



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم : علوم إجتماعية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم : علوم اجتماعية



ضغوط العمل و تأثيرها على الإستقرار الوظيفي

دراسة ميدانية على المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع - تخصص تنظيم وعمل

تحت إشراف الدكتور:

عمر اوزاينية

من إعداد الطالبة :

سلمي سعاد

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على إمام المرسلين على آله وصحبه
أجمعين .

وبعد :

نشكر الله عز وجل أن أمدنا بالقوة والصبر على أن أتمنا هذه المذكرة ونحمده
على إنعامه علينا نور العلم، الذي أثار لنا الطريق إلى درب العلم والمعرفة في
أداء هذا العمل المتواضع.

أتوجه بشكري واسمي عبارات الامتنان إلى الذي لم يبخل علي من جهده وإشرافه
ووقته من توجيهات وإرشادات ودعمه لإنجاز لهذا العمل المتواضع فكان له الأثر
الكبير على إعداد المذكرة أستاذي الفاضل الدكتور "عمر اوداينية"

والشكر موصول إلى كل أعضاء لجنة المناقشة لمنحهم جزء من وقتهم الثمين
وقبولهم مناقشة هذه الرسالة .

كما لا يفوتني أن أتوجه بشكري وتحياتي الخالصة إلى مدير المؤسسة العمومية
لمصحة الجوارية بسيدي عقبة واخص بالشكر السيد صحراوي عبد العالي نائب
المدير المكلف بالموارد البشرية ، وكذلك إلى كل من رافقني في هذا العمل
المتواضع من قريب أو بعيد

فهرس المحتويات

محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع	رقم
	شكر وعرهان	1
	فهرس المحتويات	2
	قائمة الجداول والأشكال	3
2-1	مقدمة عامة	4
18-3	الفصل الأول : مدخل مفاهيمي الدراسة	5
3	تمهيد	6
8	1. الإشكالية.	7
10	2. أهمية الدراسة	8
11	3. أسباب اختيار الموضوع	9
13	4. الدراسات السابقة.	10
43-21	الفصل الثاني : ماهية ضغوط العمل	11
22-21	1. تعريف ضغوط العمل	12
24-23	2. خصائص ضغوط العمل	13
26-24	3. آليات ضغوط العمل	14
40-26	4. مصادر ضغوط العمل	15
42-41	5. ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعامل	16
56-46	الفصل الثالث : الاستقرار الوظيفي	17
	تمهيد	18
47	1. محددات الاستقرار الوظيفي	19
49-47	2. مظاهر الاستقرار في العمل	20
51-49	3. مظاهر عدم الاستقرار في العمل.	21
53-52	4. بعض من عوامل الاستقرار الوظيفي.	22
55-53	5. أهمية الاستقرار الوظيفي	23
55	6. الاستقرار الوظيفي للمؤسسة	24
56	خلاصة	25
66-59	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	26

59	تمهيد	27
59	1. مجالات الدراسة	28
64-60	2. منهج الدراسة	29
65	3. أدوات جمع البيانات	30
68-67	4. الأساليب الإحصائية	31
70	خلاصة	32
83-73	الخاتمة	33
85	قائمة المصادر و المراجع	34

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
23	الشكل (1) عناصر ضغوط العمل	1
26	الشكل (2) مراحل ضغوط عند (سيلييه)	2

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
66	مشتمات الهياكل الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة	1
66	الحوصلة الإجمالية للموارد البشرية حسب البلديات	2
68	عدد مفردات العينة حسب الاختصاص	3

المقدمة العامة

يتكون أي تنظيم من مجموعة من الوسائل المادية والتقنية والبشرية، تمثل مجتمعة القاعدة التي يركز عليها والتي يسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافه، ولكي ينجح التنظيم في بلوغ مسعاه البد له من التنسيق بين جميع عناصره، ولعل أبرز ركيزة من ركائز التنظيم تتمثل في العنصر البشري كون هذا الأخير هو الأداة الحيوية، والمحرك الأساسي لباقي عناصر التنظيم يمثل المورد البشري العنصر الحيوي داخل التنظيم وأساس لكل عملية، فوجود المؤسسة مرتبط بوجود العنصر الفعال وبالجهد الذي يبذله، لا يمكن للعامل أن يمارس مهامه دون أن يؤثر ويتأثر بما يحيط به من ظروف فهو ليس بمعزل عن محيط عمله وال عن المناخ السائد فيه، وعندما نتكلم عن ظروف العمل فالأمر لا يتعلق فقط بالجانب المادي، أو بساعات العمل، أو بالحوافز، والمكافآت.... بل يتعداه إلى جوانب أخرى كالجانب المعنوي والاجتماعي، إضافة إلى العوامل الجغرافية والتقنية ووسائل النقل،...وكل هذا له دور محوري في توجيه سلوك العامل، لهذا تسعى المنظمات الحديثة على اختلافها (خدماتي، إنتاجية،....) إلى دراسة الشروط اللازمة لكي يستطيع العامل القيام بالوظيفة يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة، هذا بالإضافة إلى مصادر أخرى كاختلال العلاقات الشخصية، طبيعة العمل،...كلها من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط ولمعرفة تأثير هاته الضغوط على الاستقرار الوظيفي للعامل، ارتأينا أن نسلط الضوء على بعض مصادرها ونرصد آثارها على رضاه، وكيف تنعكس على أدائه .

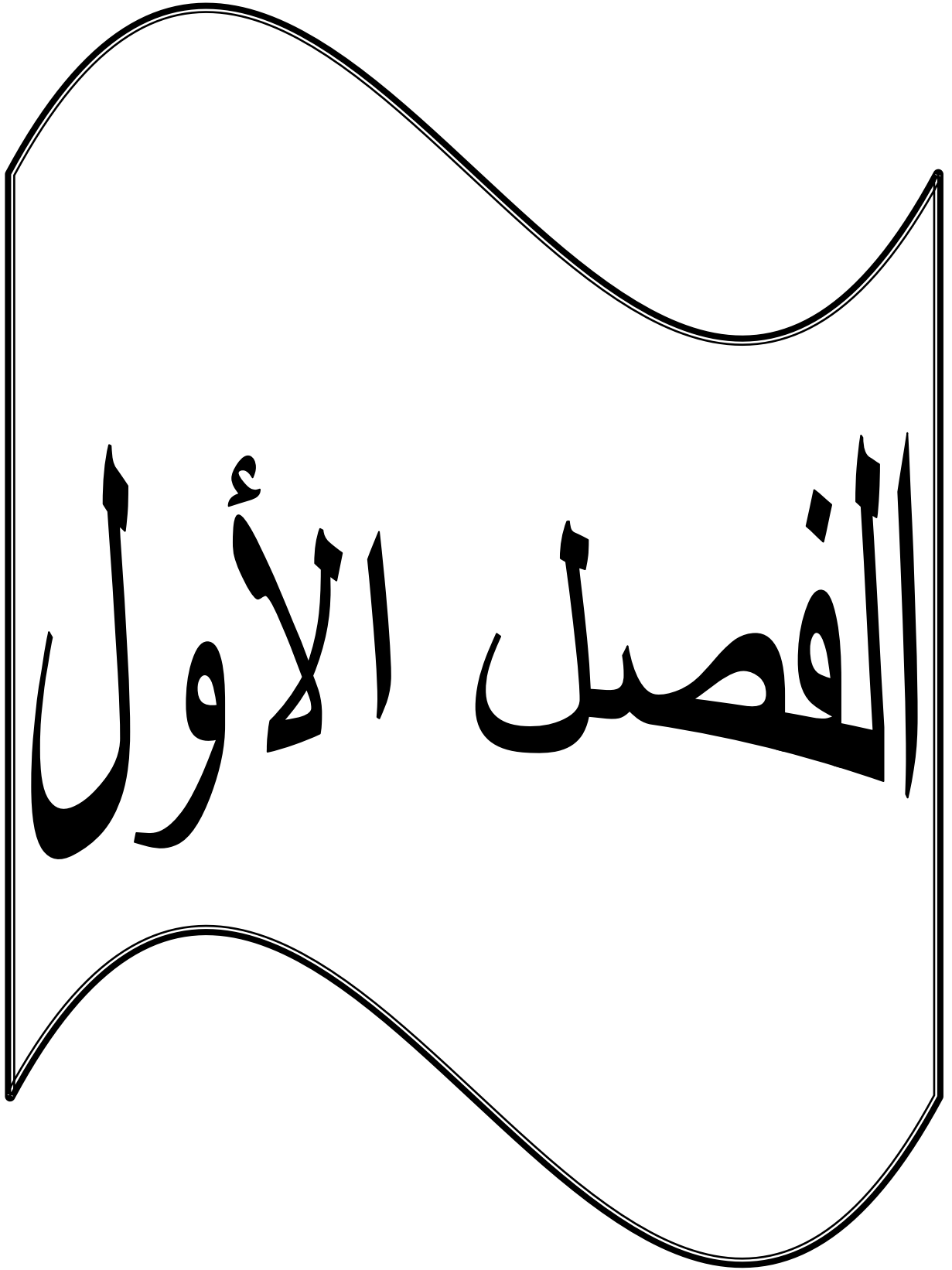
لذا قمنا بتقسيم دراستنا كالتالي:

الفصل الأول: وفيه عرضنا الجانب النظري للدراسة (أسبابها، أهميتها، أهدافها) إضافة إلى تحديد إشكالية الدراسة وفرضياتها، ثم عمدنا إلى ضبط المفاهيم ذات العلاقة بالموضوع.

أما في الفصل الثاني: فقمنا بالتعريف بالموضوع محل الدراسة وهو ضغوط العمل وتطرقنا إلى مفهومه، خصائصه والعناصر المسببة في ضغوط العمل، وعرجنا على آلياته نهاية مصادر ضغوط العمل

أما في الفصل الثاني: وتطرقنا فيه الى التعريف بالمتغير التابع وهو الاستقرار الوظيفي
وقمنا بإعطاء تعريف له ثم مرورا بخصائصه وتعرفنا على أهم ظواهره، ثم أهميته التي
تسبب في الاستقرار الوظيفي

الفصل الرابع: الفصل الرابع يستعرض الإجراءات المنهجية لدراسة ويشمل الدراسة
الاستطلاعية والمجال المكاني والزمني لدراسة، العينة أدوات جمع البيانات، فالمنهج
المتبع.



الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

- 1_ إشكالية الدراسة
- 2_ فرضيات الدراسة
- 3_ أهمية الدراسة و أسباب اختيار الموضوع
- 4_ أهداف الدراسة
- 5_ المفاهيم الأساسية للدراسة
- 6_ الدراسات السابقة

تمهيد:

من المعلوم أن علم الاجتماع لا يهتم بوصف الظواهر السيسولوجية بقدر ما يحاول اكتشاف وشرح أسباب وجودها وتفسير العلاقة القائمة بين العوامل المؤثرة فيها ومعاينة التغييرات التي تطرأ عليها وتفسيرها تفسيراً علمياً، ولها تقتضي عملية البحث العلمي السير وفق قواعد علمية وعملية عقلية من أجل الوصول إلى البيانات الموضوعية المترابطة ضمن تسلسل منطقي في خطوات منهجية ولهذا تضمن الفصل الأول موضوع الدراسة وفيه تم تحديد الإشكالية، صياغة الفرضيات، أسباب ومبررات اختيار الموضوع وأهميته العلمية والعملية والأهداف المبتغاة من لبحث كما ضم تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة وفي الأخير أدرجنا مجموعة من الدراسات السابقة التي عالجت هذه الظاهرة كي يتسنى لنا تكوين خلفية نظرية عن الموضوع.

1- الإشكالية

إن الفرد خلال مسيرة حياته له مطالب ورغبات وحاجات يجب إشباعها وطموحات يسعى إلى تحقيقها ويتحقق ذلك من خلال العمل الذي يعد ضرورة من ضروريات الاقتصادية والاجتماعية كما يشكل حلقة الوصل بين الفرد ومجتمعه ويعزز الصحة العقلية فالفرد العامل سواء كان إداريا أو تنفيذيا يخضع لمجموعة من تغيرات متسارعة سواء كانت تغيرات اجتماعية أو نفسية مصاحبة للتغيرات التنظيمية وبذلك يتأثر حياة الفرد العملية بالحياة النفسية والاجتماعية تأثرا مباشرا مما يخلق كثير من ضغوط في العمل والتي تعتبر هذه الأخيرة من أبرز التحديات التي تواجه الفرد العامل حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما يظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد النفسي وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكنتاب. كما تعتبر ضغوط العمل هي الحالة التي تنتج عن ضعف الانسجام بين العامل وبيئة العمل التي يفرض عليه متطلبات تفوق قدرته على القيام بها ويرجع قدر كبير من هذه الضغوط إلي عدم ملائمة بيئة العمل المادية وعدم وضوح الأهداف واستخدام أنماط قيادية وإشرافية غير فعالة وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير وغموض المهام والأدوار.....الخ. وأمام كل هذا يجد الإنسان نفسه مجبرا على التوفيق ما بين المتطلبات والحاجات المتزايدة التي تملحها عليه حياته العلمية من جهة، وحياته الشخصية من جهة أخرى، هذا الواقع فرض عليه درجة عالية من الضغوطات، ولدت في نفسه شعورا بالألم والارتباك وتركت فيه آثار سلبية على صحته النفسية والجسدية. ومن هنا تتضح أهمية الرضا الوظيفي لان الفرد داخل المؤسسة يحتاج الى عناية فائقة وذلك عن طريق استغلال القدرات البشرية وتحريكها وتطويرها، وإيجاد برامج وسياسات خاصة بنمط تسيير وتحفيز وتنمية العنصر البشري باستمرار، وخلق بيئة ملائمة للعمل والمعاملة الجيدة فالعدالة والمساواة كلها تؤدي إلى تحقيق أفضل أداء ومستوى إنتاجية افضل، ومن خلال هذا المنطق تعمل المنظمة دوما لتوفير كل الشروط المشجعة على الاستقرار، ولقد أصبح من البديهي اليوم ان نجاح اي مؤسسة في تحقيق أهدافها إنما هو يتوقف بالدرجة

الأولى على مواردها البشرية فهي أهم مورد تملكه المؤسسة وهي أساس ثروتها ومصدر ميزتها التنافسية.

فالاستقرار الوظيفي هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي الذي يدفع بالموظف الى البقاء والإستمرار في العمل لدى المنظمة وهذا الاستقرار ناتج من العديد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المنظمة يهدف الإستبقاء والإحتفاظ بالموظفين الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرى في تحقيق أهداف المنظمة لهذا ليس من الغريب ان يحظى موضوع " ضغوط العمل " وموضوع " الاستقرار الوظيفي " باهتمام كبير من طرف السلوكيين والإداريين لما له دور كبير في الارتقاء بمستوى الأداء العام للمؤسسة، فجودة أداء هذه الأخيرة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية.

انطلاقا مما سبق ذكره فمصادر الضغوط وان اختلفت أنواعها ودرجة تأثيرها، فهي ظاهرة مشتركة بين مختلف المؤسسات ونظرا لأهمية موضوعي ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي بالنسبة للمورد البشري، وجهنا اهتمامنا لهذا الموضوع والذي يحمل عنوان " ضغوط العمل و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة

ومن طرحنا السابق يمكننا صياغة المشكلة العامة للدراسة والتي مفادها :

التساؤل الرئيسي:

كيف يمكن ان تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة

ومن المشكلة العامة للدراسة يمكننا أن نستنبط التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- هل يؤثر عبء العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة ؟
- 2- هل تؤثر نمط القيادة على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة ؟
- 3- هل فهم العامل لدوره تأثير على استقراره الوظيفي في المؤسسة ؟

2- فرضيات الدراسة:

ان البحث العلمي مرتبط بالفروض وبدونها لا يمكن التحدث عن شيء اسمه البحث، فبواسطة الفرضيات ترتقي الدراسة إلى مستوى البحث فهذه الأخيرة هي المحرك المبدئي في رحلة البحث

ونظرا لهذه الأهمية التي تكتسيها الفرضيات، واستنادا لموضوع الدراسة الحالي الذي يحمل عنوان " ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة " فقد حاولنا معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العامل، وكذلك معرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي، وفي هذا الصدد تمت صياغة فرضية عامة وثلاث فرضيات جزئية يمكن تلخيصها فيما يلي :

الفرضية العامة

تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة

الفرضيات الجزئية:

- 1- يؤثر عبء العمل على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة
- 2- تؤثر نمط القيادة على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة
- 3- فهم العامل لدوره تأثير على الاستقرار الوظيفي لدى العامل في المؤسسة

3- أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع ضغوط العمل أهمية بالغة لان العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها، تعاني من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي ان استمرت تترك آثار سلبية على العاملين بها، كالتفلق والاضطراب وكذا الإحباط مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا أيضا قد يؤثر على استقرارهم الوظيفي مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم وبالتالي يتسبب في انخفاض أدائهم، وأيضا شعورهم بعدم الرضى والاستقرار، ولعل ما يمكن ان نستفيد من هذه الدراسة :

- الحصول على معلومات ومعطيات حول انواع الضغوط التي لها اثر على العامل وعلى رضاه نحو وظيفته .
- كون ضغوط العمل من آفة هذا العصر على المستوى الفردي او التنظيمي او المجتمعي أو حتى العالمي .
- كون هذا الموضوع الحيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات
- لان الموضوع يتعلق بالعمل باعتبار هذا الأخير أداة للإنتاج والتقدم وذلك من اجل الزيادة في المردود .

