



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم اجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية

الموضوع:

دور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية
دراسة ميدانية على عينة من عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

تحت إشراف الدكتور:

د. يوسف جواوي

إعداد الطالبة:

- الروميضاء عريبة

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة بالعربية

هدفت هذه الدراسة الموسومة بدور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية دراسة ميدانية على موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي الجزائر بالبحث في إمكانية وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و التخفيف من الضغوط المهنية وكذلك معرفة مستوى الدعم التنظيمي ومستوى الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الإستشفائية بالوادي الجزائر، انطلاقا من الإفتراض

بأن الدعم التنظيمي يمثل آلية لتوجيه سلوك الموظفين نحو تحقيق مختلف الأهداف و التخفيف من حدة الضغوط المهنية كمحصلة لهذه الآلية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبق أدوات الدراسة المتمثلة في استبيان الدعم التنظيمي واستبيان الضغوط المهنية بعد التأكد من صدقهما و ثباتهما على عينة مكونة من 44

موظفا اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية المتساوية ، وبعد استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة وبالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(spss v20) تم التوصل إلى النتائج التالية:

* مستوى الدعم التنظيمي السائد في المؤسسة ميدان الدراسة كان متوسطا.

*مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة كان متوسطا

* لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي (علاقة سلبية).

* توجد علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين العدالة التنظيمية و التخفيف من حدة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة

* لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين و التقليل من حدة الضغوط المهنية لدى موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

* لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

* لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم و تأكيد الذات لدى العاملين و مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي

Abstract

This study, marked by the role of organizational support in reducing work pressures, aimed to investigate the possibility of a statistically significant correlational relationship between organizational support and alleviation of work pressures, as well as knowledge of the level of organizational support. and the level of professional pressure among the workers of the hospital institution in the valley. Algeria, based on the assumption

That organizational support represents a mechanism to orient the behavior of employees towards the achievement of different objectives and to reduce the professional pressures resulting from this mechanism.

Employees were selected using equal stratified randomization, using appropriate statistical methods and with the assistance of the Social Science Statistical Package program.

) spss v20) the following results were achieved:

*The level of organizational support prevailing at the institution in the field of study was moderate.

*The level of professional pressure in the study sample was average

*There is no statistically significant correlation between organizational support and the attenuation of professional pressures among hospital staff on May 08, 1945 in the valley (negative relationship(

*There is a weak positive correlation with statistical significance at the significance level of 0.05 between organizational justice and alleviation of work pressures.

*There is no statistically significant relationship between the behavior of leaders in support of subordinates and the reduction in the intensity of professional pressures among the staff of the May 8, 1945 hospital in Wadi

*There is no statistically significant relationship between participation in decision-making and the relief of professional pressures among workers at the May 8, 1945 hospital in the valley.

*There is no statistically significant relationship between support and assertiveness among workers and the extent to which this relieves work pressures among hospital workers on May 8, 1945 in Wadi City.

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر

إلى الساهرين بين الحبر و عتمة الليل
إلى من يحترقون ليضيئوا على الآخرين
إلى من مهد لنا طريق العلم والمعرفة.

إلى جميع الأساتذة الأفاضل

يطيب لنا ويبهج صدورنا أن نتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان
إلى الأستاذ المشرف: يوسف جوادي الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته
وإرشاداته القيمة وعلى ما وهبه من سعة علم وجهد كبيرين في إعانتني
على انجاز هذه المذكرة كما أتوجه بالشكر لذوي الفضل و أقصد أستاذي
الفاضل من قسم علم النفس بجامعة محمد خيضر، بسكرة و أخص بالذكر
الدكتور هشام زروقة الذي لم يتوانا جهدا في توجيهي و
إمدادي بالنصائح و الإرشادات فجزاه الله عني كل خير.
و أتوجه بالشكر إلى كل من ساعدني و أعانني في انجاز هذا البحث
المتواضع فلهم في النفس منزلة، و إن لم يسعف المقام لذكرهم فهم أصل
الفضل و الخير و الشكر

إهداء

إلى التي حملتني وهنا على وهن
إلى التي كانت أول كلمة نطقت بها شفاتي
إلى التي أستمد سعادتي من رضاها
أمي الحبيبة.

إلى المصباح الذي لا يبخل إمدادي بالنور
إلى الذي علمني بسلوكه خصالاً أعتز بها في حياتي
إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار
إلى والدي العزيز

إلى التي كانت الأخت الحبيبة والقريبة
إلى التي علمتني معنى الاحترام أختي زهية
إلى إخوتي: عبد الفتاح، خديجة، إيمان، دنيا، صلاح الدين،
زينب، سارة، أحمد، مريم

إلى كل من ساندني و كان معي و قاسمني ألمي و فرحتي و وجهني
و دعى لي

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
	ملخص الدراسة
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس الموضوعات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الإطار التمهيدي للدراسة	
05	1. إشكالية الدراسة
06	2. تساؤلات الدراسة
	3. فرضيات الدراسة
07	4. أهداف الدراسة
	5. أهمية الدراسة
08	6. أسباب إختيار الموضوع
	7. تحديد مفاهيم الدراسة
09	8. الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الدعم التنظيمي	
18	تمهيد
	ولاً : مفهوم الدعم التنظيمي
19	ثانياً : أهمية الدعم التنظيمي
20	ثالثاً : محددات الدعم التنظيمي
28	رابعاً : المقاربات النظرية للدعم التنظيمي
30	خامساً : مستويات الدعم التنظيمي
31	سادساً : فوائد و مزايا الدعم التنظيمي
33	خلاصة
الفصل الثالث: الضغوط المهنية	
35	تمهيد
	ولاً : مفهوم الضغوط المهنية

