشراف العميد ، وتضم مهام العميد مايلي :

- تسيير الكلية (من ناحية الأساتذة العمال، الطالبتين) .
- الأمر بالصرف .
- مسير الميزانية .
- المصادقة على مختلف الوثائق في حدود الصلاحيات .
- القدرة على سلطة العقاب ومنح المكافآت .

2- نائب العميد المكلف بالدراسات المسائل المرتبطة بالطالبتين : ويقوم بالمهام التالية :

- ضمان تسيير ومتابعة تسجيل الطالبتين في التدرج .
- متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ إقتراح كل إجراء من أجل تحسينه .
- مسك القائمة الإسمية والإحصائية للطلبة .
- جمع الإعلام البيداغوجي لفائدة الطالبتين ومعالجته ونشره .

كما يساعده في مهامه كل من : رئيس مصلحة التدريس ، رئيس مصلحة التعليم والتقييم ، ورئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه .

3- نائب العميد المكلف ما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية : يهتم بما يلي :

- ضمان متابعة سير مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج .
- اتخاذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير عمليات .

- التكوين لما بعد التدرج والسهر على سير مناقشة المذكرات والرسائل لما بعد التدرج متابعة سير أنشطة البحث .
 - المبادرة بأنشطة قصد تفعيل وتوطيد التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية .
 - المبادرة بأنشطة الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية .
 - تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتحديد معلوماهم .
 - متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه .
- كما يساعده في مهامه كل من: رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج، رئيس مصلحة متابعة الأنشطة البحث ورئيس مصلحة التعاون والعلاقات الخارجية .
- 4- الأمين العام للكلية : يعتبر المسؤول على الموارد البشرية والمصالح التابعة له .
- 5- مصلحة المستخدمين : وتقوم بالمهام الخاصة منها :
- تسيير المسار المهني للمستخدمين .
 - تنسيق إعداد وتنفيذ مخططات تسيير الموارد البشرية للكلية .
 - إعداد شهادات العمل .
 - تحضير ملفات الأمومة والتقاعد .
 - تحضير ملفات الساعات الإضافية .
 - تحضير الأوراق الخاصة بالبحوث العلمية الخاصة بالأساتذة .
 - تحضير منصب العمل بالنسبة للاستخلاف .
 - إعداد ملفات الموظفين وإعداد قرارات التعيين والتثبيت والترقية ومتابعة الوضعية الإدارية والاجتماعية لكل عامل .
- كما نجد بأن هذه المصلحة هي المسير الذي يجمع بين العمال والأساتذة كما أنها لديها فرعين أساسيين وهم : فرع المستخدمين الإداريين وفرع الأساتذة .
- 6- مصلحة الوسائل والصيانة : وتضم فرعين
- فرع الوسائل : تتكفل بما يلي :
 - ضمان تزويد الكلية بمختلف الوسائل والمعدات والاحتياجات .
 - اقتناء مختلف الوسائل والمعدات والتجهيزات .
 - مسك سجل الجرد الذي تدون فيه كل الممتلكات المنقولة للكلية .
 - فرع الصيانة : ويهتم ب
 - صيانة كل الممتلكات المنقولة وغير المنقولة للكلية وإصلاحها .
 - نظافة مقرات الكلية (الإدارية والبيداغوجية) .
 - تسيير والمحافظة على المساحات الخضراء للكلية .

7- مصلحة الميزانية والمحاسبة : تعتبر مصلحة الميزانية القلب النابض للتسيير وإدارة الأعمال التي تقام طيلة السنة المالية ، وتشمل على فرعين أيضا هما :

- فرع الميزانية : ويتمثل في أجور الأساتذة المؤقتين ، والعمال المؤقتين والمشاركين .
- فرع المحاسبة : ويتمثل في مصاريف تسيير المصالح ، تسديد الفواتير .

8- مصلحة الأنشطة الثقافية والعلمية: وهي مصلحة التي بكل النشاطات التي تقوم بها الطالبتين (الرياضة، ألعاب فكرية، مسابقات ...)

9- مكتبة الكلية : وتهتم ب

- اقتراح برامج اقتناء المؤلفات والتوثيق الجامعي .
- تنظيم الرصيد الوثائقي باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب .
- صيانة الرصيد الوثائقي والتحسين المستمر لعملية الجرد .
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الطالبتين والأساتذة .
- مساعدة الأساتذة والطالبتين في بحوثهم البيبليوغرافية .
- وهي تضم مصلحتين : مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي ومصلحة التوجيه والبحث العلمي .

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن الهدف من القيام بالدراسة الميدانية هو تقديم عرض تحليلي لواقع التعلم التنظيمي وتأثيره على ضغوط لدى أساتذة الجامعة، لتتوصل إلى معرفة مدى التفاوت في مستوى التعلم التنظيمي وضغوط العمل.

المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات

الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والبالغ عددهم حوالي (250)، أين قمنا بأخذ عينة ميسرة تتكون من (60) أستاذ، وتم توزيع عليهم (60) استبيان وقد تم استرجاع ما مجمله (55) استبانة، (5) منهم غير صالحة للتحليل و(50) صالحة للتحليل الاحصائي.

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وبغرض التعرف على أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، اعتمدنا الطرق التالية لجمع البيانات:

- 1- المصادر الأولية: تم الاعتماد على مجموعة من المصادر الأولية الكمية والنوعية وهي:
 - المقابلة: تعد المقابلة أداء بارزة من أدوات البحث العلمي، حيث تم إجراء مقابلة شخصية مع الموظفين أثناء تقديم الاستمارة لهم، بهدف تحليل وتفسير نتائج الدراسة.
 - الاستبيان: حيث يمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والذي صمم في صورته الأولية بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، ليكون شاملا من كل الجوانب التي نخدمها بحثنا الحالي.
 - المصادر الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والالكترونية، والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث، سواء بشكل مباشر او غير مباشر والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث والهدف من ذلك هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام على آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

- للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.V23):
- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- اختبار كولموجوروسميروف (Kolmogorov-Smirnov Test) لأجل التحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution).
- معامل الثبات "ألفا كرونباخ: Cronbach's Cefficient Alpha": وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
- معامل الارتباط بيرسون للتأكد من وجود علاقة ارتباط بين متغيرات البحث.
- تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance): لقياس مدى صلاحية النموذج للانحدار.
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): وذلك لاختبار أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة الآتية: التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم المنظمي، على المتغير التابع ضغوط العمل.