- كون الاستقرار الوظيفي يقلل من دوران العمل وطلبات التحويل، ويرفع من مردودية العامل، كما أنه يحقق له قيمة اجتماعية داخل المؤسسة وخارجها.

4-أسباب اختيار الموضوع :

هناك سببان دفعا بنا لاختيار هذا الموضوع :

أ- سبب ذاتي: يتمثل في الرغبة الشخصية لدراسة الموضوع وتعميق معارفنا حوله بمحاولة الكشف عن هذه الظاهرة عن قرب وفي الواقع المعاش والتطرق لمختلف ظروف العمل و عوامل الاستقلال و الاستقرار الوظيفي.

ب- سبب موضوعي: تعتبر ضغوط العمل ذو أهمية بالغة للعامل والمنظمة معا، بحيث تتمحور معظم سياسات إدارة الموارد البشرية في المؤسسات المختلفة حول المسائل المتنوعة التي يمكن من خلالها اختيار أفضل الأفراد للقيام بالعمل، لكن غياب الاستقرار الوظيفي لدى الفرد العامل اتجاه وظيفته والمنظمة التي يعمل بها حالة يعاني منها الغالبية من العاملين.

5- أهداف الدراسة :

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- 1- توسيع معلومات الدارس في مجال تخصصه فهي تقيد في اكتساب الخبرات المنهجية في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية .
- 2- توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و الاستقرار الوظيفي.
- 3- ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها علي الاستقرار الوظيفي للعامل
- 4- التعرف على الإستراتيجية التي من خلالها تقوم المنظمات والتعرف على أهم العوامل التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار العاملين.
- 5- محاولة التأكيد على أهمية الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات، وخاصة ذات الكفاءة العالية والخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها عن طريق وضع نمط قيادي عليه المؤسسات.
- 6- مدى تكيف العاملين مع الظروف المختلفة في المؤسسات.

6- تحديد المفاهيم

تعريف ضغوط العمل:

تعرف ضغوط العمل بأنها " هي التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمع ضاغط على الفرد ينتهي بعجزة عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية " ويعرفها الخضري بأنها " كل تأثير مادي أو نفسي معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة"¹

التعريف الإجرائي لضغوط العمل:

يقصد الباحث بضغط العمل في هذه الدراسة بأنها: الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة الأفراد العاملين في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري بالجلفة والتي تؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي وتضعف رضاهم الوظيفي تجاه عملهم حيث ينتج عنها ردود أفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم أعمالهم .

التعريف اللغوي الاستقرار: جاء بمعنى متانة، رسخ، صلابة، ثبات، دام. واستقر بالمكان أي أقام به والاستقرار هو الثبوت والإقامة والهدوء والسكون².

التعريف الاصطلاحي: يقصد بالاستقرار الوظيفي "إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحريره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتقدمه سليمة الخطوات، وكان إنتاجه ال يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه، وطلبات تحويله، ودورات العمل، ومردوديته³.

أما حبيب الصحاف فيعرف الاستقرار الوظيفي أنه : استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل، وتحسب المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي وتعمل على تكريسه"⁴.

¹- عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة لأفراد، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002، ص 261.

²- لشويكي: سمير: المعجم الإداري، ط4، الأردن، دارالأسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي، 2002، ص 14.

³- دليو فضل، وآخرون: أسس المنهجية في العلم الاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، منشورات جامعة منتوري، دار البحث، 2005، ص 91.

⁴- الصحاف حبيب: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي- انجليزي، ط4، بيروت، لبنان مكتبة لبنان ناشرون 1997، ص 69.

- 7- ويعتبر استقرار الموظف أحد الأصول العامة للإدارة عند "هنري فايول" ويقصد الموظفين من وظيفة إلى أخرى فعالية أكثر ونفقات أقل.
- 8- تعريف آخر يرى أن الاستقرار الوظيفي يعني "قدرا جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل وثبات والأمان للمؤسسة والعاملين بها بما يضمن سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة".
- ويشير الاستقرار الوظيفي إلى استمرارية الوظيفة كهزمة وصل بين الأجير والمؤسسة وانقطاع الصلة يكون لسببين:
- عند تقديم الأجير استقالته.
 - أو من طرف المؤسسة عند انتهاء مدة العقد.

التعريف الإجرائي للاستقرار الوظيفي: "هو تمتع العامل بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم تركه لتوفر مجموعة من الضمانات مقدمة من طرف المؤسسة، متمثلة في الإشباع المادي والمعني والاجتماعي والنفسي للعامل.

ذلك ضمانات في الجانب التنظيمي للمؤسسة المتمثلة في بقاء الموظف في عمله وعدم نقله لعمل آخر واستمرارية الموظف في وظيفته وعدم قطع الصلة بالمؤسسة عن طريق التغيب أو تغيير المنصب أو ترك المؤسسة عن طريق مؤسسة أخرى

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

هي عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية قامت بها الباحثة مومية عزري خلال السنة الجامعية 2006-2007 بجامعة ميله وهي دراسة حالة المؤسسة بالمقاطعة الأولى و الثانية للمدارس الابتدائية لولاية ميله تحت عنوان ظروف العمل و الرضى المهني للمعلم و هذه الدراسة جاءت لتكشف نوع العالقة بين المتغيرين الرضى المهني للمعلم و ظروف العمل المدهشة سواء المادية او الاجتماعية و على هذا الأساس حاولت الباحثة تشخيص الواقع العقلي لمتغير الرضى المهني في علاقته بتغيير ظروف العمل من حيث حملة من المؤشرات هي :

ظروف بيئة العمل الاجتماعية، ظروف بيئة العمل المادية، و من هذه النقطة اثاره الباحثة إشكالية بحثها المتمثلة في السؤال التالي :

هل هناك عالقة بين ظروف العمل الاجتماعية و المادية و الرضى المهني

للمعلم و هل لها تأثير على العملية التعليمية من وجهة نظر المعلم
و أسئلة جزئية جاءت كالتالي :

- 1- ما هي واهم ظروف العمل التي تؤثر على الرضى المهني للمعلم ؟
- 2- هل ظروف بيئة العمل الاجتماعية اشد تأثيرا من ظروف بيئة العمل المادية على الرضى المهني للمعلم؟
- 3- هل مهنة التعليم تتميز بخصوصيات معينة ينتج ويتولد عنها الرضى المهني نسبيا ؟

جاءت نتائج الدراسة كما يلي :

الفرضية الأولى : حيث تنعكس ظروف العمل الاجتماعية ايجابيا على الرضى المهني للمعلم بنسبة 60.01% من إجمالي العينة و يرتبط ايضا بالانتماء بنسبة 47.30% و يرتبط بعدة متغيرات كالسهولة في التعامل مع الزملاء حسن العلاقة بين أعضاء الفريق .

الفرضية الثانية :

التي مفادها ان ظروف العمل المادية السيئة تنعكس على الرضى المهني للمعلم فيرى المعلمين ان الراتب المتقاضى ال يتناسب مع الجهد المبذول بنسبة 40.54%, و نسبة 60.44% افادوا بعدم كفاية الراتب و نسبة 100% افادوا ان المعلم لم يمنح حوافز مادية و المعنوية و بالتالي الرضى المهني سيكون سلبيا على الأداء المهني جزئيا اذا كانت ظروف العمل المادية سيئة .

الفرضية الثالثة :

مفادها ظروف العمل اشد تأثيرا من ظروف العمل المادية و الاجتماعية على الرضى المهني للمعلم .
فنسبة 77.03% لا يطرح قضايا ظروف العمل ضمن برامجها لمناقشتها و نسبة 22.47% تؤكد ان الفريق التربوي يطرحها ضمن برامجها و نسبة 33.33% بأن ظروف العمل تتعلق بالجانب الاجتماعي المهني.

وعليه يمكن الجزم بأن ظروف العمل المادية اشد تأثيرا من ظروف على الرضى المهني للمعلم، و كخالصة لهذه الدراسة توصلت الباحثة انه هناك عالقة واضحة بين ظروف العمل المادية و الاجتماعية و الرضى المهني للمعلم، و هذا الأخير الذي ينعكس ايجابيا او سلبا على العملية التعليمية وفقا لنوعية الظروف المهنية، حيث

أظهرت ان هناك عالقة ايجابية بين ظروف العمل الاجتماعية و الرضى المهني للمعلم و بالتالي العالقات الإنسانية الجيدة تولد رضى مهني ايجابي نسبي و ان الظروف الاجتماعية و المادية الجيدة تؤثر ايجابا على الرضى المهني للمعلم، و هو بدوره يزيد من الفعالية و الكفاية التعليمية فالعلاقة طردية بينهما⁵

الدراسة الثانية:

رسالة بعنوان " ضغوط العمل و أثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة" رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات على درجة الماجستير في إدارة الأعمال "موارد بشرية".

من إعداد الطالب : عبد القادر سعيد بنات.

بمؤسسة: كلية التجارة ، قسم ادارة الأعمال الجامعة الاسلامية بغزة.

للعام الدراسي: 2009

وقد هدفت هذه الدراسة:

التعرف على مستويات % ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات.

هدف الدراسة للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناءا على تحديد ضغوط العمل على الموظفين.

التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

التعرف على اثر ضغوط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

وقد توصلت الى جملة من النتائج وهي :

-إن ظروف العمل ملائمة ومناسبة للأعمال التي يقوم بها الموظفون ويرجع ذلك الشركة الاتصالات الفلسطينية للتطور في الحالات منها ظروف العمل

-أظهرت النتائج عدم شعور الموظفين الأمان الوظيفي ويعود ذلك لقبول الموظفين أي مهمة للمحافظة على عملهم الحالي وأن الموظفين سيتركون عملهم العمل الحالي بمجرد الحصول على فرص عمل أخرى.

⁵- مومية عزري: ظروف العمل و الرضى المهني للمعلم، ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية جامعة ميلة

كما أظهرت النتائج تعرض الموظفين لضغوط سياسية لأسباب عديدة منها الحرب الأخيرة على قطاع غزة حيث دمرت البنية التحتية لشبكة الهاتف الاحتجاجات المتكررة وإغلاق المعابر.

نقاط التداخل والتشابه مع دراستنا:

هدفت الدراسة للتعرف على مستويات % ضغوط العمل وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين وكذا اثر ضغوط العمل على مستوى أداء الشركة وهدفت إلى توصيات بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء.

وتفيد هذه الدراسة في معرفة مستويات % ضغوط العمل ومدى شعور الموظفين بالأمان والاستقرار الوظيفي كما اتبعت المنهج الوصفي لتطبيق إجراءات الدراسة.

الدراسة الثالثة:

وهي عبارة عن مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير تخصص تسيير موارد بشرية من اعداد الطالبتين " بن موسى فاطمة الزهرة " "بوقرنيان سميرة" خلال السنة الجامعية 2012-2013 بجامعة "قاصدي مرباح" بورقلة

وهي دراسة حلة مؤسسة الاسمنت بتقرت تحت عنوان اثر ظروف العمل على أداء العاملين و هذه الدراسة جاءت لتكشف نوع العالقة بين ظروف العمل و الأداء للعاملين، و على هذا الأساس حاولت الباحثين تشخيص جملة من المؤشرات هي :

ظروف العمل الخارجية و ظروف العمل الداخلية، و من هذه النقطة اثارة الباحثين إشكالية البحث و المتمثلة في السؤال التالي :

ما مدى تأثير ظروف العمل على أداء العاملين ؟ .

و أسئلة جزئية جاءت كالتالي :

1- ماهي أهم ظروف العمل التي تؤثر على أداء العاملين ؟.

2- أتأثير ظروف العمل الخارجية اكبر من تأثير ظروف العمل الداخلية على أداء

العاملين ؟

3- أهنالك ظروف عمل محددة يجب توفرها لتحسين أداء أي عامل ؟

وكانت فرضيات البحث كما يلي : الفرضية العامة

هناك علاقة طردية بين ظروف العمل و أداء العاملين.

الفروض الفرعية :

- 1- للمؤسسة دور تفعيل أداء العاملين من خلال تحسين ظروف العمل.
- 2- ظروف العمل الخارجية اشد تأثيراً من ظروف العمل الداخلية على أداء العامل.

• تم استخدام المنهج الوصفي في البحث مستخدماً الأدوات و الوسائل البحثية في جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان و المقابلة و الملاحظة .
المجال الزمني للدراسة كان خلال السنة الجامعية 2012-2013 طبقت هذه الدراسة في مؤسسة الاسمنت بتقرت على 20 عامل من اصل 30 عامل و الاستمارة تم توزيعها على 20 عامل.

و كانت نتائج الدراسة كما يلي :

- 1- كلما زاد سوء ظروف العمل زادت رداءة الأداء لدى العاملين .
- 2- الظروف الداخلية للعمل تؤثر اكثر من الظروف الخارجية للعمل على أداء العاملين .

3- مراعاة المؤسسة لظروف العمل أثناء تقييم العاملين .
الدراسة الرابعة:

دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري 2010 : بعنوان ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي، أجريت الدراسة على الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، وتدور إشكالية الدراسة حول عالقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الأفراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة تهدف هذه الدراسة إلى :

تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها وكذا الرضا الوظيفي، لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، التعرف عمى الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل لديهم، و كذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية و الوظيفية، أما عن المنهج المتبع في هذه الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أما عن عينة الدراسة تمثلت في 191 مفردة تم اختيارها بطريقة عشوائية، أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان، أما فيما يخص النتائج المتوصل إليها:

- أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع .
- اتضح أن عدد من أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي .

- اتضح كذلك أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جدا على واحد من مستويات الرضا الوظيفي و يتمثل في العبارة : (وجود الحوافز التشجيعية كالترقيات و المكافآت)
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل ارتباط بيرسون عند مستوى 0.05 فأقل بين ضغوط العمل و مستوى الرضا الوظيفي مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي .

خلاصة :

استوفى هذا الفصل تحديد المشكلة و ضبط أبعاد الموضوع كي نتمكن من حصر الظاهرة و تحديد الجوانب المراد درسها، فالباحث الاجتماعي لا يستطيع الاستغناء على عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة فهو يلجأ الى التعامل معه في جوانب كثيرة متفرقة من البحث بالإضافة الى مجموعة الأطر الفكرية و النظرية التي عالجت متغيرات و مؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج في الفصول اللاحقة بطريقة مستفيضة لتكون بمثابة شواهد كفيّة لتدعيم خطواتنا من اجل تحديد معالم الدراسة .

الفصل الثاني

الفصل الثاني ماهية ضغوط

العمل

تمهيد

1- تعريف ضغوط العمل

2- خصائص ضغوط العمل

3- آليات ضغوط العمل

4- مصادر ضغوط العمل

5- ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي

للعامل

خلاصة

تمهيد:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة، وهي مرتبطة بالأحداث اليومية سواء في البيت أو الشارع أو العمل...، وتسبب في بعض الأحيان عواقب يوقف المرء عاجزا أمام حلها، وتتباين شدتها، وفق معطيات كل بيئة أو محيط فضغوط البيت ليست نفسها الضغوط التي يتعرض لها العامل داخل بيئة العمل، لكن ، تفاعل هذه الضغوط يمكن أن تكون له آثار سلبية على صحة العامل وكذا على الأداء السليم السوي سواء في العمل أو خارجه.

1- ماهية ضغوط العمل:

1-1: تعريف ضغوط العمل:

إن تعدد المتغيرات التي يحتويها الضغط وشموليته إطار دراسته وارتباطه بالكثير من العلوم كعلم الاجتماع، علم النفس، علم النفس الاجتماعي ، وغيرها من العلوم الأخرى أحدث نوعا من الغموض لمفهوم الضغط بشكل عام ، وضغط العمل بشكل خاص ، مما أدى إلى ورود عدة مفاهيم لضغط العمل.

اختلف الباحثون في تعريف الضغوط ما بين النظر إليها على أنها مثيرات أو استجابات أو تفاعل بين الفرد والبنية وذلك على النحو التالي⁽⁶⁾:

1-1-1- الضغوط كمثيرات:

يتعامل أصحاب هذا الاتجاه مع الضغوط باعتبارها مجموعة من المثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد، ومن أصحاب هذا الرأي نجد Hall - Mansfield حيث يعرف الضغوط بأنها عبارة عن «قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أم منظمة وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد» كما عرفها Meddlmist

⁶ - جمعة سيد يوسف، مرجع سابق، ص 16

Hill بأنها: «تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد»⁽⁷⁾

1-1-2- الضغوط كاستجابة:

يتعامل أصحاب هذا الاتجاه مع الضغوط باعتبارها ردود الأفعال البدنية وال نفسية والسلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة.

ومن الذين عرفوا الضغوط كاستجابة هانز سيللي، حيث يرى بأنها: «الاستجابة غير المحددة للجسم لأي مطلب يفرض عليه»⁽⁸⁾

كما عرفها -1985- Luthans بأنها: «استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية التي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية وال فيزيولوجية وال نفسية للعاملين في المنظمة»⁽⁹⁾

1-1-3- الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل الباحثين المعنيين بالضغوط لوجود نقاط ضعف في هذه التعريفات، ومن ثم ظهر اتجاه ثالث يرى أن الضغوط محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد.

ومن الذين عرفوا الضغوط بأنها تفاعل بين الفرد والبيئة⁽¹⁰⁾:

-ماكجراث: «حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص»

ومن خلال هذه التعاريف يحدد "سيزلاجي ووالاس" (1987) ثلاث عناصر أساسية للضغوط وهي:

1- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة

عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد

⁷ - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص42

⁸ - جمعة سيد يوسف، مرجع سابق، ص 18.