37	ثانياً : أنواع الضغوط المهنية
42	ثالثاً : مصادر الضغوط المهنية
43	رابعاً : مستويات الضغوط المهنية
43	خامساً : مراحل الضغوط المهنية
44	سادساً : النظريات المفسرة للضغوط المهنية
51	خلاصة
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
53	تمهيد
	1. منهج الدراسة
	2. حدود الدراسة
56	3. مجتمع الدراسة
	4. عينة الدراسة
59	5. أدوات جمع بيانات الدراسة
62	6. الخصائص السيكومترية للمقياس
63	7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
64	خلاصة
الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة	
66	تمهيد
	1- عرض و تحليل نتائج التساؤل الأول
	2- عرض و تحليل نتائج التساؤل الثاني
79	3- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية العامة
80	4- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى
	5- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
81	6- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
	7- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
82	خلاصة
الفصل السادس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة	
84	تمهيد
	1- تفسير و مناقشة الفرضية العامة
85	2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
86	3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
87	4- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
	5- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
89	الإستنتاج العام
91	خاتمة (المقترحات و التوصيات)
94	قائمة المراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول
57	جدول رقم 01 يوضح حجم عينة الدراسة وفقا لكل الطبقات
	جدول رقم 02 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
58	جدول رقم 03 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن
	جدول رقم 04 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة
59	جدول رقم 05 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية
60	جدول رقم 06 يوضح أبعاد استبيان الدعم التنظيمي وعباراته
	جدول رقم 07 يوضح أبعاد استبيان الضغوط المهنية وعباراتها
61	جدول رقم 08 يوضح درجة التقدير لاستجابات عينة الدراسة في استبيان الدعم التنظيمي
	جدول رقم 09 يوضح درجة التقدير لاستجابات عينة الدراسة في استبيان الضغوط المهنية
62	جدول رقم 10 يوضح طريقة ليكرت لتدرج الإجابات
63	جدول رقم 11 يوضح قيمة الثبات والطريقة المستخدمة لإستبيان الدعم التنظيمي و الضغوط المهنية
66	جدول رقم 12 يوضح مستوى الدعم التنظيمي السائد لدى أفراد عينة الدراسة
	جدول رقم 13 يوضح مستوى الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة
67	جدول رقم 14 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد العدالة التنظيمية
68	جدول رقم 15 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
69	جدول رقم 16 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد المشاركة في إتخاذ القرارات
70	جدول رقم 17 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد دعم و تأكيد الذات لدى العاملين

71	جدول رقم 18 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ضغوط الراتب و الحوافز التشجيعية
72	جدول رقم 19 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ضغوط عبء العمل
73	جدول رقم 20 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ضغوط نوع العمل
	جدول رقم 21 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ضغوط صراع الدور
74	جدول رقم 22 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ضغوط غموض الدور
75	جدول رقم 23 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد النمو و التقدم المهني
76	جدول رقم 24 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد سوء العلاقة مع الرؤساء
77	جدول رقم 25 يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد سوء العلاقة مع الزملاء
	جدول رقم 26 يوضح ترتيب أبعاد الدعم التنظيمي بحسب المتوسطات الحسابية الكلية
78	جدول رقم 27 يوضح ترتيب أبعاد الضغوط المهنية بحسب المتوسطات الحسابية الكلية
79	جدول رقم 28 يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية العامة
80	جدول رقم 29 يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى
	جدول رقم 30 يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية
81	جدول رقم 31 يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة
	جدول رقم 32 يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل
45	شكل (01) يوضح أعراض التكيف العام
47	شكل (02) يوضح نموذج هب في الضغوط
48	شكل (03) يوضح نموذج ميتشغن لضغوط العمل
49	شكل (04) يوضح نموذج ماكجراث MCGRATH للضغوط المهنية
50	شكل (05) يوضح نموذج بيير ونيومان

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق
98	الملحق (01) يمثل إستبيان الدعم التنظيمي و الضغوط المهنية
103	الملحق (02) يمثل قائمة المحكمين
104	الملحق (03) يمثل الهيكل التنظيمي لمستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

مقدمة

مقدمة

تسعى المنظمات في الوقت الراهن إلى التكيف مع العوامل والمتغيرات العالمية والمحلية المعقدة والمتشابكة، وعليها أن تواجه التحديات المواقبة لهذه العوامل والمتغيرات وتتعايش معها، وهي في سبيلها إلى تحقيق ذلك لا بد وأن تعتمد على الموارد البشرية ولا يمكن للعاملين أن يشاركوا مشاركة بناءة في تحقيق أهداف المنظمة دون أن يشعروا بدعم المنظمة لهم حتى يتمكنوا من مبادلتها بدعمهم لها عن طريق بذل قصارى جهدهم لتحقيق أهدافها، إن العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية التي تؤثر تنظيمياً تزايدت وتداخلت بشكل كبير خاصة في العقدين الأخيرين، كذلك تشابكت علاقة تلك العوامل والمتغيرات فيما بينها داخلياً وإن كانت تهدف جميعاً إلى تنمية وتطوير الأداء لتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية والمجتمعية معاً حيث تتيح تلك العوامل إشباعاً لحاجات ودوافع العاملين، فبدون المورد البشري لا يمكن أن ينشأ أو يكون أي تنظيم لذلك اهتمت الإدارة بهذا المورد فقامت بتحفيظه تنمية قدراته ورصد المعرفة الكامنة لديه، و عملت البيئة الداخلية والخارجية لكي يؤدي الأعمال والأنشطة الموكلة إليه بأفضل كفاءة لديه فهو الذي يقوم بترتيب، ضبط واستغلال الموارد والإمكانات المادية، الفنية، المالية و التكنولوجية التي تمتلكها المؤسسة، كما أنه يعمل على توزيع الأدوار و يحدد السلطات و يفوضها و يشرف على النشاطات و المهام فهو الذي بدونه لا يمكن أن تحقيق الأهداف. وهذا ما دفع المؤسسة إلى الاهتمام أكثر بشؤون الموارد البشرية كونها العنصر الأساسي والفعال في المنظمة لتحقيق النجاح و تحسين الأداء، و يتطلب ذلك توفير الإدارة كل الرغبات و الاحتياجات وتهيئة الظروف الفيزيائية الملائمة للعمل، فالضغوط المهنية هي أحد هذه الظروف التي تؤثر على المورد البشري و عائقاً له في أداء عمله وتحقيق العمل بشكل افضل للمنظمة فهي شعور بعدم الراحة مؤقت قد يزول بزوال المشكلات المسببة لها وقد يتفاقم إذا ما اشتدت تلك المشكلات التي تفوق قدرات وطاقات الموظف. (الغيص، 1997، ص37)