المطلب الثاني: الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة

سيتم في هذا المطلب استعراض الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة الفرع الأول: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقاً لتغير الجنس:

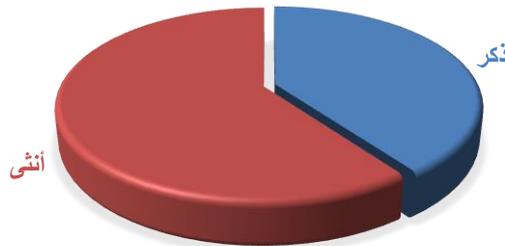
جدول رقم (1): خاصية الجنس لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	20	40%
أنثى	30	60%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات Spss V23

من خلال الاحصائيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مفردات عينة الدراسة تتكون من عدد الإناث أكثر من الذكور، حيث يمثل الإناث ما نسبته 60% من أفراد العينة والباقي ذكور وهو ما يمثل نسبة 40%. والشكل الموالي يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: بناءاً على نتائج الجدول السابق .

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم (2): خاصية السن لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	1	2%
من 30 إلى أقل 40 سنة	21	42%
من 40 إلى أقل 50 سنة	18	36%
50 سنة فأكثر	10	20%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss V23

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب أساتذة الجامعة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة إلى أقل من 40 سنة بنسبة 42% أما نسبة الأساتذة الذي تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بنسبة 36% في حين الأساتذة الأكبر من 50 سنة يمثلون 20% من حجم العينة. وأخيرا نجد أن الأساتذة الأقل من 30 سنة هم أقل نسبة بـ 2% وهي نسبة قليلة كون ان منصب الأستاذ الجامعي حاليا يتطلب الحصول على شهادة الدكتوراه التي تستغرق سنوات للحصول عليها وبالتالي يتجاوز سن الفرد 30 سنة إلا في بعض الحالات.

وعليه يمكن القول بأن أغلب أساتذة الكلية يتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 سنة.

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب الرتبة العلمية

جدول رقم (3): خاصية المؤهل العلمي لعينة الدراسة

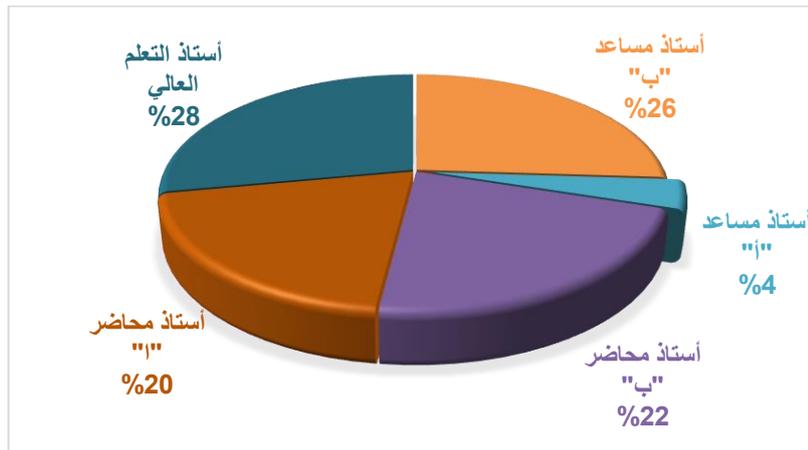
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية %
أستاذ مساعد "ب"	13	26%
أستاذ مساعد "أ"	2	4%
أستاذ محاضر "ب"	11	22%
أستاذ محاضر "أ"	10	20%
أستاذ التعليم العالي	14	28%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن اغلب الباحثين هم أساتذة تعليم عالي بنسبة 28%، ام من يشتغلون رتبة أستاذ مساعد "ب" بلغت نسبتهم 26%، لتليها الأساتذة المحاضرون "ب" بنسبة 22% ومن ثم الأساتذة الذين رتبهم أستاذ محاضر "أ" بنسبة 20%، وأخيرا رتبة أستاذ مساعد "أ" 4%، ويرجع هذا لتوقف التوظيف خلال السنوات الأخيرة وفتحه في العام المنصرم، ما جعل هناك نسبة معتبرة من الأساتذة في محاضر، وأستاذ مساعد "ب".

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (6): يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية



المصدر: بناءا على نتائج الجدول السابق

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

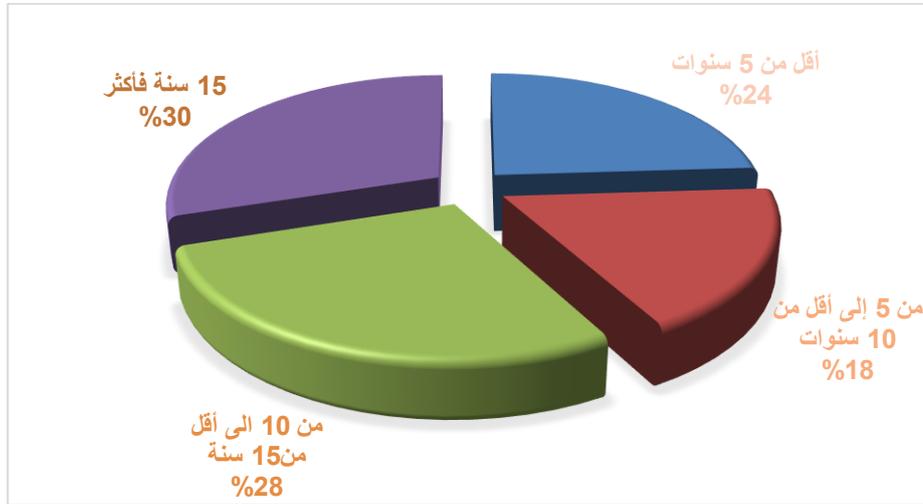
جدول رقم (4): خاصية سنوات الخبرة لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	12	24%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	18%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	14	28%
15 سنة فأكثر	15	30%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من خلال الجدول السابق أن 30% من الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة لهم خبرة تفوق 15 سنة، أما الذين لهم سنوات خبرة تتراوح بين 10 و15 سنة فبلغت نسبتهم 28%، لتليها نسبة الأساتذة ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 24%، وأخيرا نجد الأساتذة الذين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 18%، والشكل الموالي يوضح ذلك

الشكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب بعد سنوات الخبرة



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق والثبات " ألفا كرومباخ" واختبار التوزيع الطبيعي "كولجروف-سمونوف"

الفرع الأول: بناء أداة الدراسة

لقد تم جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة بواسطة استبانة لقياس متغيرات الدراسة من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد صممت على ضوء تساؤلات الدراسة وأهدافها، بناء على ما ورد في الدراسات السابقة وفي الإطار

النظري لهذه الدراسة، باعتبارها من أنسب أدوات جمع البيانات والمعلومات اللازمة في مثل هذه الدراسات اشتمل هذا الاستبيان على 35 سؤال موزع على المحاور التالية:

المتغير الأول: التعلم التنظيمي، ويشتمل على 18 عبارة تقيس الابعاد التالية:

- التعلم الفردي: يتضمن هذا البعد 7 عبارات وهي (1-7)
 - التعلم الجماعي: يتضمن هذا البعد 6 عبارات وهي (8-13)
 - التعلم المنظمي: ويتضمن هذا البعد 5 عبارات (14-18)
- المتغير الثاني: ضغوط العمل، ويشمل على 17 عبارة، وهي من العبارة رقم (1-17).