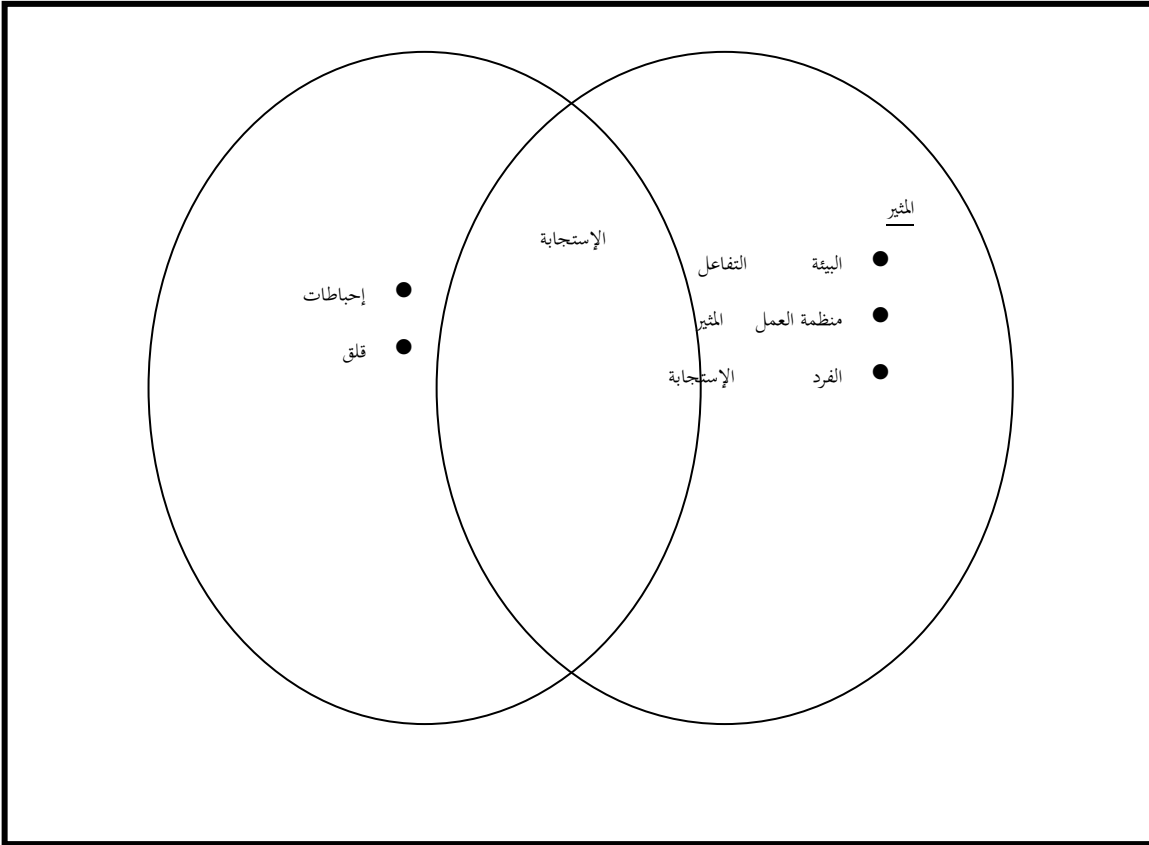
⁹ - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص42.

¹⁰ - نفس المرجع، ص 43.

2- عنصر الاستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط.

3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. ويوضح الشكل الموالي عناصر العمل:

الشكل (1) عناصر ضغوط العمل:



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

2-1: خصائص ضغوط العمل: تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ، فهي ظاهرة لا تكاد تخلو من أي مجتمع سواء كان كبيرا أو صغيرا ،متطورا أو غير ذلك ، ومن أهم تلك الخصائص نذكر مايلي:

1- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد ، بحيث يمكن أن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل والمنافسة الايجابية ،وكذا الإبداع والابتكار .من جانب آخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي.

2- ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر ، فازدحام المكاتب مثلا،أو زيادة طلبات الجمهور، أو تكاثر الواجبات وتعاضم المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.¹¹

3- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها ، فكثرة العمل وازدحام أوقاته يعني قلقا وتوترا عند البعض ، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات ، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقدير لمهاراتهم وغيابا لفرص النجاح التي يريدونها ، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات.¹²

1-3:آلية الإصابة بالضغط:

يمكن التمييز بين المراحل الآتية، والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط(13)

- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغط: ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، ويبدأ في هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن أن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدة الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي الأرق يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب
- التوتر
- الاستهداف للحوادث

¹¹- سعيد يس عامر ،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ، مركز وايد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري ، القاهرة ، ط2، 1998، ص373.

¹² - نفس المرجع، ص 375.

¹³- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص. ص 44-45.

- المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل:

وتبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة أو الهروب وذلك بهدف التغلب عليها أو الحد منها للعودة إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك فإنه في هذه الحالة قد تعرض بالفعل أو أُصيب بالضغوط.

- المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد

علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، في حالة نجاحه في تحقيق ذلك قد يحقق نوعا من الاستقرار أو العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

- المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض

لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ومن أهم مؤشرات هذه المرحلة:

• الاستياء من جو العمل.

• التفكير في ترك العمل.

• الإصابة بأمراض نفسية وعضوية

وقد أعطى الطبيب و العالم هانس سيليه (Hans Selye) ثلاث مراحل للضغوط ولخصها في هذا الشكل :

الشكل (02) مراحل الضغوط عند (سيليه)¹⁴

المرحلة 01 مرتفع	المرحلة 02 مستوى المقاومة العادي	المرحلة (03) الاستجابة لحادثة الضغط
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك/ تعب
يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل مقاومته	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإنهاك فتقل المقاومة

فيما يقسم الخضيرى مراحل الضغط إلى المراحل التالية:¹⁵

1-مرحلة نشوء الضغط : و تمثل مرحلة البدء أو الظهور لضغط العمل، وتبدأ معها بوادر هذا الضغط في شكل أولي غير مباشر .

2-مرحلة نمو الضغط :وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها على الفرد، فتسيطر على أفكاره وعواطفه ، ومن خلال هذه السيطرة تعمل على التحكم في سلوكه ، ومن خلال هذا التحكم يتم توجيه هذا السلوك في الاتجاه المرغوب من جانبي تلك القوى الضاغطة عندما يصل الضغط إلى مرحلة النضج

3-مرحلة اكتمال الضغط: في هذه المرحلة يصل الضغط ذروته، أي يكون الضغط أكبر من مقاومة العامل أو الموظف ، وبالتالي لا يملك غير الاستجابة الانصياع لمطلب قوى الضغط

¹⁴-صلاح الدين عبد الباقي:مرجع سابق،ص287.

¹⁵ - محمد أحمد الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة-الأسباب-العلاج،مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة،ص.ص71-74.

4-مرحلة انحصار الضغط : وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب مهم ورئيس من المطالب التي تنادي بها قوى ضغط العمل ، أو بوصولها إلى اتفاق مع العامل أو الموظف ، ومن ثم تبدأ هذه القوى بتحقيق الضغط على العامل وتقديم دعمها له،ومن المعارضة إلى المهادنة إلى التعاون و المشاركة الجزئية ثم المشاركة الكاملة، ويختفي الضغط

5-مرحلة اختفاء الضغط: تأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة بالكامل ، وبالتالي تفقد هذه القوى المبرر في استمرارها ، ومن ثم لا يكون أما مها سوى خيارين : الأول الانصراف عن الاستمرار في الضغط على العامل الثاني : التحول إلى جماعات وقوى ضاغطة أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها .

2- مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل، سواء كان مصدرها العمل أم خارجه، ككثرة العمل، وروتينيته، وضيق الوقت، ومتطلبات السرعة والدقة في الإنجاز، وبيئة العمل المزعجة، ومشكلات التعامل مع الجمهور، والعلاقات السلبية مع رئيس العمل، وغير ذلك، وتتباين مصادر الضغوط من حيث الكمية أو الطبيعة حسب المهن والوظائف، فهناك مهن ووظائف أكثر عرضة من غيرها للضغوط، أو أنها تتعرض لمصادر ضغط غير موجودة في مهن أخرى⁽¹⁶⁾

لكن يمكن تصنيف مصادر الضغط إلى مجموعتين كبيرتين:

1-2: مصادر متعلقة بالفرد

2-2: مصادر متعلقة بالمنظم

1-2:مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه، فبعض الأفراد يجد في ضغوط العمل محفزاً للنشاط والتحدي، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ونستعرض هنا بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد.

¹ - رونالدي ريجيو: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، تر: فارس حلمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1999 ص292.

2-1-1- الحياة الاجتماعية للفرد: إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو حيه سوف تنس معه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي كل صباح، ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطا نفسيا عليه وفاة عزيز، ومشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو أحد أقربائه⁽¹⁷⁾

بمعنى أن الفرد يتعرض من وقت لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية أو في المنزل أو العمل، تؤدي هذه الأحداث إلى توتر ينتقل أثره إلى العمل فيشعر الفرد بضغوط العمل.

2-1-2- نمط الشخصية: تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة ونمط

الشخصية لها دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها، وميز الباحثون في هذا المجال بين نمطين أساسيين للشخصية هما النمط (أ) والنمط (ب) وذلك على النحو التالي:

بالنسبة للنمط (أ) من ملامح شخصيته العامة يميل إلى العمل بمفرده كما لديه قوة الدافع للإنجاز، كما أنه منافس وعنيد، وخشن المعاملة، كما انه عجول في العمل وعدواني سريع الغضب.

فيما يخص تعامله مع الضغوط فإنه يظهر دائما على أنه راض عن عمله، ولذلك لا يلاحظ ولا يستجيب ولا يعترف بوجود ضغوط العمل خاصة أمام الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء فهو يتكيف معها. أما بالنسبة للنمط (ب) فيفضل العمل في جماعة العمل على العمل منفردا، كما أنه صبور وهادئ، سهل المعاملة، له القدرة على تحقيق التوازن بين الاهتمام بالعمل والجوانب الأخرى للحياة.

فيما يخص تعامله مع الضغوط يعترف بالضغوط في حالة وجودها ويحاول التعامل معها⁽¹⁸⁾. وقد أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون لنمط الشخصية (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، بالمقارنة بالنمط (ب) وأرجعت ذلك إلى متغير العدوانية وسرعة الغضب التي يتميز بها⁽¹⁹⁾

17- عثمان حمود الخضر: علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2005، ص77.

18- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص47.

19- عثمان حمود الخضر، مرجع سابق، ص78.

2-1-3- مركز التحكم في الذات: لقد صنفت الدراسات العلمية الأفراد إلى صنفين، أصحاب مركز تحكم داخلي وأصحاب تحكم خارجي، فأصحاب مركز التحكم الداخلي يعتقدون أن ما يحدث لهم يتحد بعوامل وقوى خارجة وسيطرتهم مثل الحظ أو الفرصة، أو القضاء والقدر.

وتشير نتائج الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأنهم أقل قلقاً، وأقل معاناة من ضغط العمل، في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل في كثير من المواقف التي تحيط بهم لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل لا يمكن السيطرة عليها⁽²⁰⁾.

2-2-4- الإدراك: يتفاعل الأفراد مع البيئة المحيطة بهم من خلال إدراكهم للواقع والإدراك ما هو إلا محاولة لفهم وتفسير الواقع، وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية، فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم، فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط، فحين يطلب مسؤول العمل من أفراد القيام بعمل ساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد، فإن بعض العمال والموظفين سينظر لهذا الطلب على أنه فرصة لكسب إعجاب مسؤوله بإظهار ولائه وحبه وتضحيته من أجل المؤسسة، في حين سينظر البعض الآخر لهذا الطلب بأنه أعباء إضافية سيشعر بالضغط أكثر من الأفراد الآخرين الذين يختلفون في وجه النظر بالنسبة للموقف⁽²¹⁾.

2-2-5- القدرات والمهارات والخبرات: تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة الضغوط بالنسبة له⁽²²⁾ أما فيما يخص الخبرة بالعمل فإن الفترة الأولى من عمل الفرد تتسم عادة بعدم الوضوح والغموض، وضعف الثقة بالنفس بسبب أن الموقف جديد بالنسبة للفرد ويحتاج إلى إثبات

²⁰- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 47.

²¹- عثمان حمود الخضر، مرجع سابق، ص 78.

²²- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 51.

ذاته وكسب ثقة واحترام رئيسه وزملائه في العمل، وكلما طالت مدة خدمته في وظيفته كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة⁽²³⁾.

وتؤكد البحوث الإمبريقية أن معدل الحوادث يزيد بين العمال ذوي الخبرة القليلة، ومع مرور الوقت وزيادة الخبرة والاحتكاك ينخفض معدل الحوادث⁽²⁴⁾.

2-1-6- هيكل الحاجات والقيم: تؤكد الدراسات التي تمت في مجال العلوم الطبية ومجال علم النفس الصناعي ومجال السلوك التنظيمي على دور القيم والحاجات في الاستجابة لضغوط العمل، فيرى الباحثون أن حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط، ويرون أن فهم هذه الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إذا كان سوف يتعرض لمصادر الضغوط، كما تساعد الفرد في إدراك أهمية التكيف أو التغلب على هذه الضغوط⁽²⁵⁾.

2-1-7- الحالة الانفعالية الوجدانية: تؤكد بحوث هيرسي Hersey وغيرها أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال يمكن أن تزيد من التورط في الحوادث، فالحزن والغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها وبين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي للتورط في الحوادث⁽²⁶⁾.

سمات شخصية أخرى: توجد بعض السمات الشخصية الأخرى التي لها تأثير كبير على الطريقة التي يستجيب بها الفرد للمواقف الضاغطة، ومن بينها:

- القدرة على مواجهة ومقاومة وتحمل الغموض والقلق.

- الانطواء والانبساط: فالشخص المنطوي أقل اجتماعية وأكثر استقلالية من الشخص المنبسط، والشخص المنطوي يجد صعوبة أكبر في التكيف مع المواقف الضاغطة لأنها تحدث في مواقف اجتماعية وتهدد استقلاليته.

إضافة إلى الحالة الجسمية للفرد، فهي تؤثر على مستوى معاناته من الضغوط، فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تأثراً في مواجهة المواقف الضاغطة، كذلك فإن الأفراد

²³- عثمان حمود الخضر، مرجع سابق، ص 78.

²⁴- حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي، مرجع سابق، ص 202.

²⁵- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 51.

²⁶- حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي، مرجع سابق، ص 202.

الأصحاء يكونون قادرين على التكيف مع الضغوط والسيطرة عليها بشكل أفضل من الأفراد غير الأصحاء⁽²⁷⁾.

2-2: مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالمنظمة حيث تنتج عن طبيعة الدور الوظيفي الذي يمارسه الفرد أو حتى البيئة الداخلية للمنظمة من ظروف العمل الطبيعية كالحرارة والرطوبة والإضاءة وكذلك الضوضاء الناتجة عن الأجهزة والآلات والمعدات، وتنتج كذلك عن المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وكذا العلاقات الاجتماعية داخل العمل.

2-2-1 - الدور الوظيفي: يمكن تعريف الدور على «أنه عبارة عن توقعات معينة

يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته»⁽²⁸⁾ و هذا الدور الذي يمارسه الفرد في المؤسسة يتميز بمجموعة من السمات والخصائص من أهمها:

- أنه لا يتم تحديده على أساس شخصي، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة أو عمل معين لا يتم تحديدها على أساس شخصي ، فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين.
- أن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.
- أن هناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور نظرا لأن هناك اختلاف كبير بين تصورنا لما يريده الغير منا وتصورهم لما ينبغي أن نقوم به في الواقع العملي.
- أن أبعاد يمكن للفرد استيعابها بسرعة، كما يمكنها أن تحدث أثيرا سريعا في سلوكه.

بذلك يوجد لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي الذي يتم تحديده من قبل الإدارة أو الزملاء ورؤساء الأقسام ويعتبر الدور من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط والتوتر عند الأفراد العاملين داخل المنظمات .⁽²⁹⁾

²⁷ - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 55.

²⁸ - نفس المرجع ، ص 53.

²⁹ - موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2003، ص 111.

إن توقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط ، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح وهذا ما يسمى بغموض الدور ، أما إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الشخص نفسه أو متعارضة مع قيمة الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور ، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته ، وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور ، وبالتالي ينشأ عن علاقات الدور ثلاثة أشكال من الضغوط هي :

2-2-1-1-1- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، ويقصد بمفهوم غموض الدور «عدم تأكد الموظف بخصوص المتطلبات الأساسية الوظيفية»⁽³⁰⁾

بمعنى أن غموض الدور يمثل عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف. ولقد تبين أن غموض الدور يسود بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية عن الوظائف غير الإدارية، وقد يحدث غموض الدور أيضا في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في تخصيص الوقت الكافي لتوضيح متطلبات الدور المتوقع من المرؤوس ويتركه غير متأكد من الطريقة التي يؤدي بها عمله، ولقد أظهرت الدراسات أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة في مواجهة غموض الدور، فالبعض لديه قدرة عالية على تحمل الغموض، والبعض الآخر لا تكون له نفس القدرة على تحمل ومواجهة غموض الدور ومن ثم ضغوط العمل⁽³¹⁾

2-2-1-2- صراع الدور:

من أهم المصادر الشائعة للضغوط الشائعة هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد طلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر⁽³²⁾ فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل

³⁰-جيرالد جرينج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004، ص 278.