ويعرفها (عليان، ابو زيد، 2002، ص23) "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تسهر في سلوت الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط". فقيام المنظمة بتوفير الظروف المناسبة و الدعم المادي و المعنوي لتقليل من حدة هذه الابعاء فالدعم التنظيمي ما هو إلا مساندة المنظمة للعامل والسعي رضاه لتحقيق المصلحة المشتركة العامة.

فجاءت هذه الدراسة لهذا الغرض من أجل البحث في علاقة الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية لدى موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي

بالتالي تم تقسيم الدراسة إلى جانبين: **الجانب النظري والجانب الميداني** وكل جانب يتكون من فصول حيث تناولنا في **الجانب النظري**: مدخل مفاهيمي معنون بالإطار التمهيدي للدراسة وتضمن تحديد الإشكالية تساؤلات الدراسة و فرضياتها، الأهداف والأهمية والأسباب من الدراسة، تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، الدراسات السابقة.

كما تناولنا في **الفصل الثاني**: متغير الدعم التنظيمي وتطرقنا فيه إلى مفهومه ، أهميته، ومحدداته ونظرياته ومستوياته، فوائد و مزايا الدعم التنظيمي لكل من الأفراد و المنظمات. وتناولنا في **الفصل الثالث**: متغير الضغوط المهنية: مفهومها، أنواعها ، مصادرها، ومراحلها والنظريات والنماذج المفسرة لها أما **الجانب الميداني** يتكون من ثلاثة فصول حيث تناولنا فيه **الفصل الرابع** والمتعلق بالدراسة الميدانية وإجراءاتها واستخدم فيها الباحث المنهج الوصفي الارتباطي وأدوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستبانة، كما استخدم الأساليب الإحصائية المناسبة المعالجة للبيانات.

كما تناولنا في **الفصل الخامس**: عرض لمجمل بيانات ونتائج الدراسة وتحليلها وجاء **الفصل السادس** لمناقشة نتائج الدراسة وفقا للفرضيات المطروحة.

الإطار التمهيدي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة .
- 2- تساؤلات الدراسة .
- 3- فرضيات الدراسة .
- 4- أهداف الدراسة .
- 5- أهمية الدراسة.
- 6- أسباب إختيار الموضوع.
- 7- تحديد المفاهيم و المصطلحات.
- 8- الدراسات السابقة.

1- إشكالية الدراسة:

تواجه المنظمة الكثير من التحديات و المتغيرات المحلية و العالمية المعقدة التي تؤثر على سيرها الحسن ، لذلك تسعى دوما لتحقيق التكيف مع هذه التحديات ، وهي في سبيلها لتحقيق ذلك صار لزاما عليها إعطاء العنصر البشري أهمية بالغة و مكانة مرموقة في المنظمة الحديثة ،ولما كان نجاح المنظمة من عدمه في تحقيق أهدافها مرتبطا بدرجة كبيرة على كفاءة موردها البشري عن طريق المشاركة البناءة في تحقيق هذا النجاح ، و هذه المشاركة لا تتأتى دون شعور الفرد العامل بدعم المنظمة له عن طريق القيام بالعديد من الأنشطة الهادفة لتقديم الدعم النفسي و الاجتماعي و المادي وفي المقابل عندما يشعر العاملون بدعم المنظمة لهم ، فانه من الطبيعي أن يبادلونها دعما ، ومن ثم يبدي العاملون قدرا من الانتماء وتحمل أعباء العمل وتضحياته. فتستمد نظرية الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي و قيم المبادلة وطبقا لهذه النظرية فان الأفراد الذين يستفيدون من تصرفات طرف أو شخص آخر فإنهم يشعرون بالالتزام نحو مبادلته بالمثل أي إدراك الفرد بشأن اهتمام و انتماء المنظمة له وتخفيف الضغوط المهنية عنه ، بحيث أنها تؤثر على المنظمة تماما مثلما تؤثر في الأفراد و تظهر هذه الآثار في ارتفاع مستوى الغياب ، فساد العلاقات بين العاملين وكذلك مع العملاء وتسبب في انخفاض الجودة وضياع الجهد و الوقت وعدم الدقة في اتخاذ القرارات ، و تظهر هذه الآثار من خلال عدم الاستقرار و الثبات ، و فقدان القدرة على صنع قرارات فعالة ، فالأمر الذي يترتب عليه نتائج غير محمودة للمنظمة و العاملين بها ، كما انه من شأن هذه الضغوط إن تؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء (النعاس، 2008، ص66). فشعور العامل بالمساندة التنظيمية ينمي الشعور بالانتماء و يحفز الطاقة الايجابية لديهم للتغلب على أعباء العمل و السير بالمنظمة إلى النجاح في تحقيق أهدافها.