كما يتضمن الاستبيان عبارات لقياس بعض البيانات الشخصية والوظيفية كالجنس، العمر، الرتبة العلمية، سنوات الخبرة.

الفرع الثاني: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان

1- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات نتائج الاستبيان عدم تغيرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعه لعدة مرات، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل (Cronbach Alpha)، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر والجدول يوضح ذلك.

الجدول رقم (5): اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان

المحور	عدد عبارات القياس	معامل الثبات Alpha de Cronbach	معامل الصدق
التعلم التنظيمي	18	0.865	0.930
ضغوط العمل	17	0.709	0.842
مجموع محاور الاستبيان	35	0.606	0.778

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول السابق يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" للاستبانة بلغت (0.606) وهي قيمة متوسطة مقبولة، وكذلك كانت القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" (0.865) بالنسبة لعبارات محور التعلم التنظيمي، كذلك في المقابل ما قيمته (0.709) بالنسبة لعبارات محور المتغير التابع ضغوط العمل وهو ما يدل على أن الاستبانة ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادة توزيعها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

1- صدق الاستبيان:

يقصد به قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، و أن مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لأجله، وقد تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول السابق إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث هو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، وقد بلغ معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات

، وقيمتها هي (0.778) وهو ما يدلّ على صدق أداة الدراسة، وهذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور التعلم التنظيمي، حيث بلغت قيمتها (0.930) في مقابل (0.842) كمعامل صدق ضغوط العمل.

الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي او لا، وهو اختبار ضروري عند دراسة الانحدار الخطي، لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05) هذا يدل على أن البيانات الظاهرة محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (6): اختبار التوزيع الطبيعي

البيان	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوب Sig
التعلم التنظيمي	0.922	0.363
ضغوط العمل	0.683	0.763

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات Spss V23

المطلب الرابع: تحليل محاور الاستبانة

في هذا الجزء سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على تساؤلات البحث، وصممت أداة الدراسة حسب سلم ليكارت الخماسي، إذ يقابل كل عبارة قائمة تحمل الدرجات "دائماً"، "غالبا"، "أحيانا"، "نادرا"، "أبدا" وقد تم إعطاء كل خيار من الخيارات السابقة أوزان لكي يتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي:

الجدول رقم (7) : فئات اتجاهات الآراء

الدرجة	1	2	3	4	5
سلم ليكارت الخماسي	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
مستوى القبول	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
فئات ليكارت	من 01 الى 1.79	من 1.80 الى 2.59	من 2.60 الى 3.39	من 3.40 الى 4.19	من 4.20 الى 5.00

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتماداً على (اللامسي، 2021، صفحة 5)

الفرع الأول: تحليل محور التعلم التنظيمي

يتم تحليل المحور الأول للإجابة عن التساؤل التالي: ما مستوى التعلم التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير بجامعة بسكرة؟

و للإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (8): مستوى محور التعلم التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رقم العبارة	عبارات متغير التعلم التنظيمي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الأهمية النسبية
01	يعتبر التعلم المستمر من اولوياتي الأساسية وامنح وفي وجهدي لذلك	4.48	0.646	مرتفع جدا	1
02	تمنحني الجامعة وقتنا وفرصا للتعلم التي تساعدني على اكتساب معارف ومهارات جديدة	3.76	0.870	مرتفع	5
03	تسعى الجامعة لتجديد معارفها بشكل دوري	3.68	0.868	مرتفع	6
04	أتناقش مع الطالبين اللذين أدرسهم وأشرف عليهم واعتبرها فرصة للتعلم	4.42	0.835	مرتفع جدا	3
05	أبادر بالسؤال للفهم والاستفادة عمدا الحاجة	4.28	0.809	مرتفع جدا	4
06	أعترف بالأخطاء التي ارتكبتها واعتبرها فرصة للتعلم	4.46	0.734	مرتفع جدا	2
07	توفر لي الجامعة جميع الموارد اللازمة التي تساعدني على اكتساب معارف ومعلومات الجديدة	4.48	0.646	مرتفع جدا	1
1	المتوسط المرجح لبعده التعلم الفردي	4.22	0.447	مرتفع جدا	1
08	تشجعنا الكلية على الحوار البناء بين الأساتذة وتبادل الأفكار والمقترحات	3.76	0.870	مرتفع	3
09	نتقبل نحن الأساتذة النقد البناء فيما بيننا بكل موضوعية	3.68	0.868	مرتفع	5
10	تطرح وجهت نظرك بصراحة وتتقبل وجهة نظر الآخرين	4.42	0.835	مرتفع جدا	2
11	تتبادل أنت وزملائك وطلبتك المعارف والخبرات بكل صراحة وشفافية	3.60	1.245	مرتفع	6

12	تتم الجامعة ببناء فرق عمل مع الأساتذة أصحاب الخبرة لتقديم الاستشارة	4.48	0.646	مرتفع جدا	1
13	تستخدم الجامعة الاتصالات المفتوحة بشكل منظم مثل الاجتماعات المفتوحة والمقترحات	3.76	0.870	مرتفع	4
3	المتوسط المرجح لبعث التعلم الجماعي	3.95	0.535	مرتفع	3
14	تستمر الجامعة المعرفة الجديدة التي يقدمها الطالبين والأساتذة في تحسين طرق وأساليب التدريس والتقييم	4.46	0.734	مرتفع جدا	2
15	تبتكر الجامعة أساليب لقياس الفجوة بين الأداء الحالي والمتوقع بغرض اكتشاف الأخطاء والتعلم منها	4.48	0.646	مرتفع جدا	1
16	تركز إدارة الجامعة على تشجيع التعلم من الأساتذة ذوي الخبرة قبل تقاعدهم	3.76	0.870	مرتفع	4
17	تعمل الإدارة على نقل مختلف الممارسات والمعارف إلى جميع الأساتذة	3.68	0.868	مرتفع	5
18	تجتهد الكلية في الحفاظ على خبرات الأساتذة والاستفادة من التجارب السابقة	4.42	0.835	مرتفع جدا	3
2	المتوسط المرجح لبعث التعلم المنظمي	4.16	0.444	مرتفع	2
	المتوسط المرجح لمتغير التعلم التنظيمي	4.11	0.455	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من خلال الجدول السابق أن كل أبعاد التعلم التنظيمي كان الاتجاه العام حولهم غالبا وبمستوى قبول مرتفع، وجاء ترتيبهم كما يلي:

1- بعد التعلم الفردي: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.22) وبانحراف معياري (0.447)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة جدا)، كما نلاحظ من متوسط إجابات افراد العينة على عبارات بعد التعلم التنظيمي على مستوى الكلية انها تشكل قبولا مرتفع جدا حيث تراوحت موسطاتها بين (3.68-4.48)، بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.646-0.870).