³¹- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 56.

³²- رواية حسن ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 401.

لساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج و أب، كذلك يحدث نتيجة تعارض ما هو مطلوب من الفرد في عمله، كأن يطلب منه أن يعمل بسرعة عالية وفي نفس الوقت المحافظة على جودة عالية للسلعة أو الخدمة التي يقدمها، كما يمكن أن يحدث صراع الدور نتيجة لتعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص ومبادئه، كأن يطلب من العامل المسلم العمل وقت صلاة الجمعة⁽³³⁾

: ويأخذ صراع الدور أكثر من صورة وهي كما يلي:

*صراع الدور الذي مصدره شخصا واحدا:

ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص. فمثلا قد يطلب مدير عام التسويق من مدير المبيعات زيادة المبيعات بنسب 10 % لكل سنة من السنوات القادمة ودون زيادة في مخصصات الإعلان والدعاية الحالية ، بالطبع فإن مدير المبيعات يواجه مطلبين متعارضين ، حيث أنه لزيادة المبيعات لا من زيادة نفقات الإعلان والدعاية و الترويج ، وبالتالي فإن مدير المبيعات يعاني من صراع الدور والذي يكون هنا مصدره هنا مدير العام للتسويق.

* صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخصين

يحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت ،يتوقع مدير عام الشركة من مدير الأفراد أن يركز عند التعيين في الوظائف الفنية على اختيار الأشخاص ذوي الكفاءة العالية ،في حين أن مدير الأفراد يكون مضطرا تحت ضغط النقابة أو القانون العمل أن يقبل نسبة من الأشخاص الأقل كفاءة أو المعوقين أو مصابي الحرب

* صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور و القيم الشخصية: ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته. قد تطلب الشركة من الأفراد تعيين عمال جدد وتكليفهم بأداء أعمال و مهام تفوق قدراتهم و مهاراتهم وتزيد عن المعايير الموضوعية لتحقيق زيادة في الإنتاجية و بالتالي زيادة في الأرباح .كذلك قد يهتم المدير بالتركيز على تحقيق مستوى عال من الجودة للمنتج ،ولكن تحت ضغط جدول العمل قد يضطر إلى الاهتمام بالكم على حساب

³³ - عثمان حمود الخضر، مرجع سابق، ص 79.

الكيف، كذلك الموظف الذي يرى زميله يدلس في العمل أو يرتشي ولكنه يغض الطرف عنه بسبب اعتبارات الزمالة .

* صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد:

ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض، فمثلا: مدير الإنتاج كعضو في لجنة الميزانية قد يكون مطالباً بتخفيض الإنفاق الرأسمالي في حين أن ذلك قد يتعارض مع مسؤوليته عن التطوير و التجديد المستمر في أدوات الإنتاج، كذلك قد يتعارض دور الفرد كرجل أسرة مع دوره كمدير ودوره كعضو في نقابة ودوره كعضو في ناد وهكذا. وتدل نتائج الدراسات العلمية أن تلك الصور من صراع الدور ينتج عنها الكثير من الآثار السلبية الضارة بالنسبة للفرد أو المنظمة والتي من بينها ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب وارتفاع مستوى القلق والتوتر، كذلك ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي وانخفاض الإنتاجية. وضعف الثقة في الرؤساء والمنظمة ككل.

2-2-1-3 عبء الدور: ويأخذ عبء صورتين أساسيتين هما:

1- زيادة عبء الدور:

وهناك نوعين من زيادة عبء الدور:

- عبء كمي: حيث يتعين على العامل أداء أعمال كثيرة في وقت قصير.
- عبء كيفي: وهو عبء ناتج عن نقص في المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة⁽³⁴⁾.

و تنتج زيادة عبء العمل عن بعض المظاهر نذكر منها 35:

- زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية للفرد.
- ارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن إمكانية الفرد.

2- انخفاض عبء الدور:

³⁴- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص204.
35 - مصطفى محمد أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص140.

ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، وبالتالي يفترق الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته و زيادة معدلات الغياب والأخطاء والعصبية والعزلة⁽³⁶⁾

2-2-2: العلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل كمصدر للضغوط:

تلعب العلاقات الشخصية غير الرسمية بين الفرد والآخرين في العمل دورا هاما في حياته، لما قد تتيحه من فرص إشباع بعض الحاجات الاجتماعية كالحاجة إلى القبول والشهرة والصدقة، ولذا فإن إشباع هذه الحاجات يعتمد بدرجة كبيرة عن قوة العلاقات الشخصية بين الأفراد، وحينما تكون هذه العلاقات غير مرضية لدى العمال فإنها تكون مصدرا هاما من مصادر الضغط في العمل:

1- العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين:

إن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين من ناحية وبين الرؤساء والزملاء من ناحية أخرى إذا لم يتسم بالتعاون والموودة، وإذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر، وإذا لم تشبع حاجات الود والصدقة والانتماء من خلال جماعات العمل فإن ذلك ينعكس على شكل توتر وقلق وملل ناتج عن سوء العلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، وتشير الدراسات إلى أن العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين تمثل أحد أهم مصادر الضغوط للعاملين، وأن هذه العلاقات مفتاح الضغط لهؤلاء الأفراد وبالطبع يترتب على هذه الضغوط العديد من الآثار السلبية الحادة سلوكيا ونفسيا وجسمانيا⁽³⁷⁾

2- الصراع بين أعضاء جماعة العمل:

يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والمديرون في عملها اليومي، والصراع يعني تعارض المصالح وعد اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر، وللصراع صورتان، سلبية إيجابية، فصور الاتجاه السلبي نحو الصراع في المنظمة متعددة فإذا كان الفرد يواجه بصفة متكررة مواقف ذات درجة عالية من الصراع فقد ينتابه مظاهر

³⁶ - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 60.

³⁷ - نفس المرجع، ص 61.

الانسحاب السيكولوجي مثل عدم المبالاة والابتعاد، أو مظاهر الانسحاب المادي التعب والغياب وترك العمل، أو السلوك العدواني مثل التخريب والسرقة والاضطراب، أما الاتجاه الإيجابي نحو الصراع فيتمثل في الاعتقاد بأن الصراع يدفع الأطراف إلى البحث عن طريق لحل اختلافاتهم مما يؤدي إلى عمليات الابتكار والتغيير. (38)

2-2-3: بيئة العمل كمصدر للضغوط:

لكل عمل ظروف مختلفة، وهذه الظروف تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه عموماً والفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان ملائم ومريح وخال من العقبات والمخاطر التي تحول دون أن يتم عمله في سهولة ويسر، ومن أهم ظروف بيئة العمل المادية ساعات العمل من حيث الحجم ومن حيث التوقيت، والإضاءة، والضوضاء، ودرجة الحرارة والتهوية...، وغالباً ما يطلق على هذه العوامل الضاغطة المرتبطة بزوي الياقات الزرقاء، لأنها مرتبطة بوظائف أصحاب الياقات الزرقاء من العاملين.

1- ساعات العمل: تعتبر ساعات العمل من أهم مصادر الضغوط في العمل، وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد، والتوتر بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحوال إلى إرهاق وممل الفرد وضعف صحته. كذلك ترتبط زيادة ساعات العمل، دائماً بزيادة معدلات الحوادث والأخطاء بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب وذلك بسبب الإرهاق والإجهاد الذي يصاحب تلك الزيادة وكذلك فإن طول ساعات العمل يؤثر على علاقة الفرد بأسرته وذلك لأنه يضطر إلى أن يقضي قدراً كبيراً من الوقت في العمل للانتهاء من متطلبات عمله ولا يعود بذلك إلى البيت إلا متأخراً (39)

2- الحرارة: إن ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها لا يؤثر فقط على الناحية الفسيولوجية للعامل، بل يتجاوز ذلك حيث يشعر بالضيق فيركز على نفسه وقل انتباهه للعمل ومن ثم يتورط في الحوادث. (40)

38- نفس المرجع، ص 62.

39- نفس المرجع، ص 63.

40- حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي، مرجع سابق، ص 75.

3- الإضاءة: تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العوامل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، وبالتالي فهي لا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال، وبدون الإضاءة المناسبة يُتوقع ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث والتالف في الإنتاج، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 25 % في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية.

إن الإضاءة السيئة في العمل تحدث توترا في العيون قد ينعكس هذا التعب في صورة اضطراب في أعضاء أخرى غير العينين، كذلك تسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين وإلى زيادة التعب والأخطاء واهتياج الفرد بوجه عام(41)

4- التهوية: تبين الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك مكان العمل، وأن الآثار الضارة لسوء التهوية لا تعزى إلى تناقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسيد الكربون بقدر ما ترجع إلى ركود الهواء وما يترتب على ذلك من ارتفاع درجتي الحرارة والرطوبة، ومتى ارتفعت درجة الحرارة والرطوبة تعذر على الجسم التخلص من فضل حرارته بصورة موصولة فاختل توازنه، فالجسم يتخلص من فضل حرارته عن طريق الإشعاع والتوصل فإن لم يتسن له فقد جزء من حرارته عن طريق هذين الأسلوبين نشط إفراز غدد العرق مما يترتب عليه انخفاض درجة حرارة الجسم نتيجة لتبخر العرق(42)

5- الضوضاء: تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها التأثير السلبي على قدرة الفرد الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج ومدة التركيز لتلافي العيوب والأخطاء في المنتجات، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد وملهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل(43)

وهي بمثابة الخليط المتنافر في الأصوات التي تنتشر في مكان العمل، تثير الأعصاب وتقلل الإنتاج فضلا عما تحدثه من ضعف تدريجي في قوة السمع مع طول المدة،

41- محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق ، ص 64.

42- نفس المرجع ، ص 66.

43- نفس المرجع ، ص 67.

إضافة إلى أنها تؤثر على إنتاجية العامل فإنها تؤدي إلى كثرة الحوادث الصناعية نتيجة لما تسببه من ضيق لدى العامل وتشنت انتباهه⁽⁴⁴⁾

6- الأجر والحوافز:

تعتبر الأجر والحوافز هي المصدر الأساسي لدخول الأفراد داخل المنظمات المختلفة، ويعتبر الأجر هو المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، ومما لا شك فيه أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا، وعمّا إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد المبذول في العمل⁽⁴⁵⁾

لقد وجد Elliot- Libow في دراسة على العمال السود في مدينة "واشنطن" أن ظالة الأجر الذي يتقاضاه هؤلاء العمال تسبب في مشاكل نفسية معقدة كاعتقاد العامل بعدم نفعه لأسرته وعياله، وعدم قدرته على الوفاء بمطالبهم أو الإنفاق على تعليمهم وأمورهم.

2-2-4: التغيير التنظيمي: حيث يعد التغيير خروجاً عما ألفه العامل أو الموظف من روتين وإجراءات ونظام اعتاد عليه، وانتقالاً إلى نظام جديد غير واضح المعالم، فالموظف الذي تربطه بالنظام الحالي مصالح وعلاقات يخشى أن يفقدها بالانتقال إلى الوضع الجديد مما يدفعه لمقاومة التغيير، الأمر الذي يزيد من الضغوط النفسية عليه⁽⁴⁶⁾.

2-2-5: المناخ التنظيمي: ويقصد به الجو العام للمنظمة الذي يعكس شخصيتها، حيث يشكل مناخها

العام منكل أسلوب القيادة التنظيمية (متشدة، متسببة، ديمقراطية) واللوائح الأنظمة الإدارية وضوحها، كفاءتها تجدها وطبيعة التكنولوجيا (معقدة، بسيطة) وطبيعة المنظمة (خدمية؛ سلعية)، وفيما إذا هي قطاع

عام أو خاص، بالإضافة إلى المرحلة العمرية للمؤسسة (تحت الإنشاء؛ العطاء؛ التقهقر) كل تلك المتغيرات

⁴⁴- محمد صالح، مرجع سابق، ص 52.

45 - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 68.

46- عثمان حمود الخضر، مرجع سابق، ص 82.

من الممكن أن تسهم في تشكيل جو ضاغط على الفرد، فمن المعروف أن المنظمات الخاصة، وتلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة، وتلك التي في مرحلة الإنشاء أو التقهقر يكون أفرادها أكثر عرضة للضغوط من أفراد منظمات القطاع العام، تلك التي تكون في مرحلة العطاء، ومن تلك التي تستخدم تكنولوجيا بسيطة أو لا تستخدمها إطلاقاً⁽⁴⁷⁾.

2-2-6: قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي⁴⁸

إن العمل بالنسبة للفرد أداة تعمل على صقل معارفه ومهاراته وقدراته، فهو مصدر يزوده بمجالات النمو والتقدم المختلفة، ويمده بأساليب تطوير قدراته، استعداداته، أفكاره ومعارفه، وبالتالي يكون مهيباً لاقتناص فرص التقدم وإثبات الوجود، فإذا فقد الفرد أحد هذه الأساليب التي يتيحها العمل يصبح هذا الأخير مصدر ضغط للفرد في عمله اليومي.

وعليه فشعور الفرد بضعف أو فقد إمكانية الوصول إليها، أو أن هناك معايير أخرى تحكم هذه الأخيرة بخلاف كفاءة الأداء، يؤدي هذا إلى خلق ضغوط للفرد في عمله مما يقلل من همته ويكبت طموحاته. وتختلف الضغوط التي يتعرض لها الفرد باختلاف مراحل حياته الوظيفية وذلك على النحو التالي:

-مرحلة بدأ الحياة الوظيفية: تبدأ هذه المرحلة بعد انتهاء المرحلة التعليمية للفرد والتحاقه بعمله، ومن أهم مسببات الضغوط هنا نذكر :

- نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل
- عدم التوازن بين مغريات العمل ومنفراته
- صعوبة التكيف مع مجموعة العمل وبيئته
- القيام بعمل لا يتفق مع مؤهلات الفرد وقدراته
- عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل

-مرحلة منتصف النمو الوظيفي: تشمل هذه المرحلة العمر وقد تكون قبل أو بعد

ذلك، ومن أهم مسببات الضغوط هنا نذكر :

- زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير وعدم التأكد

⁴⁷- نفس المرجع ، ص 83.

48 - سعد بن عميقان سعد الدوسري: "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، غير منشورة، جامعة الرياض، 2005، ص ص 72-

- شدة التنافس مع الأقران

- زيادة الاعتماد على الآخرين

- الحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه

- تقادم المعارف والمهارات-

-مرحلة نهاية الوظيفة: لكل دولة تشريعات ونظم خاصة بها تحدد فيها موعد التقاعد، حيث يصل الفرد العامل إلى سن معينة يحال فيها إلى التقاعد .ومن أهم مسببات الضغوط في هذه المرحلة نذكر:

- الخوف من فقد المنصب والسلطة والمزايا المختلفة.

- التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل في المستقبل.

- ترك الزملاء والشعور بالوحدة .

- التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك الخدمة.

إضافة إلى المصادر السابقة، سواء المتعلقة بالفرد أو المتعلقة بالمنظمة هناك مصادر أخرى للضغوط تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة، فالمنظمة هي نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها، فما يحدث في البيئة الخارجية للمنظمة من الممكن أن يلقي بظلاله عليها سلبا أو إيجابا، ومن أكثر العوامل البيئية إثارة للضغط حالة الركود الاقتصادي، وقوانين العمالة والضرائب وتشريعات العمل، بالإضافة إلى حالة التوتر السياسي الداخلي بسبب تغيير الأنظمة السياسية، كل ذلك من الممكن أن يضع الفرد في حالة من الغموض وعدم وضوح الرؤية والخوف على مصلحته من الضياع⁴⁹.

إضافة إلى المصادر السابقة، سواء المتعلقة بالفرد أو المتعلقة بالمنظمة هناك مصادر أخرى للضغوط تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة، فالمنظمة هي نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة بها، فما يحدث في البيئة الخارجية للمنظمة من الممكن أن يلقي بظلاله عليها سلبا أو إيجابا، ومن أكثر العوامل البيئية إثارة للضغط حالة الركود الاقتصادي، وقوانين العمالة والضرائب وتشريعات العمل، بالإضافة إلى حالة التوتر السياسي الداخلي

⁴⁹ - نفس المرجع، ص 82.

بسبب تغيير الأنظمة السياسية، كل ذلك من الممكن أن يضع الفرد في حالة من الغموض وعدم وضوح الرؤية والخوف على مصلحته من الضياع⁽⁵⁰⁾.

6 - ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمل

أ- نمط القيادة وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال⁵¹:

تمثل القيادة في المنظمة العاصر الإدارية القيادية العليا في المنظمة، وأن هذه العناصر تؤثر بشكل مباشر في بيئة المنظمة، وذلك لأن النمط القيادي الذي تستخدمه القيادة العليا يمثل عنصرا هاما من عناصر البيئة الداخلية لمنظمة وبالتالي فإن الأساليب البيروقراطية أو الديمقراطية في الإدارة تخلق أجواء مختلفة داخل المنظمة وبالتالي تولد ظروف وقواعد بيئة مختلفة التي تساهم في تحديد طبيعة التفاعلات بين العمال و التوجيه تلك التفاعلات لخلق الظروف عمل مناسبة و جعلها أكثر فعالية في تحقيق أهداف التنظيم الاستقرار الوظيفي

ب- العملية الاتصالية و التأثير على الاستقرار الوظيفي للعمال :

يعتبر الاتصال التنظيمي شريان المنظمة النابض حيث لا يمكن ألي منظمة أن تحقق أهداف عملها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصال يهدف الى تقوية العالقات الإنسانية لتحقيق التماسك و الترابط و الاستقرار الوظيفي للعمال كما يكون الاتصال الفعال في المنظمة مؤثر بشكل ايجابي على أفراد العاملين في المنظمة من خلال القدرة الإدارة على توصيل المعلومات اللازمة في العمل لتحقيق التفاعل المرغوب بين العمال وكذلك يتحقق و إيجاد عمالية اتصالية نشطة و فعالة .