إن الدعم الذي تقدمه المنظمة لموردها البشري هو دعم تنظيمي تهيكله عناصر ذات أبعاد و أهمية بالغة توفر لها دافعا قويا لتحقيق الاستمرارية و النجاح ، ومن هنا يطرح بإلحاح السؤال الذي يمثل إشكالية هذا البحث فيما يلي :

هل للدعم التنظيمي علاقة في التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي؟

الإطار التمهيدي للدراسة

2- تساؤلات الدراسة :

- 1- ما مستوى الدعم التنظيمي لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي؟
- 2- ما مستوى الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و التخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال؟
- 4- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال ؟
- 5- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المشاركة في اتخاذ القرار والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال ؟
- 6- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دعم و تأكيد الذات والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال ؟

3- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

تعتبر عناصر الدعم التنظيمي المتمثل في:

العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأكيد الذات، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، ركائز تنظيمية للمنظمة الحديثة وعليه يمكن القول: **توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي.**

تتمفصل عنها فرضيات فرعية نذكرها فيما يلي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العدالة تنظيمية و التخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المشاركة في اتخاذ القرار والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال

الإطار التمهيدي للدراسة

الفرضية الرابعة: توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين دعم و تأكيد الذات والتخفيف من الضغوط المهنية لدى العمال.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تقديم إطار علمي معرفي حول مفهوم الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال (عينة من مستشفى 08 ماي 1945 بولاية الوادي) ومحاولة ضبط أبعادها، بالمقابل سنتعرض بالدراسة لعناصر الدعم التنظيمي وتدخلها في تخفيف الضغوط المهنية دائما على نفس العينة للخروج باستخلاص دعائم علمية توجه هذا المستشفى للتخفيف بل القضاء على الضغوط المهنية لدى مستخدميها.

ويمكن تفصيل هذا الهدف الى أهداف فرعية كما يلي:

تحديد عناصر الدعم التنظيمي ومقابلتها بمستويات الضغوط المهنية لدى عينة من عمال المستشفى 08 ماي 1945 بولاية الوادي.

توفير رصيد معرفي متكامل للتعرف على عناصر الدعم التنظيمي المتمثلة في: العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرار، تبني النمط الاشرافي والسلوك القيادي، ومدى تأثيرها في التخفيف من الضغوط المهنية لدى عينة من عمال مستشفى 08 ماي 1945 بولاية الوادي.

5-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في أنها تناقش موضوعا هاما في مجال التنظيم اهتم بواقع المساندة التنظيمية من قبل المنظمة ،كما انه اهتم بالجانب النفسي و الاجتماعي للعامل، والتي تعتبر من الدراسات المعاصرة و القليلة تربط بين متغيرين هامين هما الدعم التنظيمي و الضغوط المهنية ومالها من تأثير في المجال التنظيمي لان معظم المؤسسات الجزائرية مؤيدة لمبدأ الدعم التنظيمي الذي يعتبر مساندة معنوية و مادية سواء كان تحفيز أو ترقية فهو بدوره يهدف إلى التخفيف أو التقليل من حدة الضغوط المهنية من خلال تطبيق العدالة التنظيمية ، المشاركة في اتخاذ القرارات، دعم وتأكيد الذات ، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين اعترافا بجهد العامل و احترام جميع حقوقه وفق ما تمليه المنظمة من معايير معلومة .

تهيئة مناخ سليم والذي يعتبر من أهم مقومات الفئة الفاعلة لتحقيق الرضا الوظيفي.

إبراز الدور الكبير الذي يمثله الدعم التنظيمي داخل المؤسسة وما له دور فعال في رفع مستوى الكفاءة وتقليل من أعباء العمل.

6-أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أسباب اختيار الموضوع الى سببين أو مبررين:

1-المبررات الموضوعية:

-إبراز أهمية الدعم التنظيمي وتأثيره على العامل من تقليله أو تخفيفه من ضغوطه المهنية.

-معظم الدراسات السابقة تناولت الضغوط المهنية مع العديد من المتغيرات لكن متغير الدعم التنظيمي لم يدرس معه من قبل، مما يعني أنه موضوع جديد.

- قلة الأبحاث في هذا الموضوع (الدعم التنظيمي) بهدف إثراء المكتبة بهذا الجهد أملاً أن يفيد القارئ.

2-المبررات الشخصية:

-موضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص

- ووعي بقيمة وأهمية الموضوع

- الرغبة الشخصية بدراسة هذا الموضوع وتعميق معارفنا حوله.

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

أولاً: تعريف الدعم التنظيمي إجرائياً :

يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والإنصات لشكواهم. وبمعنى آخر هي المساندة التي يتلقاها العامل من المنظمة سواء مادية أو معنوية.

ثانياً: تعريف الضغوط المهنية إجرائياً :

هي مشاكل وصعوبات يواجهها العامل مكان عمله عندما تكون هناك أعباء ومتطلبات تفوق قدراته وإمكاناته.

8- الدراسات السابقة :

إن أهمية وعرض الدراسات السابقة بالنسبة للباحث تكمن في تكوين خلفية نظرية عن الموضوع بحثه والاستفادة من مجهودات الآخرين والتبصر بأخطائهم ومن هذا المنطلق يأتي عرض الباحث لمجموعة من الدراسات التي تناولت موضوعي الدعم التنظيمي والاستقرار الوظيفي هادف من مرجعيتها الحصول على رؤية واضحة لموضوع دراستي والاستفادة مما قدمته هذه الدراسات وإبراز أوجه الاختلاف والاتفاق وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

أولاً: دراسات خاصة بالدعم التنظيمي

الدراسة الأولى:

دراسة **علياء حسني علاء الدين**، أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة التنظيمية دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية في مدينة سحاب 2013 هدفت الباحثة في هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي في أداء الشركات وسلوك المواطنة وقد توصلت إلى النتائج التالية :

وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي بأبعاده في سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية لسلوك المواطنة التنظيمية في أداء الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

وجود تأثير معنوي ذو دلالة معنوية للدعم التنظيمي في أداء الشركات بوجود سلوك المواطنة التنظيمية في الشركات الصناعية الأردنية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الدراسة الثانية :

دراسة **أحمد ديب محمد ماضي** بعنوان أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية بمكتب غزة الإقليمي التابع للأنروا 2014، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل الدعم التنظيمي التي يقدمها مكتب غزة الإقليمي لموظفيه وتحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي لدى العاملين في الوكالة تحديد العلاقة بين الخصائص الشخصية لدى العاملين في الوكالة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كأداة من أدوات الدراسة فيما يخص عين الدراسة كانت العينة العشوائية.