وهذا ما يدل على الكلية تسعى لتجديد معرف الأساتذة باستمرار حيث توفر لهم جميع الموارد اللازمة التي تساعدهم على اكتساب معارف ومعلومات جديدة، من خلال التعلم المستمر الذي يعد من أولويات الأساتذة.

2- بعد التعلم المنظمي: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.16) وبانحراف معياري (0.444) وفقا لمقياس الدراسة فان هذا يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من متوسط إجابات افراد العينة على عبارات بعد التعلم المنظمي كانت محصورة بين (3.68-4.48) وبانحراف معياري (0.646-0.870).

وهذا يدل على أن الكلية تشجع الأساتذة على الحوار البناء فيما بينهم لتبادل الأفكار والمقترحات وتبادل وجهات النظر وتبادل الخبرات بكل شفافية وصراحة حيث يتقبلون النقد البناء بكل موضوعية، كما تهتم الجامعة ببناء فرق عمال مع الأساتذة أصحاب الخبرة للاستفادة من معارفهم وخبراتهم بمن خلال تنظيم اتصالات مفتوحة كالملتقيات والندوات...

3- بعد التعلم الجماعي: جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.95) وانحراف معياري (0.535)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من إجابات افراد العينة على عبارات بعد التعلم الجماعي على مستوى الكلية أنها تشكل قبول مرتفع، حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.60-4.48) وانحراف معياري (0.646-1.245).

هذا يدل على أن الكلية تستثمر المعارف الجديدة في تحسين طرق التدريس، وتسعى لتقليص الفجوة بين الأداء الحالي والمتوقع، لذا تشجع على التعلم من الأساتذة ذوي الخبرة والاستفادة منهم قبل التقاعد ونقلها للأساتذة الآخرين.

و بناء على ما تقدم يتضح أن مستوى التعلم التنظيمي بمستوى قبول مرتفع، كما بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد التعلم التنظيمي مجتمعة (4.11) بانحراف معياري (0.455)، وبهذا يمكن القول أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تعمل على دعم التعلم التنظيمي على مستوياته الثلاثة، حيث تهتم بالتعلم الفردي من خلال تحسين التعلم المستمر من خلال منح الأساتذة الوقت اللازم والفرص مناسبة للتعلم وتوفير جميع الموارد لازمة كالورشات التكوينية، والتعلم الجماعي من خلال تشجيع الأساتذة على التواصل الفعال فيما بينهم وتبادل الأفكار والمعلومات وتقبل النقد البناء ووجهات نظر الآخرين، كما وجدنا أيضا أن الجامعة تسعى لتحقيق التعلم المنظمي حيث تستثمر في المعرفة الموجودة أدى أساتذتها لتقليص الفجوة بين الأداء الحالي والمتوقع بالاحتفاظ ونقل أفضل الممارسات من الأساتذة ذوي الخبرة والاستفادة من تجاربهم السابقة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول بان: مستوى التعلم التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة مرتفع.

الفرع الثاني: تحليل محور ضغوط العمل

يتم تحليل المحور الأول للإجابة عن التساؤل التالي: ما مستوى ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة؟

وللإجابة عن هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (9): مستوى ضغوط العمل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رقم العبارة	عبارات متغير ضغوط العمل	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	أفراد العينة	الاتجاه العام لإجابات	الأهمية النسبية
01	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي ومبادئ	2.64	1.396	متوسط	13	
02	يزعجني تدخل الآخرين في مجال عملي	3.44	1.232	مرتفع	2	

03	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة	3.58	1.108	مرتفع	1
04	أشعر بضعف الثقة بيني وبين زملائي في العمل	2.80	1.565	متوسط	8
05	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير	2.36	1.411	منخفض	15
06	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي	3.04	1.124	متوسط	3
07	أشعر أن المهام الموكلة لي غامضة	2.68	1.168	متوسط	11
08	لا توجد أهداف واضحة ومخططة لوظيفتي	2.04	1.324	منخفض	16
09	إن ضغط العمل يضطريني لكثرة الغياب	1.98	1.363	منخفض	17
10	أعاني من كثرة الاعمال التي تتطلب الإنجاز في نفس الوقت (بحوث، تقارير، محاضرات)	2.68	1.115	متوسط	10
11	أعاني من التعب والإرهاق والتوتر اثناء عملي	2.80	1.178	متوسط	6
12	أشكو من تعرضي للصداع اثناء فترة عملي	2.78	1.375	متوسط	9
13	أكلف بمهام متعددة غير التدريس وعلى حساب وقت عملي الرسمي	2.52	1.313	منخفض	14
14	أشعر بالقلق نتيجة الازدحام والضوضاء في الجامعة	2.84	1.283	متوسط	5
15	تؤثر طبيعة وظيفتي على أدائي لمهامي الأسرية	2.80	1.245	متوسط	7
16	أعاني من ضغط كبير في عملي ولا أجد طريقة او وسيلة لامتناعه	2.66	1.272	متوسط	12
17	أشعر بقلّة كفاية وسائل التهوية في مكان عملي	2.90	1.298	متوسط	4
المتوسط المرجح لمتغير ضغوط العمل		2.73	0.54	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول السابق يتضح أن متغير ضغوط العمل كان اتجاهه العام أحيانا بمستوى قبول متوسط، حيث بلغ متوسطه الحسابي (2.73) بانحراف معياري (0.54)، حيث تراوح الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول عباراته بين نادرا ودائما وبمستوى قبول تراوح بين المنخفض، متوسط والمرتفع وبمتوسط مرجح تراوح بين (3.58 - 1.98)، وانحراف معياري (1.115-1.396) وعموما يمكن القول أن هناك قبول عام حوله متوسط.