ج- نمط السلطة و تأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعمال :

النمط السلطوي هيكل قوالب بنائية تقييم عليها المرتكزات و تكشف بها عن مكونات الاستقرار الوظيفي الذي يكون مطلب لترسيخ كل معالم العقلانية ، التي تثمن و تضمن الاستقرار الوظيفي من خلال تبني أنماط سلطوية تفرض الاستقرار الوظيفي إيجابيا

⁵⁰- نفس المرجع، ص 82.

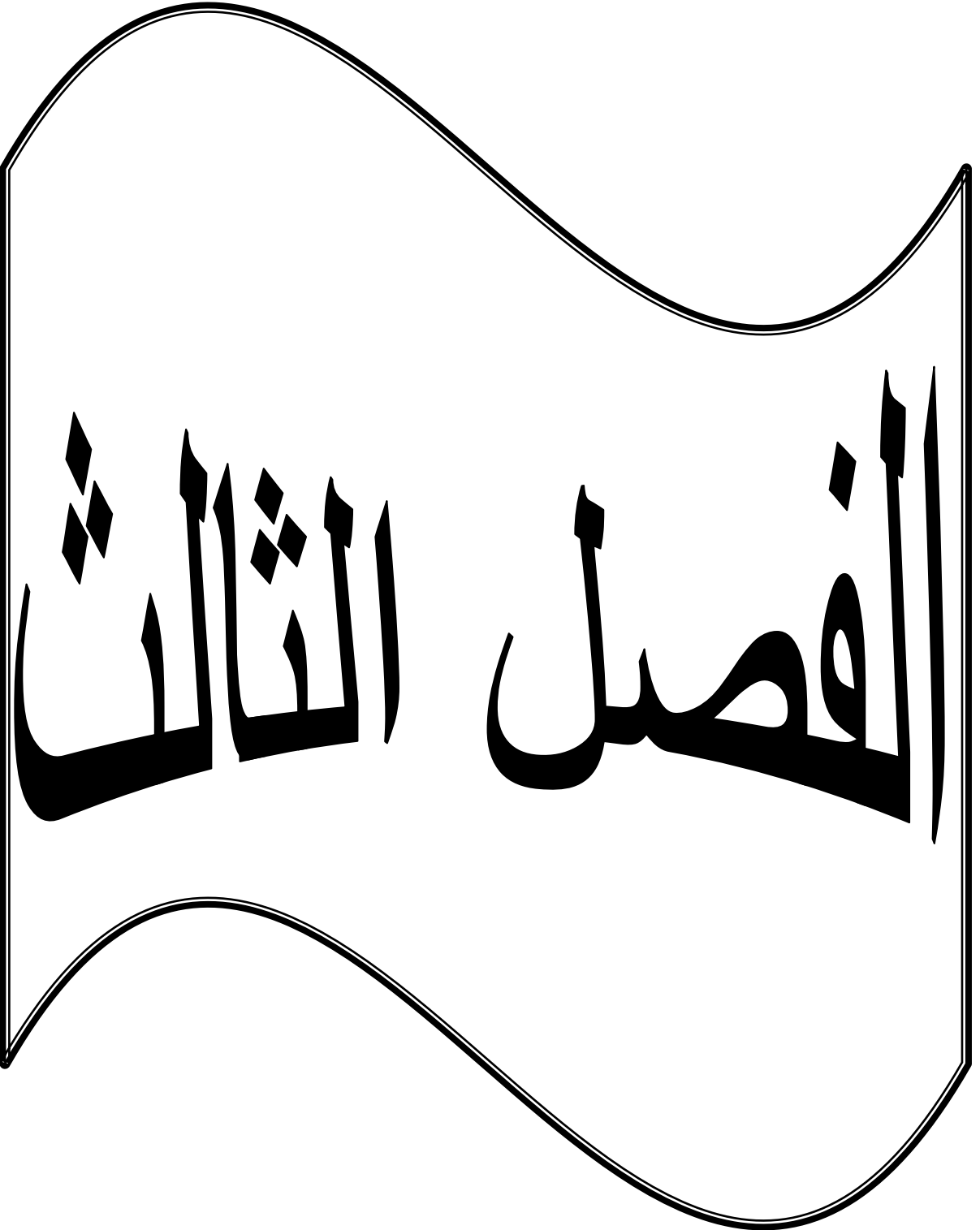
⁵¹- احمد الخطيب، مقال منشور في الموقع الالكتروني ف www.edutrapedia.illaf.net

كان أم سلبيا ، من خلال أساليب السلطة نجد الأسلوب التسلطي الذي يتميز بالقوة و القهر و الالتزام الممارس على العمال المر الذي يؤدي إلى تأزم الوضع المهني و ظهور مشاكل العمل كا التغيب و الدوران في العمل .. الخ.

كما أن أسلوب الديمقراطية الذي يعمل على تدعيم العالقات الإنسانية فهو إذا يعتمد على المركزية السلطة و اتخاذ القرارات و التشاور المستمر بين القائد و الجماعة حول الأهداف و المشكلات المختلفة التي تنشأ حول توفير ظروف عمل ملائمة و التعرف على أسباب الحقيقية التي تنفع العمال إلى ترك العمل و عدم استقرارهم الوظيفي لهذا على المنظمة توفر قدر كافي من التطوير و الإبداع لتكون أكثر استقرار.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الضغوط المهنية من حيث الماهية والمفهوم وتحديد أهم عناصرها: المثير والاستجابة والتفاعل بين المثير والاستجابة، كما تناولنا أهم مراحل الإصابة بالضغوط التي تبدأ بمرحلة الإنذار أو الإحساس بوجود خطر، وتنتهي بمرحلة التعب والإجهاد، وخلصنا إلى أن هناك مصدران للضغوط، الأول يتعلق بالفرد كنمط شخصيته، وانفعالاته، إضافة إلى عوامل أخرى كقدرته على التكيف مع الأحداث والمواقف، وهناك مصادر للضغط تتعلق بالمنظمة كالدور الوظيفي سواء من حيث العبء الذي يمكن احتويه، أو تعارض قيمه مع قيم الأفراد، أو صراع الدور، بالإضافة إلى الضغوط الناتجة عن بيئة العمل المادية والفيزيقية



الفصل

الثالث

الفصل الثالث: الإستقرار الوظيفي

تمهيد

- 1- محددات الاستقرار الوظيفي.
- 2- أهمية الاستقرار الوظيفي.
- 3- مظاهر عدم الاستقرار في العمل.
- 4- بعض من عوامل الاستقرار الوظيفي
- 5- مظاهر الاستقرار في العمل.
- 6- الاستقرار الوظيفي للمؤسسة

خلاصة

تمهيد:

يعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع الأساسية في مجال علم اجتماع العمل حالياً، ونحن في هذا الفصل بصدد محاولة التعرف على العوامل التي تساعد على تحقيقه، وقد ازدادت أهمية هذا الموضوع بعد التأكد من الدور المحوري الذي يلعبه العنصر البشري في العملية الإنتاجية بعدما ساد الاعتقاد ولفترة طويلة من الزمن أن الوسائل والآلات والمعدات والمواد الأولية كافية من أجل الوصول إلى الأهداف المخططة وتحقيق الفعالية اللازمة، إلا أن هذا الاعتقاد زال تدريجياً بعد سلسلة الدراسات والبحوث التي أجريت على الدور والمكانة التي يحتلها العنصر البشري في العملية الإنتاجية.

وانطلاقاً من أهمية استقرار المورد البشري في المؤسسة مكان العمل وتحقيق أهداف التنظيم وضمان استمرارية العملية الإنتاجية، فالاستقرار الوظيفي لا يتحقق إلا باجتماع مجموعة من العوامل فهو يتأثر بكل الظروف المحيطة بالعمل سواء الظروف التنظيمية الداخلية أو البيئة الخارجية.

1-محددات الاستقرار الوظيفي:

محددات الاستقرار الوظيفي هي مجموعة العوامل التي تؤثر سلبيا أو إيجابيا في رضا الموظف عن عمله واستقراره فيه.

وقد حددها " فروم " بالعوامل الستة الآتية: الإشراف ، جماعة العمل، محتوى العمل، الأجر الذي يتقاضاه العامل، فرصة الترقية، ساعات العمل.¹

فإنّ محدّدات الاستقرار الوظيفي هي مجموعة اللإشباعات التي يحصل عليها العامل من مصادر مختلفة ترتبط بوظيفته التي يشغلها في المنظمة وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد ارتباطه بها.

ويعد الاستقرار الوظيفي من أهم ركائز النجاح في أية منظمة كانت فال توجد منظمة ناجحة وذات إنتاجية مرتفعة إلا وكان الاستقرار الوظيفي متحققا فيها، ويتمتع به جميع موظفيها، إذ ان عدم تحقق الاستقرار وتدني درجته في المنظمة دائما ينعكس على إنتاجية تلك المؤسسة ونجاحها حتى وان كانت تضم كفاءات عالية ومتخصصة في مكان عملها.

2-مظاهر الاستقرار في العمل:

يعد استقرار العامل في مجال عمله من بين الأمور الهامة التي تلعب دورا كبيرا في فعالية أدائه وبالتالي الرفع من إنتاجية المؤسسة وزيادة أرباحها، إذ لا يمكن للمؤسسة أن تحقق نجاحا وتضمن إنتاجية عالية دون الاهتمام بمواردها البشرية والمحافظة عليها من ظاهرة التسرب الوظيفي، وذلك بتوفير كافة الظروف الملائمة للاستقرار الوظيفي للعمال وسير العملية الإنتاجية ويمكن التعرف على أهم مؤشرات الاستقرار الوظيفي فيما يأتي حيث تذكر منها:

أ- تماسك جماعة العمل: تعتبر المجموعات العمالية متعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن

¹ - الصمادي زياد محمد علي، الرواشدة، فراس محمد، محدّدات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 2، ع 3، 2009، ص 335.

تصنيفها إلى جماعات ثالث تتمثل في: جماعة الزملاء، جماعة الرؤساء وجماعة الإدارة² والتي يمثلها المديرون ويمكن أن توصف المنظمة بأنها جماعات متفاعلة مع بعضها البعض، ولكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى البد من تحقيق التعاون والتنسيق بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي، وبالتالي تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي مما يدفع جماعة العمل التمسك ببيئة العمل التي تحوي هذه الجماعة.

ب- الراحة النفسية والشعور بالأمان الوظيفي: يعد الإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الصحة النفسية للفرد فهو يشعر بالأهمية والانتماء لبيئة والاطمئنان والاستقرار بكافة أنواعه وتظهر أهمية الحاجة إلى الأمان عند " ماسلو" بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية فشعور العامل بالاطمئنان على استمراريته في العمل وعلى مستقبله المهني وعلى صحته وعلى عائلته وتأمين العيش الكريم لهم يعتبر هاجسا يلاحقه طوال مدة حياته، فالعامل يبقى محاطا بشعور الخوف وعليه أن يلبي حاجة الأمان لكي يتولد لديه شعور بالراحة النفسية، فأمن الجماعة أساس الصالح الاجتماعي³.

2- شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز الإسكندرية للكتاب 1997، ص 336.

3- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، ط1، القاهرة، 2007، ص 536.

ويعد الشعور بالأمان من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم برفع الروح المعنوية للأفراد، وتؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية والنوعية.

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

وقد أشار " بالك واكرز " إلى أن الصناعة الأمريكية كانت معزولة عن المنافسة العمالية لمدة طويلة ومنذ الثمانينات بدأ الاهتمام بتحسين نوعية حياة العمال عن طريق تدعيم عملية مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الأمر الذي أدى إلى ارتفاع الإنتاجية وحل كثير من مشكلات العمل⁴.

3- مظاهر عدم الاستقرار في العمل:

إن مظاهر عدم الاستقرار في المؤسسة كثيرة ومتعددة، فشعور العمال بعدم الرضا والاستياء يعبرون عنه بسخطهم ورفضهم للعمل ومقاومتهم للقوانين التنظيمية في المؤسسة وعدة أساليب أخرى، فمن مظاهر عدم الاستقرار في العمل مجموعة المؤشرات التالية:

أ- التغيب:

في البداية يجب التفريق بين الغياب والتغيب حيث الأول يعني انقطاع العامل عن العمل لسبب خارج إرادته، أما الثاني فيعني عدم حضور العامل للعمل بإرادته ويعرف ناجي سفير التغيب على أنه الظاهرة التي يشكلها غياب العامل من مكان العمل في الوقت الذي يفترض فيه وجوده بصفة طبيعية لتأدية المهام الموكلة إليه⁵.

⁴ - خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمان لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، 2005، ص 6.

⁵ - فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة قسنطينة، 2006/2005، ص 121.

ويعتبر التغيب ظاهرة مرضية وهو نوع من المقاومة يلجأ إليها العمال هرباً من ضغوط العمل والجو المشحون في المنظمة وهو تعبير لرفض ظروف العمل. إن تغيب العمال يؤثر على جداول الإنتاج حيث تتحمل المؤسسة تكاليف باهظة بسبب هذا السلوك غير المتوقع من طرف العمال، حيث تقدر تكلفة غياب العامل الواحد في أحد مصانع السيارات بحوالي 22.36 دولار في اليوم الواحد، وتكلفة غياب أحد الديرين في أحد البنوك بحوالي 51812 دولار في اليوم الواحد⁶. وأسباب التغيب كثيرة قد تكون داخل التنظيم كسوء العلاقة بين العامل وجماعة العمل والإدارة أو لا عدالة في المعاملات أو من خارج التنظيم كعدم توفر المواصلات لبعدها المسكن من مكان العمل أو ظروف العامل الصحية أو الأسرية... الخ. ولهذا يجب على الإدارة أن تعالج هذه الظاهرة بتحسين الظروف المادية والتنظيمية المحيطة بالعامل مع مراعاة ظروفه الاجتماعية كي يرفع من مستوى التزامه وولائه للمؤسسة.

ب- ترك العمل إرادياً:

ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل⁷، وفي المقابل وجود بيئة عمل أفضل نجحت في استقطاب هذه الفئة من العمال لأنها توفر هيكل متكامل من ظروف العمل التنظيمية، والمادية والمعنوية بدرجة عالية تسمح بالارتياح والاطمئنان في الوظيفة دون التعرض للضغوطات والتوترات أثناء ممارسة العمل ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى المنافسة بين التنظيمات التي تمارس نفس النشاط ولهذا على المنظمات بذل مجهودات جبارة في تحسين تخطيط مواردها البشرية أجل المحافظة على رأسمالها البشري والتسرب والانسحاب من البيئة التنظيمية جراء مناخ العمل غير السامح للاستقرار والثبات في المنظمة الواحدة.

⁶ - عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 1997، ص 315

⁷ - عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر 2002، ص 513

التغير التكنولوجي: إن التغير التكنولوجي يدخل ضمن الرهانات الكبرى التي تواجهها المنظمات مجبرة على تغيير أنساقها الفنية باستمرار لتتكيف مع البيئة الداخلية والخارجية ولتضمن لنفسها شروط البقاء والاستمرار، ومن جهة أخرى تؤثر التكنولوجيا تأثيراً كبيراً في الاستقرار الوظيفي وذلك من خلال العالقة بين العنصر البشري والآلات والمعدات المستخدمة في العملية الإنتاجية، حيث نجد أن العامل الذي أتعب نفسه في كسب مهارة مهنية ثم يفاجأ باختراع جديد في نفس المجال يجعل هذه المهارة المكتسبة عديمة الجدوى، وربما يجد العامل نفسه معرضاً للاستغناء عنه أو مضطراً إلى كسب مهارة جديدة أخرى أو طراز من العمل لا يعلم إن كان مهياً أو غير مهياً للقيام به. فيصبح هذا العامل عرضة لضغط نفسي يثيره ويهدد شعوره بقيمته وكفاءته ويخفض إحساسه بالأمان والاستقرار في عمله.

ج- الشكاوى والتنظيمات:

تظهر حالة الشكاوى والتنظيمات في التنظيمات لدى العمال في عدة مناسبات ، حيث يعود بعضها إلى الشعور الصادق بظلم وقع على العامل بالفعل وأحيانا أخرى تظهر نتيجة لاضطراب نفسي يهدف به العامل الدفاع عن نفسه مثال¹، وذلك نتيجة ظروف العمل غير المواتية كالعلاقات البيئية بين العمال أنفسهم أو بين المسئول المباشر عليهم، والشكاوي هي نوع من المقاومة يلجأ إليها العامل كتعبير لعدم رضاه وارتياحه لمحيط العمل والشكاوي والتنظيمات تعتبر وسيلة يجذب بها العامل نظر الإدارة إلى ظروفه محاولاً بذلك حل المشاكل قبل انفجارها وتحولها إلى أزمات فإذا تقام الوضع يدفعه ذلك للبحث عن مؤسسة أخرى توفر له الراحة النفسية والعدالة في المعاملات والعلاقات الجيدة بين زملاء العمل وبين الإدارة.