الإطار التمهيدي للدراسة

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي، بينت هذه الدراسة وجود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معا تعزى إلى الدائرة التي يعمل بها الموظف وإلى سنوات الخبرة وذلك لصالح من لديهم خبرة 15 سنة فأكثر ويرجع ذلك إلى طبيعة الوظائف العليا التي تتطلب موظفين ذو خبرة طويلة.

الدراسة الثالثة:

دراسة آمال لعجيلات، أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي: دراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في قطاع مواد البناء بتقريت 2016.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي في عينة من مؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمدينة تقريت ولاية ورقلة، استخدمت الباحثة استبيان لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (150) مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في استبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أن مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة سائد بدرجة مرتفعة، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، الدعم وتأكيد الذات لدى العاملين) و الرضا الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة، حيث بلغت القوة التفسيرية للانحدار المتعدد (0.548) في حين بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيري الوظيفة الحالية والأجر، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الفهم الواضح والقناعة الراسخة لدى القيادات الإدارية لأهمية الدعم التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

الدراسة الرابعة:

دراسة باديس بوخلوة: أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بتقريت 2016

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مؤسسة صحية عامة وهي مستشفى الأم والطفل بتقريت، بالإضافة إلى التعرف على الاختلاف في تصور عينة الدراسة حول جودة الخدمات الصحية في المؤسسة، بحيث يعزى هذا الاختلاف إلى الجنس، العمر، التحصيل العلمي وعدد

الإطار التمهيدي للدراسة

سنوات الخبرة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (55) فقرة لعينة مكونة من (97) موظفا. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد اهتمام متواضع بالدعم التنظيمي كفلسفة (54%) حيث أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين) ، بالإضافة إلى أن مستوى الخدمات الصحية كان حسنا (65%) من وجهة نظر العاملين وذلك من خلال أبعادها المتمثلة في: الاعتمادية ، الاستجابة، الملموسية والتعاطف. كما بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ايجابي للدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية المقدمة، وخلصت الدراسة إلى أن تحسين الجودة في الخدمة الصحية يقتضي بالضرورة تبني مفهوم الدعم التنظيمي.

ثانيا: دراسات خاصة بالضغوط المهنية

الدراسة الأولى:

دراسة العتري وهي بعنوان:

ضغوط العمل وعلاقته بكل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي والعاملين في القطاع الخاص 2003

وقد هدفت هذه الدراسة إلى بيان طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والكشف عن مدى وجود فروق في العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي وقد تألفت عينة الدراسة من (430) عاملا في خمس شركات في القطاع العام ومثلها في القطاع الخاص في الكويت.

وأهم النتائج لهذه الدراسة:

1-توجد علاقة واضحة وسلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي وذلك في المنظمات المختلفة وبين مختلف جنسيات العمالة مما يعني أنه بزيادة هذه الضغوط يزيد الإحساس بعدم الرضا وعدم الولاء التنظيمي ومن ثم التأثير على الأداء الوظيفي.

2- انخفاض ضغوط العمل بالنسبة للعاملين الكويتيين وارتفاع مستوى الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لديهم وذلك بنسب أفضل من العمالة الوافدة.

الإطار التمهيدي للدراسة

3- ارتفاع نسبة الشعور بالضغط لدى العاملين بالقطاع الخاص وارتفاع نسبة الرضا والولاء التنظيمي لدى العاملين في القطاع الحكومي.

الدراسة الثانية:

دراسة الدرة وهي بعنوان:

أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل 2007

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد العدالة التنظيمية ودراسة مصادر ضغوط العمل التي تواجه الأطباء وهيئة التمريض والإداريين في جامعة عين شمس وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية ومدى ارتباط كل منها بضغط العمل ومعرفة مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء وهيئة التمريض والإداريين في المستشفيات الجامعية، وتألفت عينة الدراسة من (352) فرداً يعملون في مستشفيات جامعة عين شمس من ثلاثة تخصصات وظيفية وهي: الأطباء، الممرضون، لإداريون

وكانت أهم نتائج الدراسة:

1-العدالة التوزيعية تؤثر تأثيراً عكسياً في جميع مصادر ضغوط العمل محل البحث وهي (صراع الدور، عبء الدور الزائد، بيئة العمل المادية) في حين أن العدالة الإجرائية تؤثر تأثيراً عكسياً في صراع الدور فقط، بينما عدالة التعاملات تؤثر تأثيراً عكسياً في عبء الدور الزائد فقط

2- وجود فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لأبعاد العدالة التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر-سنوات الخبرة-الوظيفة الحالية).

3- وجود فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين بمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغير الديموغرافي الوظيفة الحالية.

4- إن أكثر مصادر ضغوط العمل تواجداً لدى العاملين بمستشفيات عين شمس الجامعية هو بيئة العمل المادية يليه عبء الدور الزائد وأخيراً صراع الدور الوظيفي

الدراسة الثالثة:

دراسة أوتاني وهي بعنوان:

الإطار التمهيدي للدراسة

أثر الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على المصرف التجاري السوري
هدفت هذه الدراسة إلى:

1- التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون و المرتبطة بالوظيفة من حيث (عبء العمل و التغيير في أساليب أداء الوظيفة، و الظروف المادية في مكان العمل ، و العلاقات في العمل ، و الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، و الضغوط المرتبطة بغموض الدور و صراع الأدوار)، للتعرف على درجة الانتماء لدى هؤلاء العاملين.

2- تحديد تأثير المستوى الإداري على علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي.

3- التعرف على الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية التي تؤثر على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في المصرف موضوع الدراسة.