وهو ما يدل على أن هناك بعض العوامل التي تشكل ضغطا بصورة متوسطة لأساتذة الكلية كان يطلب منهم أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم أو تكون أكبر من صلاحياتهم، بالإضافة إلى التدخل في عملهم يشكل نوعا ما ضغطا للأساتذة حيث يشعرون بان ليس هناك اهداف واضحة للعمل أو أن المهام الموكلة إليهم غامضة ما يسبب لهم قلقا وإرهاقا في العمل تؤثر على أدائهم لوظيفتهم. كما أن للعوامل الفيزيائية كالضوضاء وقلّة التهوية تشكل نوعا ما ضغطا لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وعليه يمكن القول بان: مستوى ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير متوسط.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج

سيتم في هذا البحث اختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية للدراسة وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة سواء بالتعلم التنظيمي أو بضغط العمل.

المطلب الأول: مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (10): مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

		ضغوط العمل
التعلم الفردي	معامل الارتباط لبيرسون	-0.361*
	مستوى الدلالة	0,010
التعلم الجماعي	معامل الارتباط لبيرسون	-0.324*
	مستوى الدلالة	0,022
التعلم المنظمي	معامل الارتباط لبيرسون	-0.330*
	مستوى الدلالة	0,019
التعلم التنظيمي	معامل الارتباط لبيرسون	-0.354*
	مستوى الدلالة	0,012

*الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات Spss V23

يوضح الجدول أعلاه مصفوفة الارتباط بين المتغير المستقل التعلم التنظيمي بأبعاده المتمثلة في التعلم الفردي، التعلم الجماعي والتعلم المنظمي والمتغير التابع ضغوط العمل، حيث نلاحظ وجود علاقة عكسية ضعيفة بين التعلم التنظيمي وضغوط العمل قدرت ب (-0.354) عند مستوى دلالة (0.012) وهي أقل من (0.05)، كما كانت العلاقة بين أبعاد التعلم التنظيمي وضغوط العمل عكسية، كان أكبرها العلاقة بين التعلم الفردي وضغوط العمل حيث بلغت (-0.61) عند مستوى دلالة (0.01) - لتليها العلاقة بين التعلم المنظمي وضغوط العمل بشدة (-0.330) عند مستوى دلالة (0.019)، وأخيراً نجد العلاقة بين التعلم الجماعي وضغوط العمل التي قدرت ب (-0.324) عند مستوى دلالة (0.22). و عموماً يمكن القول بأن معامل الارتباط بين التعلم التنظيمي بأبعاده وضغوط العمل جاء متوسط، لم يتعدى في مجمله 40% تدل على العلاقة العكسية الضعيفة بين المتغيرين من وجهة نظر أساتذة الكلية المبحوثين.

ومما سبق يمكن القول: هناك علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين التعلم التنظيمي وضغوط العمل.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار صلاحية الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تم استخدام نتائج التحليل التبيان للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول الموالي بين ذلك:

الجدول رقم (11): نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد R ²		معامل الارتباط R		المتغير التابع	
0.125		0.354		ضغوط العمل	
مستوى الدلالة sig	قسمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.012	6.888	1.798	1	1.798	الانحدار
		0.261	48	12.529	الخطأ
			49	14.327	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (6.888)، عند مستوى دلالة (0.012)، وهي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، كما بلغت قيمة الارتباط R (0.354) وهذا يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقبلي (التعلم التنظيمي) والمتغير التابع (ضغوط العمل)، كما بلغ معامل التحديد (0.125) ما يدل على أن 12.5% من التغيرات الحاصلة في ضغوط العمل تعود للتعليم التنظيمي والباقي يرجع لعوامل أخرى، وبالتالي نقبل الفرضية الرئيسية أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

من خلال نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (12): اختبار أثر التعلم الفردي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T)	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
التعلم الفردي	-0.436	2.682	0.010	7.194	0.361	0.130

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر عند مستوى الدلالة (0,010) للتعلم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (7.194)، وكذلك قيمة (T) البالغة (2.682) بمستوى دلالة (0.010) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.361)، حيث أن بعد التعلم الفردي يفسر ما نسبته (13%) من التغير الحاصل في ضغوط العمل، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (-0.436)، حيث كلما تغير التعلم الفردي بوحدة واحدة فإنه يؤثر على ضغوط العمل في الاتجاه المعاكس ب (0.436) وحدة. وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى ونرفض بديلها أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير .

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (13): اختبار أثر التعلم الجماعي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
التعلم الجماعي	-0.327	2.377	0.022	5.649	0.324	0.105

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر عند مستوى الدلالة (0,022) للتعليم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (5.649)، وكذلك قيمة (T) البالغة (2.377) بمستوى دلالة (0.022) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.324)، حيث أن بعد التعلم الجماعي يفسر ما نسبته (10.5%) من التغير الحاصل في ضغوط العمل، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (-0.327)، حيث كلما تغير التعلم الجماعي بوحدة واحدة فإنه يؤثر على ضغوط العمل في الاتجاه المعاكس ب (0.327) وحدة. وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية ونرفض بديلها أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير .

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (14): اختبار أثر التعلم المنظمي على ضغوط العمل من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
التعلم المنظمي	- 0.402	2.424	0.019	5.877	0.330	0.109

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود أثر عند مستوى الدلالة (0,019) للتعلم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (5.877)، وكذلك قيمة (T) البالغة (2.424) بمستوى دلالة (0.019) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط ضعيف بين المتغيرين بنسبة (0.330)، حيث أن بعد التعلم المنظمي يفسر ما نسبته (10.9%) من التغير الحاصل في ضغوط العمل، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (-0.402)، حيث كلما تغير التعلم المنظمي بوحدة واحدة فإنه يؤثر على ضغوط العمل في الاتجاه المعاكس ب (0.327) وحدة. وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة ونرفض بديلها أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير .

المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة

من خلال اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يظهر أن للتعلم التنظيمي تأثيرا إيجابيا على تقليل ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من خلال عدة جوانب. فعندما يتعلم الأساتذة كيفية التعامل مع التحديات بشكل أكثر فعالية، يزيد ذلك من قدرتهم على إدارة الضغوط بطرق أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتعلم التنظيمي تطوير مهارات التنظيم والمرونة لدى الأساتذة، وهو ما يساهم في تعزيز الروابط الاجتماعية داخل الكلية وإنشاء بيئة داعمة لتبادل الخبرات والدعم المتبادل. كما يعزز التعلم التنظيمي القدرة على القيادة الفعالة، مما يوجه الأساتذة في كيفية التعامل مع الضغوط وإدارتها بشكل أفضل في البيئة الجامعية.