د- **الإضراب والاحتجاج:** يعد الإضراب نوع من أشكال الصراع التنظيمي وهو خرق للعادات والأعراف وكسر للنظام وهو مؤشر على الوعي الكامل للعمال اتجاه ظروف العمل ومظهر من مظاهر عدم الرضا والاستقرار يلجأ إليه العمل تسبقه حركة احتجاجية علنية.

نجاح أو تحقيق مطالب العمل دون اللجوء إلى الإضراب يتوقف على تماسك جماعة العمل ومهاراتهم فالعمال ذوي المهارات العالية أكثر جماعات العمل تماسكا وهم يملكون مساومة كبيرة ويناضلون من أجل متابعة وحل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام بإضرابات... والجماعات ذات المهارات المنخفضة تملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير المنظمة².

¹-صالح بن نوار، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي في الجزائر، ماجستير علم الاجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 2001، ص

²-طاهر بلعور، الاستقرار في العمل ، ماجستير علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 1997، ص56.

ويعتبر الإضراب أكثر مظاهر عدم الاستقرار في التنظيمات وقد تكون أسبابه راجعة إلى ظروف تنظيمية.

4- بعض من عوامل الاستقرار الوظيفي:

أ- الترقية: وهي نقل الموظف إلى وظيفة ذات مستوى أعلى تختلف في المسؤوليات والواجبات ويصطحبها في العادة في المرتب والدرجة وهي تعبر عن نمو وتقدم الفرد في عمله³. ويؤثر في الغالب على رضا الموظفين وتتطوي الترقية على تغير في التكاليف من عمل في مستوى أدنى إلى آخر في مستوى أعلى داخل التنظيم وتصاحب الترقية عادة زيادة في الأجر⁴.

والغرض من إجراء الترقيات هو استغلال مهارات وقدرات الأفراد والترقية معنى الصعود والارتقاء. وتتم الترقية على أسس علمية تنظيمية، حيث يراعي فيها أقدميه الشخص أو عدد السنوات التي قضاها في وظيفته الحالية أو التي قضاها في خدمة المنظمة بالإضافة إلى كفاءته أو نجاحه في الفترة الماضية وقدرته على القيام بأعباء ومسؤوليات الوظيفة الجديدة.

ب- النقل : يستخدم النقل كوسيلة لإعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمال ويكون عادة في نفس المستوى التنظيمي، وقد يتم بمبادرة من الإدارة أو يطلب من الموظف ويترتب عليه تغيير الفرد المجموعة التي كان يعمل معها أو الوحدة التي كان تابعا لها والغرض من النقل هو وضع الفرد في المكان الذي تكون هناك حاجة أكبر إليه

فيه وقد يساعده هذا أن يكون مع مجموعة من الأفراد يستطيع أن يندمج معهم فيعملون معا يتعاون أكبر خاصة إذا كان النقل برغبة منه.

ويعطي النقل فرصة للفرد أن يتدرب على عمل جديد⁵ فيزيد من خبراته وينمي قدراته. وقد يساهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة إذا كان محققا لرغبة الأفراد ومنسجما مع طموحاتهم في أداء عمل مرغوب أو شغل مركز معين فيمكن أن يشيع لديهم حاجات ألم والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وتحقيق الذات.

ج- الاتصال:

يحظى الاتصال بدور كبير في التنظيمات لما له من فعالية في عملية التواصل داخل وخارج المنظمة من خلف الانسجام والتنسيق الداخلي فيها والتكيف مع محيطها الخارجي، والاتصال في

³- ناصر دادي عبدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية، دار المحمدية العامة، 2004، الجزائر، ص

65

⁴-فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2002،

ص 154.

⁵- ناصر دادي عبدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، ص 82.

المنظمة ليس فقط بين مراكز أصحاب السلطات مع بعضها بل أيضا بين هذه الأخيرة مع المراكز الأدنى والتنفيذية في المنظمة أو المرؤوسين⁶.

وفي هذا الصدد يؤكد على أهمية البعد الإنساني في عملية الاتصال فالمسؤول الناجح هو الذي يفتح قنوات الاتصال بين مرؤوسيه ويسهل لهم الاتصال به ويمنحهم فرصة الاحتكاك به، لأن الاتصال الجيد يقوم على الحوار والثقة المتبادلة بين أطراف الاتصال⁷. ويمثل العامل المشترك الذي يجمع بين المهارات الفكرية والنفسية والاجتماعية، والمسؤول الناجح هو الذي يستطيع التأثير على مرؤوسيه للقيام بأدوارهم وفي ذات الوقت لا يمكن تجاهل مطالبهم وتهميشهم فهذا من شأنه أن يعمل على تدهور العلاقات الإنسانية في محيط العمل، وبالتالي على التنظيم أن يحسن قنوات الاتصال بأنواعه وخاصة من أسفل إلى أعلى حق يمكن القائمين على التنظيم من التعرف على ميول ومشاعر المستويات الدنيا وبالتالي ضمان استقرارها واستمرارها في العمل.

د- العلاوات الدورية:

هي حافز سنوي تقدمه الإدارة للموظف الذي يتضح أن أداءه الفني في العمل وتعامله مع الزملاء والرؤساء على مستوى جيد، ممتاز وتحدد الإدارة مستويات هذا الأداء وفق معايير موضوعه مسبقا وليس مسبقا وليس بالضرورة أن تصرف هذه العلاوة إذا اتضح أن أداء العامل لم يرق للمستوى المطلوب سواء في إنجاز المهام الموكلة إليه أو نمط تعامله مع زملاء العمل. أما الحوافز المادية غير المباشرة هي حوافز تقدم للعاملين لتحسين ظروفهم الاجتماعية العامة، وتعد الخدمات الاجتماعية من الحوافز المادية غير المباشرة أداء العاملين فهي تقربهم من إدارة المنظمة التي يعملون بها وتزيد من ولائهم لها وترفع من درجة رضاهم عن ظروف العمل.

5- أهمية الاستقرار الوظيفي:

للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمان الاجتماعي في جانبه المادي والمعنوي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات إيجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها فالعامل المستقر في عمله تشبع بثقافة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة الجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيط للمعنويات.

⁶- صالح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسات شباب الجامعة، الإسكندرية، 1994، ص 65

⁷- سهيل إدريس، المنهل فرنسي - عربي، ط36، دار الأدب، بيروت، 2006، ص 51

أما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدريجي عن غيره من العمال بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد. كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وترابط أعضائها وبالتالي يدوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي والعكس صحيح.

فكلما انعدم الاستقرار الوظيفي في المنظمة تعرضت جماعة العمل إلى التسرب الوظيفي بين أعضائها ما يحتمل تفككها فالوافد الجديد قد يحمل معه ثقافة تنظيمية معيار تعجل في تفككها ألن فقدان زملاء العمل يؤدي إلى إرباك العالقات الاجتماعية داخل بيئة العمل وبالتالي يكون التفكير في مغادرة المنظمة وترك المعمل محتمل في هذه الحالة.

وإذا كان الاستقرار الوظيفي له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة فبالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة.

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

6- الاستقرار الوظيفي للمؤسسة:

في ظل التغيير الدائم والتحديث يتطلب من المنظمات قدراً كبيراً من الانفتاح والتواصل والمرونة لمواكبة كل جديد في مجال ونشاطها. فحركة الابتكارات المستمرة تلزمها بتوافر الكفاية اللازمة لتحقيق الاستقرار والتوازن اللازمين أجل تحدي المتنافسين والبقاء في السوق فاستقرار المؤسسة وجودها ضمن السوق الاقتصادية وثباتها عليها التخطيط والإعداد الجيد لتوفير الاحتياجات من موارد بشرية ومادية لتضمن استقرارها، وفيما يلي مجموعة من النقاط على المؤسسة أن تأخذها بعين الاعتبار أجل ثباتها واستقرارها:

* إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتواصل والتفاعل قدرة المستمر في سوق العمل⁸.

* التخطيط والإعداد المستقبلي لتوفير الاحتياجات المستقبلية للمؤسسة.

توافر القدر الكافي من العناصر البشرية في الوقت المطلوب مع عدم وجود عمالة زائدة عن حاجة العمل.

⁸ إبراهيم رمضان ديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، ط5، القاهرة، 5006، ص82.

قدرة هذه العمالة على استيعاب المتغيرات والتحديات الفنية المستمرة في الوظائف الجديدة مع ضمان تدريبها المستمر لاكتساب المرونة في العمل.

ضمان بيئة سليمة للعمل لسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين وضمان قدر كاف من الاتصال بأنواعه بين العمال فيما بينهم وبين العمال والإدارة لضمان ولأنهم التام للمؤسسة مما يسمح لهم بالعطاء المستمر⁹. فتوفر القدرة المستمرة لإدارة المؤسسة على إدارة مواردها البشرية وتوافر كفاية إلزامية لسير العمل ومواكبة التحديات في مجال نشاطها يضمن بقائها واستمرار في السوق الاقتصادية.

⁹ - نفس المرجع ، ص 86.

خلاصة:

ومما تقدم يستخلص أن الاستقرار الوظيفي هو بقاء العامل في عمله الذي يشغله في المنظمة دون التفكير في التغيير من منظمة لأخرى مادامت المنظمة الأولى توفر له مختلف احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسي والتنظيمية، وتجعله مطمئنا على مستقبله المهني وراض عنه. ويمثل الاستقرار أهمية كبيرة بالنسبة للعمال، إذ يعتبر من أهم الحوافز التي يجب والاهتمام به في بيئة العمل لما له من تأثير مباشر على معدلات أداء العاملين، فإذن على المنظمة أن تتطلع إلى المحافظة على مواردها البشرية وتنظر إليهم على أساس أنهم البنات التي يقوم عليها التنظيم هي المكون الأساسي والرئيسي الذي يتطلب من إدارة الموارد البشرية توجيهه واستثماره بشكل يستطيع به التنظيمي تحقيق أهدافه فعلى الإدارة أن تتفهم الاحتياجات والمتطلبات المعنوية والمادية لتوفير نوع من الرضا الوظيفي لعمالها بشكل يولد لديهم شعور بالاستقرار والأمان الوظيفي

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- مجالات الدراسة
- 2- منهج الدراسة
- 3- أدوات جمع البيانات
- 4- الأساليب الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

بعد أن قمنا في الفصول النظرية لبحثنا بعرض مشكلة البحث والتطرق لأهم الجوانب المتعلقة والمرتبطة بها، نحاول من خلال دراستنا الميدانية والمتعلقة بالعلاقة بين متغيري الدراسة الخاصة بين ضغوطات العمل والاستقرار الوظيفي في المصحة الجوارية سيدي عقبة مجال انجاز الدراسة في ظل جائحة **covid19** وترجمة هذه الحقائق إلى معطيات ملموسة وذلك بالاستناد إلى إستراتيجية منهجية متكاملة تمكنا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية في ضوء البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها من الميدان، ويعد هذا الفصل نقطة البداية في دراستنا الميدانية حيث نسعى من خلاله إلى توضيح أهم خطوات الإستراتيجية المنهجية التي اعتمدنا عليها في سبيل تحقيق الأهداف السالفة والإجابة على التساؤلات المطروحة.

وبناء على هذا سوف نخصص هذا الفصل إلى التعرض إلى مجالات الدراسة الثلاث وهي المجال الجغرافي، و البشري، الزمني والعينة كيفية اختيارها، ونوع ومنهج الدراسة والأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها وكذا الأساليب الإحصائية.

أولاً: مجالات الدراسة.

تهتم هذه الدراسة بإيضاح الدور الذي تلعبه ضغوط العمل في تحقيق استقرار الأفراد العاملين في المؤسسة وبالتحديد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة - بسكرة- وبالتالي فإن مجالات الدراسة تحددت في ثلاث مجالات أساسية هي:

1- المجال المكاني:

ويقصد به المجال الذي تمت في نطاقه الدراسة الميدانية، حيث أجريت الدراسة الميدانية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة - بسكرة-

2-التعريف بالمؤسسة وتنظيمها الداخلي(ميدان الدراسة)

2-1-تعريف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتكون من مجموع من العيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان وقد أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي رقم -140:07 المؤرخ في: 2007/05/19 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها وتتبع على مساحة تقدر بـ: 21185.54 كلم مربع ويبلغ عدد سكانها 75428 نسمة، يحدها من الشرق دائرة زريبة الوادي ومن الغرب طولقة وبسكرة ومن الشمال ولاية باتنة ومن الجنوب وولاية الوادي، وتواجهها في هذا الموقع يجعل مناخها بالشبه الصحراوي وحار جاف صيفا وبارد شتاءا.

1-2-مهام المؤسسة :

- الوقاية والعلاج القاعدي.
- تشخيص المرض .
- العلاج الجوّاري .
- الفحص الطبي العام والطب المتخصص القاعدي
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي.
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة .
- المساهمة في حماية وترقية البيئة .

- المساهمة في تكوين ورسكلة مستخدمي مصالح الصحة

1-3- التنظيم الداخلي للمؤسسة

يشمل التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 2009/12/20 الذي يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية والموضوعة تحت سلطة المدير والذي يتكون من المديريات الفرعية و المكاتب والمحددة كما يلي¹:

- 1- المديرية الفرعية للموارد البشرية
- 2- المديرية الفرعية للمصالح الصحية
- 3- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل
- 4- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

1- المديرية الفرعية للموارد البشرية

تضم المديرية الفرعية للموارد البشرية مكتبين: مكتب تسيير الموارد البشرية و النزاعات ومكتب التكوين

أ- مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات

يتكفل هذا المكتب بتسيير الحياة المهنية للموظفين: التعيين، الترقية، العزل، الإحالة على التقاعد و هذا من خلال:

* السهر على تطبيق النصوص القانونية و التنظيمية المتعلقة بتسيير الحياة المهنية للموظفين.

* إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية و الذي يضم مختلف دورات تكوينية لفائدة للموظفين.

* عقد اجتماعات لجان متساوية الأعضاء لترتيب ملفات كاملة لكل مستخدمي المؤسسة.

* استلام ملفات المترشحين لدى المؤسسة و تسطير برامج التربصات و متابعتها

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2009/12/20 يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، الجريدة الرسمية، العدد 15، بتاريخ 2009/03/07، ص 20.

أما فيما يتعلق بالنزاعات فالمكتب يتولى تسيير مختلف القضايا والتي تكون المؤسسة طرفاً فيها مدعي أو مدعي عليها كونها شخص معنوي ممثلة من طرف المدير كشخص و ذلك بتعيين محامي يتولى المساعدة القضائية و محضر قضائي يتولى التبليغ

ب- مكتب التكوين

تهدف خلية التكوين المشكلة على مستوى المؤسسة للقيام بالمهام التالية :

- إعداد برامج التكوين وتنفيذها وتقييمها ومتابعتها.
- تدرس وتقتراح التنظيم العام المتعلقة بالتكوين وتحسين المستوى في إطار الاتفاقيات التعاونية .
- تضبط طلبات المرشحين للتكوين قصير المدى بالخارج وتعرضها على المجلس الطبي في دورة عادية أو استثنائية لدراستها والموافقة عليها.
- تعد اللجنة نظامها الداخلي خلال دورتها الأولى.
- تقوم بتحليل واقتراح برامج تتكيف مع مختلف الأسلاك التابعة للصحة.
- تنظم المنقيات والتظاهرات العلمية في إطار تحسين الأداء وإعادة تأهيل الموظفين
- إعداد ميزانية التكوين وضبطها من خلال الاعتمادات المتخصصة لها في الباب المتعلق بالتكوين

2- المديرية الفرعية للمصالح الصحية

تهتم هذه المديرية بكل ما يتعلق بالنشاطات و العمال الصحية الوقائية و العلاجية التي تقوم بها المصالح الطبية داخل المؤسسة حيث يختص مكتب تنظيم نشاطات العلاج و يتكفل بمكتب الطب الوقائي و كذا مكتب الدخول الذي يسهر على تنظيم حركة المرضى داخل المؤسسة كما يعتبر عنصراً أساسياً لتطبيق نظام التعاضدية في تمويل المؤسسة العمومية يضم المكاتب التالية :

- مكتب الوقاية ونظافة المحيط.
- مكتب القبول والتعاقد و حساب التكاليف
- مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها و تقييمها.

أ : مكتب الوقاية ونظافة المحيط

يلعب هذا المكتب دورا كبيرا في تنفيذ مختلف المخططات الصحية وحملات التلقيح بالتنسيق مع مختلف القطاعات (البلدية-المدارس.....)

ب-مكتب القبول و حساب التكاليف

يلعب هذا المكتب دورا فعال يف تنظيم حركة المرضى داخل المؤسسة من القبول إلى الخروج لاسيما وأنه الإدارة الأولية لتجسيد الإصلاحات المعلن عنها في المنظومة الوطنية للصحة و ينقسم هذا المكتب إلى عدة أقسام :

-قسم القبول و الاستقبال

وفيه يتم ما يلي :

* تسجيل المريض الذي قدم طلب الاستشفاء الممنوح لو من طرف طبيب المستشفى في سجل خاص.

* أدرج كل معلومة خاصة بالمريض الاسم, اللقب, تاريخ و مكان الازدياد.....الخ
*يسهر على استقبال و توجيه الزائرين و تزويدهم بالمعلومات اللازمة و لهذا نجدهم جند ليلا و نهارا, و يمكن القول على أنه يعتبر أكثر المكاتب نشاطا و حيوية.