وقد شملت عينة الدراسة جميع الموظفين العاملين في فروع المصرف التجاري السوري المنتشرة في المحافظات السورية. وأهم النتائج لهذه الدراسة:

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية وهي علاقة عكسية بين الضغوط الوظيفية (عبء العمل الزائد و الناقص، التغيير في أساليب أداء الوظيفة، الظروف المادية للعمل، العلاقات في العمل، الضغوط الناتجة عن أسلوب المدير، غموض الدور، صراع الأدوار) ودرجة الانتماء التنظيمي (الوجداني، المستمر، الأدبي) في كل مستوى إداري (بين موظفي المستوى الإداري الواحد).

2- تختلف الأهمية النسبية لمسببات الضغوط الوظيفية باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين في مجال البنوك من حيث: النوع، مدة الخبرة، مستوى التعليم، المستوى الوظيفي، العمر، الحالة الاجتماعية.

الدراسة الرابعة:

دراسة موزة بنت حمود بين علي المعمرية: ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط 2014

هدفت الدراسة الحالية إلى: تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط، والتحقق من

الإطار التمهيدي للدراسة

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات النوع والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت على المنهج الوصفي، وإعداد استبانة تكونت من (50) مفردة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وبعد معالجة البيانات إحصائياً، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية المحوسبة (SPSS.18) على عينة مكونة من (106) معلماً ومعلمة.

وتوصل البحث إلى عدة نتائج من أهمها وجود ضغوط العمل بدرجة متوسطة لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، الالتزام التنظيمي تراوح بين المرتفع والمتوسط في تقدير وجودها لدى معلمي التعليم ما بعد الأساسي، وجاء الترتيب التنازلي لضغوط العمل كالآتي: صراع الدور، ظروف العمل، غموض الدور، عبء الدور، مللئة الدور، والترتيب التنازلي للالتزام التنظيمي كالآتي: الالتزام التنظيمي المعياري، الالتزام التنظيمي العاطفي، الالتزام التنظيمي المستمر، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في كل المحاور، تبعاً لمتغيرات النوع، العمر، سنوات الخبرة، عدا المحور الثالث (مللئة الدور)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لصالح الذكور، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير النوع، لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي تبعاً لمتغير العمر، وسنوات الخبرة، وظهر من الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية وعكسية بين صراع الدور والالتزام التنظيمي، ووجود علاقة ارتباط موجبة وطردية بين ظروف العمل والالتزام التنظيمي، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها تفعيل فرق العمل في العمل المدرسي للحد من الخلافات المهنية مع بعض زملاء العمل و تشجيع المعلم على التدريب والتنمية الذاتية.

تقييم الدراسات السابقة:

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة:

تكمن اهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها اسهمت في اثراء و اعداد الادبيات النظرية و صياغة فرضيات الدراسة و كذا:

-التعرف على منهجيات الدراسات السابقة ، مما فتح المجال للباحث في اعداد المنهجية المتبعة

الإطار التمهيدي للدراسة

- ساهمت و بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان، من خلال الجانب النظري واستمارات استبيانات الدراسات السابقة

- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات و تحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية

-ساعدتني في ضبط وصياغة فرضيات الدراسة الحالية.
-ساهمت في اختيار المنهج المناسب لدراسة الحالية.
-كما فضلا عن ذلك استفادة من نتائج هذه الدراسات في تحليل بيانات الدراسة ومقارنة هذه النتائج بنتائج دراستي.

من خلال عرضنا لأهم الدراسات و التي تناولت متغيري دراستنا الحالية المتمثلين في الدعم التنظيمي و الضغوط المهنية ، وتنوع و تعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى موضوع الدعم التنظيمي وربطه بجوانب أخرى، مما يوضح أن هذا الموضوع يعد مجالا خصبا للدراسة والبحث، وسنورد بعض الملاحظات حول الدراسة الحالية والدراسات السابقة نذكر منها :

- الدراسة الحالية تركز على استعراض دور الدعم التنظيمي في التخفيف من حدة الضغوط المهنية في المؤسسة الاستشفائية بالوادي عامة وتأثير هذا الأخير على العامل.

-و أيضا تهدف إلى التعرف على الدعم التنظيمي بأبعاده (العدالة التنظيمية، سلوك القادة، المشاركة في اتخاذ القرار، دعم وتأکید الذات لدى العاملين) ومدى تقليله من أعباء العمل، أما الدراسات السابقة فتهدف إلى متغيرات أخرى

- أبعاد الدعم التنظيمي المستعملة في هذه الدراسة المتمثلة في (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، المشاركة في اتخاذ القرارات، الدعم و تأكيد الذات لدى العاملين) أما الدراسات السابقة فقد استعملت بعض الأبعاد الأخرى

أغلب الدراسات التي تم التطرق إليها تناولت تأثير الدعم التنظيمي في مختلف القطاعات خدمية مختلفة

في دراستنا الحالية تشابهت في تطبيق المنهج الوصفي لكل الدراسات كما تم الاعتماد والاستعانة بالأدوات التالية الاستمارة (الاستبانة) العينة العشوائية

الإطار التمهيدي للدراسة

وقد اتفقت دراسة الباحثة مع هذه الدراسات من ناحية ضرورة دراسة ضغوط العمل بمصادره المختلفة وتحديد مدى تأثيرها على ممارسة العاملين للسلوكيات الإيجابية والتطوعية في المنظمة.

إلا أن الدراسة الحالية تناولت إضافةً إلى ما عرض من الدراسات موضوع الدعم التنظيمي إذ أن الدراسات السابقة لم تتناوله من قبل وهنا ستقوم الباحثة بدراستها بشيء من التفصيل بما يناسب أهمية الموضوع .

الفصل الثاني :الدعم التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الدعم التنظيمي.
- 2- أهمية الدعم التنظيمي.
- 3- أبعاد الدعم التنظيمي.
- 4- المقاربات النظرية للدعم التنظيمي.
- 5- مستويات الدعم التنظيمي.
- 6- فوائد ومزايا الدعم لكل من الأفراد و المنظمات.

خلاصة

تمهيد:

يتناول الباحث في هذا المبحث تعريف الدعم التنظيمي وأهميته، ومحدداته بالإضافة إلى نظرياته.