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. يتجلى تأثير التعليم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يتجلى في كونه يتيح للأساتذة فرصة لتطوير مهاراتهم الشخصية والمهنية، مما يعزز فعاليتهم في إدارة متطلبات العمل ويخفف من الضغوط الناتجة عن نقص المهارات. كما يزيد من مستوى ثقة الأساتذة بأنفسهم مما يساهم في تخفيف الضغوط النفسية والعملية التي يواجهونها. بالإضافة إلى أنه يعزز الابتكار والتطوير من خلال تشجيع الأساتذة على اكتساب أفكار جديدة واستراتيجيات مبتكرة، مما يساهم في تقديم حلول أفضل وتقليل الضغوط.

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. يتيح التعليم الجماعي للأساتذة تبادل المعرفة والخبرات، مما يمكنهم من الاستفادة من الأفكار الجديدة والمناقشات المثمرة لتطوير مهاراتهم ومواجهة تحديات العمل بكفاءة، مما يساهم في تخفيف الضغط الناتج عن الشعور بالعزلة أو العجز. كما يعزز التعليم الجماعي الروابط الاجتماعية داخل الفريق الأكاديمي، وبالتالي يخلق بيئة داعمة ويعزز التعاون، مما يمكن أن يقلل من الضغوط الناتجة عن الشعور بالعزلة أو الضغط الاجتماعي. كما يشجع التعليم الجماعي على تبادل الأفكار والتفكير الإبداعي، مما يمكن أن يؤدي إلى إثارة الإبداع وتوليد حلول جديدة للتحديات العملية وبناء الثقة بين الأعضاء وزيادة التأثير الاجتماعي، مما يساهم في تعزيز الشعور بالتقدير والمساهمة، وبالتالي يمكن أن يقلل من الضغط الناتج عن الشعور بالاستنزاف أو الإهمال.

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعليم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، يشجع التعليم المنظمي على تطوير المهارات والمعرفة الضرورية لتحقيق الأهداف المؤسسية، مما يزيد من كفاءة الأساتذة وفعاليتهم في أداء مهامهم، وبالتالي يقلل من الضغط الناتج عن عدم القدرة على تنفيذ المهام بكفاءة. كما يساعد على تحسين القدرة على التكيف مع تغيرات بيئة العمل ويعزز الشعور بالمسؤولية من خلال تفعيل الأساتذة كجزء من عملية التعليم المنظمي في الكلية، ويساهم في بناء بيئة عمل داعمة ومحفزة من خلال تشجيع المؤسسة على دعم التطوير الشخصي والمهني للأساتذة، مما يعمل على تقليل الضغوط وزيادة الراحة النفسية في بيئة العمل.

خلاصة الفصل التطبيقي:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي للدراسة، ولقد اعتمدنا في إنجاز العمل على الاستبانة قمنا بتوزيعها على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، حيث قسمت هذا الأخيرة إلى ثلاثة أقسام، القسم

الأول يتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، الرتبة العلمية وسنوات الخبرة)، أما القسم الثاني خصص للتعلم التنظيمي، في حين القسم الثالث يتعلق بضغط العمل، وكان الهدف من إشكالية بحثنا هو الإجابة عن تساؤل بحثنا: ما تأثير التعلم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؟

وبعد استرجاع استبانات الدراسة قمنا بتفريغها وتحليل نتائجها بالاعتماد برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية من خلال أساليب إحصائية عديدة كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية وعلاقات الارتباط، ثم قمنا بعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها: أن مستوى التعلم التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة جاء مرتفع، في حين أن مستوى ضغوط العمل لدى الأساتذة بالكلية مرتفع.

كما توصلنا إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتعلم التنظيمي وأبعاده: التعلم الفردي، الجماعي والمنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة الكلية.

الخلاصة

من خلال ما تناولناه في هذه المذكرة اتضح لنا الأهمية البالغة للتعلم التنظيمي في المنظمات، في ظل التغيرات التي تشهدها البيئة، أضحى المنظمات في الوقت الراهن تسعى جاهدة لتحقيق سمعة جيدة والحفاظ على بقائها وتحطّي العديد من الأزمات والعقبات التي قد تواجهها، غير ان الضغوط المختلفة التي قد تواجه العاملين داخل تلك المنظمة يمكن ان تكون عائقا يحول دون تحقيق مرادها من سلوكيات غير منتجة أثناء فترات العمل، ونجد ان التعلم التنظيمي من اهم الأساليب الحديثة للتخفيف من ضغوط العمل لما يحتويه من مهارات وأساليب تغير نظرات العمال تجاه العمل وتقلل من الضغوط، وبناء على كل ما سبق يتطلع هذا البحث بان يكون أحد البحوث التي قدمت إضافة في ميدان البحث العلمي بالنظر لتناول موضوعين هامين وحديثين في إدارة الموارد البشرية.

لقد تمكنا من الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة في بداية الدراسة والتي تمثل في وجود أثر للتعلم التنظيمي في ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، والتي كانت محل الدراسة الميدانية التي قمنا بها من اجل إسقاط الجانب النظري على الواقع العملي، واعتمدنا في هذه الدراسة على استبانة تم تصميمها انطلاقا من الدراسات السابقة وتم التأكد منها عن طريق معامل الثبات والصدق، فأثبتت النتائج صدقها وثباته، كما تم الاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

وخلصت نتائج التقصي الميداني إلى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- تبني الكلية التعلم التنظيمي في مستوياته الثلاثة (التعلم الفردي، التعلم الجماعي، التعلم المنظمي) بشكل مرتفع.
- يواجه أساتذة الكلية مستوى ضغوط عمل مرتفع.
- يؤثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يؤثر التعلم الفردي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يؤثر التعلم الجماعي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- يؤثر التعلم المنظمي على ضغوط العمل لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

اقتراحات الدراسة:

أثمرت نتائج هذه الدراسة على بعض الاقتراحات ندرجها كما يلي:

- تعزيز الفعاليات التعليمية الجماعية داخل الكلية مثل الندوات وورش العمل والمنتديات الأكاديمية. هذا سيمكن الأساتذة من تبادل المعرفة والخبرات مع زملائهم وتعزيز التعلم الجماعي.
- تقديم دورات تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات الإدارة الذاتية والتنظيم الشخصي، وكذلك تقنيات إدارة الوقت والتواصل الفعال. هذا سيساهم في تحسين قدرة الأساتذة على التعامل مع الضغوط العملية بشكل أفضل.
- توفير برامج الدعم النفسي والمهني لأساتذة الكلية لمساعدتهم في التعامل مع ضغوط العمل وتحسين مستوى رفاهيتهم العامة.
- تشجيع الأساتذة على التفكير الإبداعي والابتكار في أساليب التدريس وتصميم البرامج الأكاديمية. هذا قد يساهم في تقليل الضغوط وزيادة الرضا الوظيفي بين الأساتذة.