- قسم حركة المرضى و الإحصائيات

يهتم هذا القسم جميع المعلومات و الإحصائيات و تسجيلها آليا و من أهم التسجيلات نذكر ما يلي :

- تسجيل دخول المرضى المقبولين في سجل الترقيم بعد 24 ساعة على دخول المرضى اعتمادا على بطاقة المتابعة المستلمة من مكتب الاستقبال.
- تسجيل خروج المرضى يف سجل حركة السكان حسب التسلسل الأبجدي من اجل تسهيل عملية البحث.
- إعداد تقرير يومي لتعداد المرضى و يتم تحديد تحركات المرضى من الدخول والخروج.
- إعداد إحصائيات مختلفة للمرضى المنقولين لأسباب الوفيات و غيرها.
- جمع المعلومات حول نشاطات المصالح الطبية .

– قسم الحالة المدنية

يقوم هذا القسم بتنسيق مع مكتب للحالة المدنية المتواجد على مستوى البلدية يشرف على تسجيل المواليد بتقديم التصريح بالميلاد من طرف قابلة المستشفى كما يقوم بتسجيل الوفيات في سجل خاص و إرسال إثبات إلى البلدية من أجل التسجيل

د- قسم الأرشيف

يسهر هذا القسم على الملفات و السجلات التي تخص المرضى وهذا من اجل ضمان تقديم المعلومات التي يطلبها المريض أو المؤسسة كما يعد خزان للمؤسسة للمعلومات و يتم اللجوء إليه في حالة النزاعات و التحقيقات القضائية كما يتولى هذا المكتب حساب التكلفة لتقييم نفقات وتكلفة الخدمات الصحية مبا فيها أجور الموظفين التي تحسب كل ثلاثي وذلك من أجل مراقبتها لتحسين مردود كل نشاط على حدا.

ج- مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها

- * تطبيق التعليمات الصادرة من وزارة الصحة و الخاصة بتنظيم النشاط العمومي.
- * متابعة و تقييم النشاطات الصحية من خلال جمع المعلومات والإحصائيات حول حجم النشاط الصحي و السهر على مراقبة هذه المعلومات للتأكد منها.
- * السهر على السري الحسن لنشاط المؤسسة و تنسيق عملها .
- * يقوم هذا المكتب يوميا بإعداد استمارة يومية و إرسالها لمديرية الصحة و السكان لإعلامها في حالة وقوع حادث استثنائي أو أمراض ذات تصريح إجباري.
- * تنظيم عمليات جراحية و السهر على حسن سيرها.
- * تسيير صيدلية المؤسسة و متابعتها و تنظيمها و مراقبتها.

3-المديرية الفرعية للمالية والوسائل

تضم المديرية ثلاث مكاتب:

أ- مكتب الميزانية والمحاسبة

- * السهر على تنفيذ الميزانية و مراقبة أختام الاعتمادات المنوحة.
- * استلام الفواتير الموقعة من طرف المقتصد و إعداد حولات الدفع الخاصة بها بعد مراقبتها و التأكد من مطابقة أرقام الميزانية .
- * الإشراف على كل أعمال المحاسبة العمومية من خلال التسجيل يف سجل النفقات المصنعة حسب أبواب الميزانية.
- * إعداد و تنفيذ الميزانية لاستكمال السنة المالية و إعداد الحالة لكل ثالث أشهر.
- * إعداد حولات الدفع الخاصة بالإنفاق مثل حولات دفع الأجور و رواتب الموظفين؛ حولات الدفع؛ الأوامر بمهمة....؛ و يرسلها إلى قبضة الضرائب.

ب- مكتب الصفقات العمومية

- باعتبار الصفقات العمومية عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به، وتبرم وفق الشروط المنصوص عليها في المرسوم رقم: 247/15 المؤرخ في 16/09/2015 المعدل والمتمم، وذلك لانجاز الأشغال بمختلف أنواعها وكذا اقتناء اللوازم والخدمات والدراسات لحساب المصلحة المتعاقدة، فلا بد أن نضمن لها نجاعة كاملة لهذه الصفقات للاستعمال الأحسن للمال العام مع مراعاة مبادئ حرية الوصول للطلبات العمومية والمساواة في معاملة كل المترشحين وفي ظل شفافية الإجراءات ضمن احترام أحكام التشريع ومن بين المهام التي يقوم بها هذا المكتب:
- * تحديد الحاجات والعمليات التي تشملها الصفقات.
- * تحديد كل الإجراءات المتعلقة باختيار المتعاملين طبقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها.
- * إبرام الصفقات وفقا لإجراء المناقصة أو وفقا لإجراء التراضي.
- * إبرام الاتفاقيات مع المتعاملين.

4 - الهياكل الصحية المكونة للمؤسسة:

تضم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة 06 مجمعات صحية موزعة حسب الجدول التالي :

جدول رقم:01 يوضح مشتملات الهياكل الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة

البلديات	المجمعات الصحية	قاعات العلاج
بلدية سيدي عقبة	المجمع الصحي الشهيد عمري إبراهيم	06 قاعات علاج
	المجمع الصحي الشهيد رمضان محمد	
بلدية عني الناقة	المجمع الصحي عين الناقة	06 قاعات علاج
بلدية الحوش	المجمع الصحي الخوني بن عيسى	03 قاعات علاج
بلدية شتمة	المجمع الصحي الشهيد الصالح بن محمد سويسي	03 قاعات علاج
بلدية مشونش	المجمع الصحي الشهيد الاخوة عقوني	04 قاعات علاج

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على قائمة المشتملات.

5- التعداد البشري

تضم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة 623 موظف وعامل موزعين حسب البلديات كما يلي.

جدول رقم:02 يوضح الحوصلة الإجمالية للموارد البشرية حسب البلديات

البلديات	طبيب متخصص	طبيب عام	جراح اسنان	عيادي نغساني	شبه طبيين	قابلات	صيدلي	اداريين ومهنيين
سيدي عقبة	02	30	05	05	156	30	01	135
عين الناقة	-	06	02	01	24	02	-	10
الحوش	-	04	01	-	18	01	-	09
مشونش	-	09	04	01	82	13	--	22
شتمة	-	05	04	02	30	03	-	06
المجموع	02	54	16	09	310	49	01	182

4- دوافع اختيار المؤسسة ميدان الدراسة.

وقد كان اختيارنا للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة- بسكرة- راجع لعدة أسباب نوضحها فيما يلي:

رغبتني الشخصية في إجراء دراسة ميدانية علمية في أهم المؤسسات العمومية. كوني لدي معلومات أولية عن المؤسسة من خلال الزيارة الميدانية الاستكشافية في إطار التحضير لشهادة الماستر علم اجتماع تنظيم وعمل، حيث لاحظنا من خلال الزيارة الاستكشافية الأولى أن الأفراد العاملين في هذه المؤسسة ومن خلال تصريحاتهم، أنهم يعانون من العديد من الضغوط في العمل من خلال طبيعة العمل التي تعتبر المؤسسة ذات طابع خدماتي بالدرجة الأولى .

القرب الجغرافي للمؤسسة من محل إقامتي سيدي عقبة- بسكرة-

5- المجال الزمني:

كان تاريخ إجراء الدراسة الميدانية من 25 فيفري إلى 06 مارس 2020 م، وتم فيها النزول إلى المؤسسة ميدان الدراسة، حيث قمنا بتخصيص الأسبوع الأول منها للدراسة الاستطلاعية الاستكشافية، حيث قمنا بجمع المعلومات اللازمة عن طريق الملاحظة والاطلاع على بعض الوثائق الخاصة التي تفيدها في دراستنا، ونظرا لحساسية هذا القطاع لم نستطع العودة لاستكمال الدراسة الميدانية وهذا بسبب الظروف الوبائية التي فرضت على الولاية خاصة والجزائر عامة وهو انتشار فيروس كورونا المستجد ولهذا حاولنا لاستكمال الإجراءات المنهجية بطريقة التصور.

6- مجتمع الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على مختلف الفئات الفاعلة في التنظيم من موظفي الإدارة.

6-1- أسلوب اختيار عينة البحث و خصائصها:

يتألف مجتمع الدراسة من مختلف فئات الموظفين للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة- بسكرة- والذي يقدر عددهم ب 135موظف بين الإداريين والعمال المهيين

والتقنيين، العينة المعتمدة في هذه الدراسة هي العينة القصدية العمدية أو الغرضية **Purposive Sample** وهي من العينات غير الاحتمالية، حيث تعرف (وهي تعني أن أساس الاختيار خبرة الباحث ومعرفته بأن هذه المفردة أو تلك تمثل مجتمع البحث. فالباحث مثلاً عندما يختار المدارس التي يعرفها لتمثيل جميع المدارس يعد اختياراً عمدياً. وينصح الباحث عندما يضطر إلى تطبيق هذا الأسلوب أن يبرره تبريراً علمياً حتى لا يُتَّهم بالتحيز¹ حيث ينتقي الباحث من خلالها أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءً على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساساً متيناً للحصول على المعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة لمباحث حول موضوع الدراسة.

لقد قررنا الاعتماد على هذه العينة في بحثنا نتيجة ملاحظتنا أن مجتمع الدراسة ومن خلال موضوع ومشكلة الدراسة مقسم إلى فئتين رئيسيتين، فئة الموظفون الإداريون الذين يعانون من ضغوط العمل ومصادر ضغوط العمل بنسبة أقل من عمال المهنيين والتقنيين وأعوان الأمن، كما أن أساليب مواجهة تلك الضغوط والتقليل من آثارها، والحد من مصادرها متفاوتة وهذا راجع إلى طبيعة وحجم الارتباطات في العمل بين الفئتين. بالإضافة إلى أنو لم نتمكن من الحصول على عددهم الإجمالي حسب الاختصاص، لهذا لم نعتد العينة الطبقيّة العشوائية.

وفيما يلي جدول يوضح عدد مفردات العينة حسب الاختصاص يحتوي على 135 مفردة وهي عينة البحث

1 - محمد ازهر السماك؛ قبيس سعيد؛ صفاء يونس؛ جامعة الموصل، 1980، ص69.

الجدول رقم: 03 يمثل عدد مفردات العينة حسب الاختصاص

الاختصاص	عدد مفردات العينة
أعوان أمن وتدخل	30
مهندسين وتقنيين	30
عامل مهني	33
إطارات إدارية	42
المجموع	135

تتألف عينة الدراسة من 135 مفردة، وهو عدد المبحوثين الذي كنا سنجري عليهم الدراسة ولم تستطع الوصول إليهم بسبب صعوبة الاتصال بهم وهذا بسبب الوضع الوبائي الخطير في المدينة علما أن المؤسسة قد خصصت مصلحة **covid 19** لاستقبال المرضى ، لذا كان هذا الأمر تحدي خطير بالنسبة لنا في الوصول إلى المبحوثين، لهذا استعلمنا عينة غير احتمالية بسيطة وسيلة لا تحتاج إلى شروط في اختيارها. ومن الأسباب أيضا التي تركتنا نختار العينة القصدية أو العمدية بعد المصالح عن بعضها البعض لمسافات كبيرة جدا بحيث يعرقل عملية التواصل مع المبحوثين بشكل كبير جدا.

ثانيا: منهج الدراسة

في ضوء طبيعة الدراسة والتساؤلات المطروحة، والفرضيات المقترحة، والأهداف المسطرة التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها، والتي تركز على علاقة متغيرات الدراسة والتي تتمثل في تأثير ضغوط العمل الفردية والتنظيمية في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى موظفي الصحة الجوية سيدي عقبة، اعتمدنا في دراسة التي تبينها وهو منهج الوصفي لأنه والأصلح للدراسات التي ترمي إلى وصف جوانب الظاهرة والتشخيص الدقيق لها، بجمع البيانات والحقائق مع محاولة تفسيرها تفسيراً كافياً.

ويعرف **المنهج الوصفي** بأنه "طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على

معلومات وافية ودقيقة"² ويستهدف المنهج الوصفي " جمع معلومات الوافية

² - عامر إبراهيم قنديلجي : البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات دار اليازوري العلمية للنشر، ط1، عمان، الاردن ص 105

والدقيقة، وصياغة عدد من التعميمات أو النتائج تفيد في الإصلاح الاجتماعي، وأخيرا الخروج بمجموعة من المقترحات والتوصيات العملية تسترشد بها السياسات الاجتماعية³ وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، كما يتطلب المنهج جمع البيانات حول الظاهرة هي محل البحث وفق الملاحظة وإجراء المسوحات الميدانية، والتي تعتمد بدرجة كبيرة على عينات مناسبة مع اختبار وتحليل هذه المعطيات.

وبما أننا بصدد دراسة علاقة ضغوط العمل بالاستقرار الوظيفي سنحاول الكشف على ضغوط العمل بتنوعها وفق هذا المنهج، ثم تشخيص ووصف جوانب تأثيرها على استقرار العمال، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، ولن نتوقف عند حد جمع هذه البيانات، بل سنقوم بتفسيرها تفسيراً كافياً حتى يمكننا من استخلاص النتائج، لأن الدراسات الوصفية لا تقتصر على معرفة خصائص الظاهرة ووصفها بل تتجاوز وتتعدى ذلك لكونها تشخيصية أيضاً ولأن المنهج الوصفي فضلاً عن كونه إسهام مباشر وحيوي في توفير المعلومات وتصنيفها، و تتضمن تلك المعلومات جوانب شخصية وبيئية ونفسية وغيرها، مما يمكن الباحث من إجراء وصف تفصيلي متعمق لموضوع الدراسة فإنه تنطوي على جوانب من التفسير، خاصة فيما يتعلق بدلالة ومعنى ما يعني بوصفه، وهو بذلك قدم لنا تفسيراً معيناً للنتائج التي توصل إليها الباحث.

حيث حاولنا إجراء دراسة معمقة لهذه المؤسسة بوصفها مؤسسة مهمة جداً ومصنفة من بين أهم المؤسسات الوطنية وهي ذات خصوصية، والمعلومات التي سيتم جمعها قد لا يمكن تعميمها على المؤسسات الأخرى.

ثالثاً: أدوات جمع البيانات.

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم المراحل لأي بحث علمي، ومما ساعد في إنجاحها ضرورة تصورهما وتحدد كافة الضوابط المتعلقة بها، وعلى قدر توافرها وشمولها ودقتها تتوقف دقة التحليل وأهمية النتائج المتوصل إليها وصحة القرارات المبنية عليها⁴.

³ - عامر إبراهيم قنديلجي: مرجع سابق ص 105

وقد اهتمت العلماء إلى مجموعة مختلفة من الأدوات تسهل على الباحث جمع البيانات بشكل علم ومنهج، وتعرف الأدوات المنهجية بأنها " مجموعة إجراءات وأدوات التقصي المستعملة منهجياً"⁵، وتتنوع هذه الأدوات بين الملاحظة، الاستمارة والمقابلة، الخ، والواقع أن " اعتماد الباحث على منهج معين هو الذي حدد نوع الأدوات يستعين بها في جمع هذه البيانات"⁶. وقد اعتمدنا ف بحثنا هذا على مجموعة من الأدوات تأتي على ذكرها فيما يلي:

1- البيانات المكتبية:

وتمثل جميع المعلومات والبيانات التي تشكل الخلفية النظرية أو ما يطبق عليه بالتأصيل النظري لموضوع ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي والذي بنيت عليه الدراسة من خلال ما يلي:

- الكتب العلمية.
- الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.
- المقالات العلمية المنشورة في مختلف الدوريات المحكمة وعبر شبكة الانترنت والتي ليا عالقة بالموضوع.
- بعض مواقع الانترنت العلمية المتخصصة.

1- البيانات الميدانية

بالنسبة للبيانات الميدانية، استخدمنا أداة الملاحظة البسيطة إلا أن الاعتماد الأكبر كان على أداة الاستمارة المدعمة ببعض المقابلات الحرة، ونذكر فيما يلي هذه الأدوات تبعا لأهميتها في البحث.

1-1- الملاحظة:

حيث قمنا بعملية جمع المعلومات والبيانات عن طريق ملاحظة مجتمع البحث عن قرب في الأسبوع الأول من الدراسة الميدانية الذي خصصناه للدراسة الاستطلاعية والاستكشافية، حيث

4 -محمد منير حجاب :مرجع سابق، ص 28.

5 -موريس أنجرس :منهجية البحث العلم في العلوم الإنسانية ، دار القصة للنشر، ترجمة (يزيد صحراوي وآخرون)، ط، الجزائر، 2004 ، ص184

6- سيد علي شتا: مرجع سابق، ص256.

قمنا بجمع المعلومات اللازمة عن طريق الملاحظة والتي تساعد كثيرا في بناء تحليل موضوع يفسر إجابات المبحوثين في بعض المواقف، كما تمكن من استيعاب طريقة عمل البناء الغير الرسمي داخل المنظمة، وفي الوقت نفسه سنعتمد أيضا على سجلات ووثائق المؤسسة في تحليل مضمون بعض العناصر في الموضوع وفق طريقة إحصائية علمية، وفي هذا يقول الدكتور سعيد سبعون⁷ "إن الملاحظة تسمح للباحث بمعرفة الخصائص التي قد لا يشاهدها أي كان من الخارج والذي لا يتوقف عند مختلف التفاعلات التي تحدث داخل أي مجموعة أو مؤسسة اجتماعية"⁷

وبسبب الظروف الوبائية والصحية الغير مستقرة للفيروس كورونا، لم نستطيع استكمال الدراسة الميدانية معتمدين على ملاحظة سلوكيات موظفي الإدارة بميدان الدراسة خلال زيارتنا الأولى لمختلف المصالح والأقسام هذا بغرض التعرف أكثر على مجتمع البحث وخصائصه وكذا ظروف العمل في أوقات ذروة العمل وأوقات انخفاضه، أوقات استلام المهام... الخ، ومحاولة الوقوف على نوعية العلاقات الرسمية وغير الرسمية داخل المؤسسة، حيث أعطتنا تلك الملاحظات نظرة ووجهة نظر ساعدتنا في التعامل مع المبحوثين في تحميل بعض المعلومات والبيانات الميدانية، وكانت محصلة لتقديم تفسيرات وتحليل إجابات المبحوثين في استمارة البحث والتي كانت ذات قيمة علمية.