أولاً: مفهوم الدعم التنظيمي

أثار الدعم التنظيمي قدراً كبيراً من الاهتمام بين الباحثين في مجالات علم النفس والإدارة (Eisenberger, Rhoades, 2002) وقد تم تعريف الدعم التنظيمي بطرق مختلفة. ويعرف (Eisenberger, 1986) (الدعم التنظيمي بأنه مدى تقدير المنظمة للعاملين بها ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم. ويتمثل الدعم التنظيمي بالتوزيع العادل لمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة والتي تدل على اهتمام المنظمة بمساهمات العاملين وتشمل المكافآت المادية مثل الأجور والبدلات والمزايا الاجتماعية والعاطفية مثل الاحترام ودعم المشرف (Eisenberger, 1997). (ويقدر العامل مكافآت العمل التي تقدمها المنظمة والتي تعتمد على السلطة التقديرية للمنظمة بدلاً من التأثير بقوى خارجية مثل النقابات ولوائح الصحة والسلامة، وتأتي المكافآت الطوعية التي تأتي مباشرة من المنظمة دليل على اهتمام المنظمة برفاهية العاملين (Dawley, 2008).

ونخلص لتعريف الدعم التنظيمي بأنه جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها والتي تتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعاملين وازيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم، والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة

عرفه (Eisenberger et al. 1990) الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتضمن مجهوداته ومساهماته وتعني به وترعاه وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلا بد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء.

ويمكن تعريفه كذلك " إلى أي مدى تقدر المنظمة مساهمة الموظفين، والعناية برفاهيتهم

وهو "تقدير منظمة لمساهمة الموظفين واهتمام برفاهيتهم ، و بالمثل هذا أن الدعم ينظر مع زيادة الالتزام، ولاء، والأداء."

ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج تعريفاً شاملاً للدعم التنظيمي كمايلي:

الدعم التنظيمي يتمثل في صورة اهتمام المنظمة بالعمالين وبزيادة رفايتهم وتقديرها لهم، ويشمل جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعمالين بها والذي ينعكس بدوره علي جهود العمالين لتحقيق أهداف المنظمة

ثانيا: أهمية الدعم التنظيمي

يترتب على الدعم التنظيمي فوائد متبادلة بين العمالين والمنظمة ومنها:

- يزيد من دافعية الأفراد للانجاز وتحقيق أهداف المنظمة.
- إيجاد رؤية مشتركة بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العمالين الخاصة
- تقليل الآثار السلبية لبعض السلوكيات وتصرفات الأفراد العمالين داخل المنظمة
- يساعد على توفير بيئة عمل مناسبة تقود إلى التقليل من معدلات التدوير الوظيفي الطوعي الذي يقوم به العمالين ويستثنى من ذلك العاملون الذين في بداية أو نهاية عملهم
- يحقق الموظفين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل التنافس الهائل بين المنظمات في بيئة العمل
- يساعد الدعم التنظيمي في بناء الالتزام التنظيمي للعمالين
- يسهم الدعم التنظيمي في تقليل مستويات بين الأفراد في المنظمة
- إن للدعم التنظيمي تأثير على المواقف الأخلاقية السلوك الايجابي للأفراد من خلال لنتائج التي يحرزها من قبل الاهتمام الذي يشعر الأفراد بأهميتهم في المنظمات، مما يزيد من مشاعرهم الايجابية وسلوكهم الايجابي تجاه المنظمة
- اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسيههم
- اهتمام المديرين بدعم وتنمية وتطوير مرؤوسيههم (ديب، 2014، ص 29)

ثالثاً: محددات الدعم التنظيمي

1-العدالة التنظيمية

أ- تعريف العدالة التنظيمية:

يمكن النظر للعدالة التنظيمية على أنها أحد المتغيرات الهامة ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب، وعلى أداء المنظمة من جانب آخر (حواس،2003،ص55).

وتعرف العدالة بصفة عامة بأنها إعطاء كل فرد ما يستحق (حسانين، 2004،ص27).

ب- مفهوم العدالة التنظيمية:

يمكن فهم العدالة التنظيمية بأنها الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني. كما يمكن القول بأنها الطريقة التي تعكس عدالة المخرجات و عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات (Farh,j,Greenberg,1997)

تعتبر العدالة مطلباً أساسياً للأداء الفعال بالمنظمات، وتحقيق الرضا الشخصي للأفراد العاملين فيها. فقد أولى العديد من أصحاب نظريات الإدارة الحديثة أهمية كبيرة للمعاملة العادلة وحل الشكاوى والمشاركة في صنع القرار الديمقراطي. وتركز العدالة التنظيمية على مدى إدراك العاملين للمعاملة العادلة، في وظائفهم وتأثير ذلك على العديد من المخرجات التنظيمية

والعدالة التنظيمية مفهوم نسبي يتحدد في ضوء ما يدركه العامل من نزاهة وموضوعية المخرجات والإجراءات داخل المنظمة (F,E,Saal, 1993)،بمعنى آخر فإن الإجراء التنظيمي الذي قد يدركه أحد الموظفين على أنه إجراء متحيز وغير موضوعي (الترقية على أساس الجدارة وليس الأقدمية مثلا)، قد يدركه موظف آخر على أنه إجراء يتميز بدرجة عالية من الموضوعية، وعدم التحيز.

ويعكس هذا الفكر مفهوم حساسية العدالة الذي يأخذ في الحسبان الفروق الفردية، والنفسية للعاملين، ومدى استجابتهم للعديد من المواقف، والقرارات التنظيمية، ولذلك فمن الطبيعي أن تتباين ردود أفعال الأفراد بشأن إدراك العدالة أو عدمها، وذلك نظراً لاختلاف تقضيلاتهم، أي أن الأفراد يختلفون في ما يبينهم في مدى حساسيتهم للعدالة.