الخاتمة

آفاق الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها حول موضع دراستنا والمتمثل في أثر التعلم التنظيمي في ضغوط العمل، يمكن الإشارة إلى آفاق بحثية مستقبلية تكون مكملة لهذه الدراسة، كما يمكن ان تطرح إشكاليات جديدة ومحاور بحثية قادمة نذكرها فيما يلي:

- دور القيادة الأخلاقية في تعزيز التعلم التنظيمي.
- مساهمة التحول الرقمي للمؤسسة في الحد من الصراع التنظيمي.
- أثر تكامل إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي على الأداء المنظمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. ازهار عزيز العبيدي. (03, 02, 2014). ادوات التعلم التنظيمي و دورها في تبني المهارات التسويق الابتكاري. مجلة العلوم الاقتصادية.
2. انيس كشاط ، و توفيق برياش. (12, 2017). التحول من الكفاءة الفردية الى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة الادارة الموارد البشرية. مجلة وحدة البحثي تنمية وادارة الموارد البشرية، 08.(02)
3. ايمان بنت عبد الله باعجاجة . (2020). اثر المنظمات المتعلمة على تطبيق إستراتيجيات التغيير التنظيمي في المنظمات الحكومية. جدة: الجامعة.
4. حفصة عطا الله حسين. (2014). ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية، الصفحات 173-195.
5. خيرة عيشوش. (2011). التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين اداء المؤسسة. تلمسان: الجامعة.
6. رانية حفاظ . (2022). مساهمة التعلم التنظيمي في تدعيم الميزة التنافسية. الجزائر: الجامعة.
7. رايس وفاء. (2011). دور التعلم التنظيمي في تحسين الاداء التنافسي لمنظمات الاعمال. بسكرة: الجامعة.
8. رزيقة رحمون ، وسيلة السبتي، و يزيد تفرات. (10, 2019). التعلم التنظيمي و أثره في تحسين أداء المنظمات. مجلة اقتصاد المال و الاعمال، 03.(03)
9. عائشة سعدي . (01, 2015). دور التعلم التنظيمي في تفعيل ادارة التميز بالمنظمة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، 03.(05)
10. عبد الله حمد عليان هشام ، و على عبد الله الجميلي محمد . (2021). واقع التعلم التنظيمي واثره في تحقيق التميز التنظيمي. العراق: الجامعة.
11. عطا الله حسين حفصة . (2014). ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي. بغداد: الجامعة.
12. عطا الله بو سالمى. (جوان, 2020). اصول نظريات التعلم في التراث العربي. مجلة العلوم الانسانية، 07.(02)
13. عليمه دوخ، و كمال برباوي. (2023). العلاقة بين مستويات التعلم التنظيمي و الاداء التنظيمي. البليدة: المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية.
14. عمار براهيمية ، و يوسف عبايدية . (12, 2021). اثر التعلم التنظيمي على ادارة العلاقات مع الاطراف اصحاب المصلحة. مجلة الاقتصاد و المال ، 06.(02)
15. عيسى ابراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين. الاردن: الجامعة.
16. فاضل مطشر اللامسي. (2021). مقياس ليكارت و بنود ليكارت.
17. فريدة بوغازي . (2015). تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية. سكيكدة : مجلة البحوث و الدراسات الانسانية.

قائمة المراجع

18. فطيمة الزهراء فاسي . (2018). واقع التعلم التنظيمي في الجامعات الجزائرية. بومرداس: الجامعة.
19. فطيمة بربطل. (2016). اهمية التعلم التنظيمي في تكوين الراس المال الفكري. بسكرة: الجامعة.
20. فوزية برسولي، و وفاء زوقار . (2021). اثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية. باتنة: الجامعة.
21. مباركة لنصاري، و باديس بوخلوه. (2022). أثر التعلم التنظيمي يف تعزيز ثقافة التميز. مجلة العلوم الادارية و المالية ، (01).06
22. محمد المرسي جمال الدين ، و ثابت عبد الرحمان . (2004). السلوك التنظيمي.
23. محمد حسن خميس أبورحمة. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. غزة.
24. محمد شنشونة. (2014). اهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الاقتصادية. بسكرة: الجامعة.
25. مشعلي بلال محرز صالح. (2018). مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية و طرق معالجتها. تبسة قالمه: الجامعة.
26. مكانسي محمد. (04, 06, 2017). مصادر ضغوط العمل . مجلة ابحاث نفسية و تربوية ، 04.(10)
27. نبيلة عدان . (2020). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. الجزائر: جامعة الجزائر3.
28. هنار إبراهيم أمين. (2014). تشخيص مدى توافر أبعاد المنظمة المتعلمة. العراق: مجلة البحوث و الدراسات الاسلامية.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	بسملة
	الإهداء
	الشكر والعرفان
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الإنجليزية
أ-ز	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للتعلم التنظيمي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية التعلم التنظيمي
3	المطلب الأول: مفهوم التعلم التنظيمي
5	المطلب الثاني: أهمية وأهداف التعلم التنظيمي
6	المطلب الثالث: خصائص و مبررات التعلم التنظيمي
8	المبحث الثاني: مستويات التعلم التنظيمي و مرتكزاته
8	المطلب الأول: مستويات التعلم التنظيمي
9	المطلب الثاني: مرتكزات استراتيجيات التعلم التنظيمي
11	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل	
11	تمهيد
14	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
14	المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل
14	المطلب الثاني: انواع ضغوط العمل
15	المطلب الثالث: اثار ضغوط العمل
16	المطلب الرابع: مراحل ضغوط العمل

فهرس المحتويات

18	المطلب الخامس: مصادر ضغوط العمل
20	المبحث الثاني: العلاقة بين التعلم التنظيمي وضغوط العمل
20	المطلب الأول: العلاقة بين التعلم الفردي وضغوط العمل
20	المطلب الثاني: العلاقة بين التعلم الجماعي وضغوط العمل
21	المطلب الثالث: العلاقة بين التعلم المنظمي وضغوط العمي
22	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة - بسكرة-	
24	تمهيد
25	المبحث الاول: التعريف بجامعة محمد خيضر بسكرة وكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
25	المطلب الاول: لمحة عن جامعة محمد خيضر بسكرة
27	المطلب الثاني: لمحة عن كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
30	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة
30	المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وت أدوات جمع البيانات
31	المطلب الثاني الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة
34	المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق والثبات " ألفا كرومباخ" واختبار التوزيع الطبيعي " كولمجروف-سمونوف"
36	المطلب الرابع: تحليل محاول الاستبانة
41	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
41	المطلب الأول: مصفوفة الارتباط لمتغيرات الدراسة
42	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
44	المطلب الثالث: تفسير نتائج الدراسة
46	خلاصة الفصل
49-48	الخاتمة
قائمة المراجع	
فهرس المحتويات	
الملاحق	