1-2- الاستمارة:

وهي تمثل الأداة الرئيسية في البحث وتعرف الاستمارة بأنها "تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كميًا فيما بعد ونقارن بها مع ما تم اقتراحه من فرضيات"⁸ وقد حاولنا من خلال طرح مجموعة من الأسئلة البسيطة المغلقة ونصف المغلقة، من أجل جمع مجموعة من المعطيات عن طبيعة ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي بالمؤسسة ميدان الدراسة، وقد جاءت هذه الأسئلة بأسلوب بسيط قريب من فهم العامل حتى يسهل التعامل معها

7 - سعيد سبعون : الدليل المنهجي في إعداد المنكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبية للنشر، ص 86

8 - سعيد سبعون :مرجع سابق، ص 155

وبعد مراجعة مستفيضة للأدبيات والدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، وبعد القيام بالمقابلات مع الإطارات في المؤسسة وما لاحظناه أثناء تواجدها بالمؤسسة استطعنا تكوين جملة من المعلومات من خلالها حاولنا تصميم استمارة الاستبيان، وتماشيا مع المتطلبات المنهجية والشروط العلمية فيما يتعلق ببناء الاستمارة وهندسة أسئلتها تم عرضها على مجموعة من الأساتذة في الاختصاص من أجل تحكيمها، وقد أبدوا عليها مجموعة من الملاحظات والاقتراحات حيث تم تعديلها وصياغتها وفقا للملاحظات و الاقتراحات المقدمة من طرفهم إلى أن خرجت في شكلها النهائي الذي وزعت به وكان هذا طبعا تماشيا مع طبيعة المبحوثين وطبيعة الواقع البحثي.

كانت الفكرة في البداية هي إجراء مقابلة مقننة، لكن الوضع الصحي و الوبائي التي تعيشها المدينة كانت سببا لمنعنا من الدخول للمؤسسة لتوزيع الاستمارات على العمال وبالتالي عدم محاورتهم، فلم نرد إحراجهم حفاظا على صحتنا وعلى الصحة العامة وتطبيقا للقوانين الداخلية والأنظمة الوقائية والأمنية الصارمة في المؤسسة رضخنا للأمر الواقع ولأوامر المسؤول الأول في المؤسسة.

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

المحور الأول: احتوى البيانات الشخصية والبيانات الخاصة بالعمل ضم 08 أسئلة تبيين الخصائص الديمغرافية للعينة وهي: الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، عدد الأولاد المستوى التعليمي، الوظيفة في المؤسسة، الأقدمية في المؤسسة، الوضعية، المهنية في المؤسسة.

المحور الثاني: وهو محور خاص بالبيانات التي تبحث حول المتغير المستقل والذي هو ضغوط العمل ويظم هذا المحور واحد و عشرون سؤال تعالج مؤشرات ضغوط العمل والتي حددت فيه: أعباء العمل وغموض الدور و صراع الدور والانضباط الذاتي والتغيب العمالي وعلاقات العمل و الأجر.

أما المحور الثالث: والأخير وهو محور خاص بالبيانات التي تبحث حول المتغير المستقل والذي هو الاستقرار الوظيفي ويظم هذا المحور واحد و عشرون سؤال تعالج مؤشرات الاستقرار

الوظيفي والتي حددت فيه: الترقية الوظيفية، عملية الإشراف، ونمط القيادة والظروف الفيزيكية المحيطة بالعامل، وتحددت كلها في ثلاثة عشر سؤال، أما باقي الأسئلة فهي أسئلة ذات طابع مفتوح وهي أسئلة عامة حول المؤسسة.

1-3- المقابلة:

كما تم الاستعانة بتقنية المقابلة كأداة ثانوية ومهمة لجمع البيانات و نظرا لملاءمتها طبيعة الموضوع، وقد ارتأينا أن تكون مقابلة حرةً مقننة بغرض دعم استمارة المبحوثين وهذا لكشف وإثبات مدى صدق معلومات المبحوثين، والمقابلة: هي " أداة تستخدم لدراسة سلوك فرد أو مجموعة أفراد للحصول على استجابة لموقف معين، وملاحظة النتائج المحسوسة للتفاعل الجماعي⁹ " ونلجأ للمقابلة " إذا أردنا التعمق في معرفة ماهي آراء المبحوث حول مسألة أو ظاهرة ما¹⁰ "ولذلك علاقة وطيدة بالأهداف المحددة للدراسة وتحديد نوع المعلومات التي نردها بالأساس.

ومن خلالها أيضا يمكن تعميق التحليل السوسولوجي باعتبار المقابلة تمكن الباحث من جمع البيانات التي تخدم الموضوع أكثر، وفرز ما يمكن أن يصدره المبحوثين من إجابات تحت ضغط معين أو تحرجا من المسؤولين، أو تخلصا من أسئلة البحث الموجهة له، من خلال تحليل تفاعل المبحوثين مع الأسئلة فلايماءات الوجه وحركة اليد مثلا لها دلالة أيضا في التحليل السوسولوجي .

وكانت فكرتنا في البداية الهدف من أسئلة المقابلة هي إجابات المبحوثين لأفادتنا في تحليل وتعميق فهم أفعال وردود أفعال المبحوثين من بعض المظاهر المعاشة، وفهم مواقفهم من الزملاء والإدارة في إطار علاقات العمل السائدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة.

رابعا: الأساليب الإحصائية:

⁹ - خير الله عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1982، ص72

¹⁰ - سعيد سبعون: مرجع سابق، ص176

إن اختيار الأسلوب الإحصائي الملائم لتحليل بيانات البحث يعتمد بشكل أساسي على فروض البحث وأهدافه ونوع البيانات والمقاييس المستخدمة وعدد العينات وحجمها، وذلك انطلاقاً من الإطار النظري للبحث¹¹. والبحث الذي يستخدم الأساليب الإحصائية للخروج بالنتائج والقرارات لا بد أن يمر في الخطوات التالية¹²:

-تحديد المشكلة أو هدف الدراسة بوضوح ودقة

-تحديد الأداة التي تستخدم لجمع البيانات

-تحديد العينة التي ستجمع منها البيانات وطرائق جمعها.

-ترميز البيانات (Coding)

وبعد الانتهاء من توزيع الاستمارات حسب ماتقتضيه متطلبات الدراسة الميدانية الفعلية

والقيام بجمعها ثم بتبويب وتصنيف وتحليل وتأويل البيانات باستخدام تقنيات البحوث

الميدانية الميدانية المتعارف عليها لتحويل المعطيات الإحصائية إلى نسب مئوية قابلة

للإدراك لتفسير البيانات التي حصلنا عليها إحصائياً باستخدام الأساليب التالية:

*التوزيع التكراري: وهذا لتبيان تكرارات الإجابات المحصل عملياً.

*النسب المئوية: لتحديد النسبة المئوية للإجابات المحصل عملياً.

11 - هشام بركات بشر حسين : تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، دار النشر إلكتروني د ط، القاهرة مصر، ص 6

12 - نافذ محمد بركات : التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، ص 2

خلاصة:

انطلاقاً من هذا الفصل الذي تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى حدود الدراسة والتعريف بالمؤسسة مجال الدراسة، وبعدها تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، وكذا المنهج المستخدم والعينة المعتمدة، وكذلك أدوات جمع البيانات والتي تنحصر في المكتبية والميدانية التي تحتوي على الملاحظة البسيطة والتي تحدثنا عن كيفية تطبيقها في المؤسسة المستقبلة، والاستبيان وما تحتويه من محاور ومعلومات...، كل هذه الإجراءات بغرض تحميل وتفسير البيانات للاستخلاص نتائج عملية دقيقة، وإيجاد إجابة للفرضيات المطروحة في الإطار النظري للدراسة.

الخاتمة

الخاتمة

لقد حاولنا قدر الإمكان الالتزام بخطوات البحث العلمي والسير وفق القواعد والخطوات الأكاديمية حتى تكون نتائج الدراسة معبرة عن الواقع الامبريقي، فبعد جرد التراث النظري والقراءة المستفيضة لما توفر لدينا من دراسات سابقة عن متغيرات الدراسة، تم تحديد إشكالية البحث وصياغة الفرضيات التي لم نستطيع النزول بها إلى الميدان نظرا للظرف الحاصل في العالم في الآونة الأخيرة وفي الجزائر خاصة و هو انتشار فيروس كورونا المستجد والتي كانت ولاية بسكرة من الولايات المتضررة , قد حاولنا استخدام مجموعة من التقنيات لجمع البيانات قبل الجائحة والتي تتلاءم مع المنهج الوصفي الذي يعتبر أنسب المناهج لرصد هذه الظاهرة، وبعد جمع المعطيات الامبريكية إلي كانت لدينا وبناءا على الدراسات السابقة بغية تحليلها وتفسيرها للخروج بنتائج تمكنا من الإجابة على تساؤل الإشكالية، الذي يبحث في ضغوط العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين في المصحة الجوارية سيدي عقبة، حيث بينت الشواهد الكمية والكيفية أن العمال يبدون استقرار ظاهريا فقط نتيجة إقصائهم من العملية التسييرية من خلال هذه الدراسة أن الاستقرار الوظيفي في انخفاض مستمر مما يستوجب الاهتمام بضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسسة لان هذه الضغوط يمكن أن تكون ايجابية تحفز العامل عمى المثابرة والأداء الجيد، ويمكن أن تكون سلبية فتثبط العامل وتدفعه نحو التكاسل والممل والإحساس بالتوتر، و تختلف هذه الضغوط حسب مصدرها سواء كانت من البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة. وباعتبار أن الاستقرار الوظيفي لديه أهمية كبيرة في المنظمات لأنه يعتبر المقياس الأساسي عمى مدى فعالية الأفراد فإذا كان مرتفع فيؤدي ذلك إلى نتائج مرغوب فيها والعكس صحيح لذا يجب عمى المنظمات أن تعمل جاهده على تحقيق هذا العنصر إذا كانت تطمح إلى نتائج أفضل.

ولذلك تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها إلى إيجاد مناخ تنظيمي مناسب بعيدا عن الضغوط لكي يستطيع الأفراد القيام بأدوارهم المطلوبة وتقديم خدمات لمستفيدين وسط أجواء مريحة لان هذه الضغوط تخلق صراعات بين الأفراد مما يؤدي إلى انخفاض أدائهم ويعود ذلك بالسلب عمى إنتاجيتهم، فكل فرد يختلف عن الآخر بدرجات متفاوتة من حيث المستويات

الخاتمة

التعليمية والعمرية وكذلك المنظمات تختلف من منظمة إلى أخرى من حيث الخصائص والتعاملات.

نتائج الجانب النظري

لقد توصلت الدراسة من خلال تصوري في شقها النظري إلى أن ضغوط العمل تجربة ذاتية تحدث للفرد اختلالا نفسيا كالتوتر والقلق والإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم، وتبين أن الضغط ينجم عن عوامل عادة يكون مصدرها البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية للمنظمة أو الفرد، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم، إن ضغوط العمل في حدودها الايجابية تدفع إلى العمل الجاد والانجاز العالي، أما في حدودها السلبية فإنها تؤثر على السلوك التنظيمي لمفرد فتؤدي إلى انخفاض في أداء وإنتاجية المنظمة بعد مساهمتها في حدوث صراعات تنظيمية، وباعتبار ضغوط العمل أمر لا بد منه وجب على المنظمة أن تساعد عاملها على إدارتها والتقليل منها بإتاحة الظروف المادية والمعنوية أو كلاهما معا.

ومن الدراسة اتضح أن الاستقرار الوظيفي يتضمن الارتباط بين الفرد والمنظمة، وهذا ما يدفع الأول للاندماج في العمل والمشاركة المستمرة في نشاطات معينة، نتيجة ما استثمره الفرد فيه وبالتالي هو تقييم إيجابي من الموظف لمنظمتة وتقانيه في العمل لتحقيق ما أنشأت لأجلها، وتكمن أهمية الاستقرار الوظيفي في دعم الفرد لمنظمتة في الأوقات العصيبة التي تمر بها.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع:

1-المعاجم

- 1- ابن المنظور، لسان العرب، دار الجبل، دار لسان العرب، المجلد الثالث، بيروت، 18.11.
- 2- سهيل إدريس ، المنهل فرنسي- عربي، ط36، دار الأدب، بيروت، 2006
- 3- الصحاف حبيب: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي- انجليزي، ط4، بيروت، لبنان مكتبة لبنان ناشرون 1997
- 4- لشويكي سمير: المعجم الإداري، ط4، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، دار المشرق الثقافي، 2006.

2-الرسائل والمذكرات

- 5- صالح بن نوار، أسباب الاستقرار في العمل الصناعي في الجزائر، ماجستير علم الاجتماع الصناعي، جامعة قسنطينة، 1995
- 6- طاهر بلعور، الاستقرار في العمل ، ماجستير علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 1994
- 7- فاتح جبلي، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة قسنطينة، 2006/2005
- 8- فضيل دليو ، وآخرون: أسس المنهجية في العلم الاجتماعية، قسنطينة، الجزائر، منشورات جامعة منتوري، دار البحث، 2003.
- 9- مومية عزري: ظروف العمل و الرضى المهني للمعلم، ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية جامعة ميلة 2005
- 10- ناصر دادي عبدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية تطبيقية ، دار المحمدية العامة، 2004، الجزائر

3- الكتب

- 11- رجاء محمود أبو عالم، مناهج لبحث في علوم النفسية والتربوية، ط5، دار النشر للجامعات، مصر، 2002.
- 12- إبراهيم رمضان ديب، دليل إدارة الموارد البشرية، مؤسسة أم القرى للترجمة والنشر والتوزيع، ط5، القاهرة، 2006، ص 82.

قائمة المصادر و المراجع

- 13- احمد الخطيب ،مقال منشور في الموقع الالكتروني www.edutrapedia.illaf.net
- 14- حمدي ياسين،علي عسكر ، حسن الموسوي، مرجع سابق، ص75. ص 202.
- 15- خالد أحمد الصرايرة، الإحساس بالأمان لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم، 2005.
- 16- خير الله عصار، محاضرات ف منهجية البحث الاجتماعي، د وَّان المطبوعات الجامعية، د ط، الجزائر، 1982
- 17- راوية حسن ، السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية،مصر،2004.
- 18- رونالدي ريجيو: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، تر: فارس حلمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ، ط1، 1999
- 19- سعد بن عميقان سعد الدوسري:"ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" ،رسالة ماجستير،كلية العلوم الإدارية، غير منشورة،جامعة الرياض،2005.
- 20- سعيد يس عامر ،علي محمد عبد الوهاب،الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة ، مركز وابد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري ، القاهرة ، ط2، 1998.
- 21- سعيد سبعون :الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2012
- 22- شتا السيد، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، مركز الإسكندرية للكتاب 2002.
- 23- صالح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مدخل الأهداف، مؤسسات شباب الجامعة، الاسكندرية، 1999
- 24- صلاح الدين عبد الباقي: المناخ التنظيمي، المجلة العربية لإدارة، ع 1، عمان، 1998.
- 25- الصمادي زياد محمد علي، الرواشدة، فراس محمد، محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج 2، ع 3، 2009
- 26- طاهر بلعيور، الاستقرار في العمل ، ماجستير علم اجتماع التنمية، جامعة قسنطينة، 1994
- 27- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة، ط1، القاهرة، 2007.
- 28- عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر 2002
- 29- عبد الغفار حنفي: السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية، الإسكندرية 2002.
- 30- عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002
- 31- عثمان حمود الخضر: علم النفس التنظيمي،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2005

قائمة المصادر و المراجع

- 32- فضيل دليو وآخرون، الاتصال في المؤسسة، الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر
- 33- محمد أحمد الخضيرى ، الضغوط الإدارية الظاهرة-الأسباب -العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة.
- 34- محمد إسماعيل بلال مناهج لبحث في علوم النفسية والتربوية، ط5، دار النشر للجامعات، مصر، 2002
- 35- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004.
- 36- محمد صالحى المناخ التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، ع 1، عمان، 2003.
- 37- مصطفى محمد أبوبكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، الدار الجامعية 2003.
- 38- موسى اللوزي ، التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2003.
- 39- موسى فتحي محمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2005
- 40- محمد منير حجاب :الأسس العلم ة لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط 3 ، القاهرة مصر، 2000
- 41- موريس انجرس :منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر، ترجمة(بزيد صحراوي وآخرون)، د ط، الجزائر، 2004
- 42- نافذ محمد بركات :التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، كل ة التجارة الجامعة الإسلامية، د ط، فلسطين، 2012/2013

4- القوانين و المراسيم

- 1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مرسوم تنفيذي رقم 07-140، بتاريخ 2007/05/19، المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية ، عدد 33، بتاريخ 2007/05/20، صفحة 11.

قائمة المصادر و المراجع

- 2- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قرار وزاري مشترك مؤرخ في 2009/12/20 يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية للصحة الجوارية، الجريدة الرسمية، العدد 15، بتاريخ 2009/03/07، ص 20.