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	مؤسسة الانتماء
01	شنشونة محمد	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد خيضر بسكرة
02	محمد موهب	أستاذ مساعد "ب"	جامعة محمد خيضر بسكرة
03	بوضياف سارة	أستاذ مساعد "ب"	جامعة محمد خيضر بسكرة

قائمة الملاحق

الملحق رقم (2): استبيان الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



استبانة البحث

الأستاذ الفاضل ...، الأستاذة الفاضلة ...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع البيانات اللازمة لإعداد مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، تحت عنوان "اثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل"، وتهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل لدى أساتذة الجامعة. ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، مشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها. ونحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام، وشكرا على تعاونكم.

الأستاذة المشرفة:

د.قرون نورهان

الطالبتان:

- لعمامرة هديل

- مغزي بخوش سارة

السنة الجامعية: 2023-2024

القسم الأول: البيانات الشخصية الوظيفية:

قائمة الملاحق

يهدف هذا القسم الى التعرف على أهم الخصائص الشخصية والوظيفية لأساتذة الجامعة والتي تساهم في نتائج دراستنا،

لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

1- الجنس ذكر أنثى

2- العمر أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة

من 40 الى 50 سنة أكثر من 50 سنة

4- الرتبة العلمية: أستاذ مساعد "ب" أستاذ مساعد "أ"

أستاذ محاضر "ب" أستاذ محاضر "أ"

أستاذ التعليم العالي

5- سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

قائمة الملاحق

القسم الثاني: التعلم التنظيمي

نهدف من خلال هذا الجزء إلى قياس مستويات التعلم التنظيمي في كليتكم، لذا يرجى من سيادتكم وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر عن وجهة نظركم.

الرقم	عبارات القياس للتعلم التنظيمي	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1- التعلم الفردي						
01	يعتبر التعلم المستمر من أولوياتي الأساسية وأمنح وقتي وجهدي لذلك.					
02	تمنحني الجامعة وقتا وفرصا للتعلم التي تساعدني على اكتساب معارف ومهارات جديدة.					
03	تسعى الجامعة لتجديد معارفها بشكل دوري.					
04	اتناقش مع الطلبة اللذين أدرسهم وأشرف عليهم وأعتبرها فرصة للتعلم .					
05	أبادر بالسؤال للفهم والاستفادة عند الحاجة.					
06	اعترف بالأخطاء التي ارتكبتها واعتبرها فرصة للتعلم.					
07	توفر لي الجامعة جميع الموارد اللازمة التي تساعدني على اكتساب معارف ومعلومات الجديدة.					
2- التعلم الجماعي						
08	تشجعنا الكلية على الحوار البناء بين الأساتذة وتبادل الأفكار والمقترحات.					
09	نتقبل نحن الأساتذة النقد البناء فيما بيننا بكل موضوعية.					
10	تطرح وجهت نظرك بصراحة وتتقبل وجهة نظر الآخرين.					
11	تتبادل انت وزملائك وطلبتك المعارف والخبرات بكل صراحة وشفافية.					
12	تهتم الجامعة ببناء فرق عمل مع الأساتذة أصحاب الخبرة لتقديم الاستشارة.					
13	تستخدم الجامعة الاتصالات المفتوحة بشكل منظم مثل الاجتماعات المفتوحة والمقترحات .					
3- التعلم المنظمي						
14	تستثمر الجامعة المعرفة الجديدة التي يقدمها الطلبة والأساتذة في تحسين طرق وأساليب التدريس والتقييم.					
15	تبتكر الجامعة أساليب لقياس الفجوة بين الأداء الحالي والمتوقع بغرض اكتشاف الأخطاء والتعلم منها.					
16	تركز إدارة الجامعة على تشجيع التعلم من الأساتذة ذوي الخبرة قبل تقاعدهم.					
17	تعمل الإدارة على نقل مختلف الممارسات والمعارف إلى جميع الأساتذة.					

قائمة الملاحق

18	تجتهد الكلية في الحفاظ على خبرات الأساتذة والاستفادة من التجارب السابقة
----	---

القسم الثالث: ضغوط العمل

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد ضغوط العمل على مستوى الجامعة، والمرجو وضع علامة (X) في المربع المناسب لاجابتك.

الرقم	عبارات القياس لضغوط العمل	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي ومبادئتي.					
02	يزعجني تدخل الآخرين في مجال عملي.					
03	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة.					
04	أشعر بضعف الثقة بيني وبين زملائي في العمل.					
05	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير.					
06	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الموكلة لي.					
07	أشعر أن المهام الموكلة لي غامضة.					
08	لا توجد أهداف واضحة ومخططة لوظيفتي.					
09	إن ضغط العمل يضطري لكثرة الغياب.					
10	أعاني من كثرة الاعمال التي تتطلب الإنجاز في نفس الوقت (بحوث، تقارير، محاضرات...).					
11	أعاني من التعب والإرهاق والتوتر اثناء عملي.					
12	أشكو من تعرضي للصداع أثناء فترة عملي.					
13	أكلف بمهام متعددة غير التدريس وعلى حساب وقت عملي الرسمي.					
14	أشعر بالقلق نتيجة الازدحام والضوضاء في الجامعة.					
15	تؤثر طبيعة وظيفتي على أدائي لمهامي الأسرية.					
16	أعاني من ضغط كبير في عملي ولا أجد طريقة أو وسيلة لامتناعه.					
17	أشعر بقلة كفاية وسائل التهوية في مكان عملي.					

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00823 / ك.ع.إ.ت.ع ت / 2024

إلى السيد: عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة محمد خيضر بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1- لعمامرة هديل
- 2- مغزي بخوش سارة
- 3- /

المسجلون بـ قسم علوم التسيير
بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" أثر التعلم التنظيمي على ضغوط العمل ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024-05-30

ع/ عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقبلة





تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: لعمارة هديل

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 11000023000124000 الصادر بتاريخ: 2020.08.22

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: أئس العلم التنظيمي على ضوء العمل واستعدائه

بجامعة محمد خيضر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة

محمد خيضر

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2021.06.04

إمضاء المعني بالأمر



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: ..
.....

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110000230004580007 الصادرة بتاريخ: 2024.02.06

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: ..
.....

.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: 2024.06.04

إمضاء المعني بالأمر

صغري