وعليه يمكن القول أن الاهتمام بمفهوم العدالة التنظيمية يرجع إلى حقيقة أن تلك العدالة هي أحد المتغيرات التنظيمية المهمة والمؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب، وعلى أداء المنظمة من جانب آخر، وحتى يصبح مكون العدالة فعالاً فلا بد أن تسعى إدارة المنظمة لإقرارها في كافة مجالات العمل (Greenberg, 1990)، وتتعدد مجالات العدالة التنظيمية لتشمل كافة جوانب الحياة التنظيمية، مثل قرارات التعيين والتدريب وتقييم الأداء، والترقية، وإنهاء خدمات العاملين وتوزيع أعباء العمل ووضع جداول العمل وتخصيص مساحات المكاتب في مكان العمل وما إلى غير ذلك من إجراءات تنظيمية تخص العاملين بشكل مباشر أو غير مباشر.

العدالة التنظيمية ظاهرة تنظيمية و مفهوم نسبي، وذلك لأهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه شعور العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل. والذي يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي مهما بلغت قوة سائر عناصر العملية الإدارية، وهي أحد المتغيرات التنظيمية المهمة المؤثرة على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب و على أداء المنظمة من جانب آخر ففي الحالات التي يزداد فيها شعور العاملين بعدم العدالة يترتب العديد من النتائج السلبية كانهخفاض الرضا الوظيفي وتدني سلوكيات المواطنة التنظيمية وانخفاض الالتزام التنظيمي، إضافة إلى انخفاض الأداء الوظيفي بصفة عامة. وخلافاً لذلك، فإن ارتفاع إحساس العاملين بالعدالة يؤدي إلى زيادة ثقتهم في إدارة المنظمة وزيادة قناعتهم بإمكانية الحصول على حقوقهم وما يعنيه ذلك من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة ومن ثم الوثوق في المنظمة

وقد تنبه علماء الاجتماع منذ زمن طويل إلى أهمية مبادئ العدالة وقيمها التي وفّرها الإسلام أساساً للأداء المميز للمنظمات، وتحقيقاً لرضى الأفراد العاملين فيها، الأمر الذي دفع علماء الإدارة الحديثة إلى تركيز اهتمامهم على الكثير من الظواهر المتعلقة بمفهوم العدالة كاختبارات التوظيف، والأجور المتكافئة وأدى بهم إلى اعتبار العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة (Miles, 2000, p12) حيث تعتبر العدالة التنظيمية قيمة اجتماعية ونمطاً اجتماعياً، يؤدي غيابه إلى مخاطر جسيمة تهدد المؤسسة والفرد معاً، إذ أن إدراك العاملين لعدم توافر العدالة يؤدي بهم إلى ممارسات سلوكية سلبية، كنقص الولاء للمنظمة والنية في تركها، وزيادة معدل دوران العمل، إضافة إلى سلوكيات العاملين وعلاقاتهم الاجتماعية، وهي تؤثر بشكل مباشر على دوافع العاملين وجهودهم، الأمر الذي أدى إلى اعتبارها إحدى أهم نظريات السلوك الإنساني في

المنظمات لفترة طويلة، ويمكن تعريف العدالة التنظيمية بأنها "الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني" (Greenberg, 1990, p20) كما يمكن تعريف العدالة التنظيمية بأنها "الطريقة التي تعكس عدالة المخرجات و عدالة الإجراءات المستخدمة في توزيع تلك المخرجات يقسم معظم الباحثون الذين تناولوا موضوع العدالة التنظيمية إلى ثلاث أبعاد رئيسة وهي عدالة التوزيع، و عدالة الإجراءات و عدالة التعاملات كالآتي:

أ. عدالة التوزيع

يعتبر الباحثون أن أساس عدالة التوزيع يعود إلى نظرية المساواة (Equity Theory) الذي نادى بها (أدم، 1963) إذ يعتقد آدم بأن سلوك الأفراد في المنظمة يتأثر بدرجة كبيرة بمدى إحساسهم بالمساواة في التوزيع بين الفوائد التي يحصلون عليها والتكاليف التي يقدمونها ضمن المجموعة التي ينتمي إليها هؤلاء الأفراد، وعليه فإن النظرية تقوم على أساس مقارنة الفرد لمعدل مخرجاته المرتبطة بوظيفته (الرواتب، المكافآت، والحوافز... الخ) إلى مدخلاته فيها (عبء العمل، وساعات العمل، والجهد المبذول... الخ) مع معدل مخرجات زملاءه في المنظمة إلى مداخلاتهم. ووفقا لتلك النظرية، يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ولكن يسود الشعور بالظلم وعدم الرضا والتوتر عندما لا يتساوى المعدلان)

وقد حدد Organ عام (1988) ثلاث قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات هي (Yilamaz & Tasdan, 2009: P113):

- قاعدة المساواة وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، فالشخص الذي يعمل بدوام كامل يستحق تعويض أكبر من الشخص الذي يعمل بدوام جزئي على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم، وإذا حصل العكس فهذا يعني تجاوز على قاعدة المساواة.
- قاعدة النوعية وتعني هذه القاعدة بأن كل الناس وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، القابلية... الخ) يجب أن يتساو بفرص الحصول على المكافآت، فمثلاً عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل هذه الخدمات كل الموظفين داخل المنظمة وليس فقط الذين يعملون بجهد، وإذا حصل الأخير فإن باقي الموظفين سيشعرون بأن هنالك تجاوز على قاعدة النوعية.
- قاعدة الحاجة وتقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على

الآخرين، بافتراض تساوي الأشياء الأخرى. فمثلاً إذا أرادت المنظمة زيادة الأجور وكانت هناك امرأة متزوجة ولديها أطفال وامرأة غير متزوجة وعلى افتراض تساوي الأشياء الأخرى فإن المرأة المتزوجة يجب أن تقدم على الثانية. وإذا حصل العكس فإن المرأة المتزوجة تشعر بتجاوز قاعدة الحاجة.

ب. عدالة الإجراءات

قديمًا كانت تركز البحوث في مجال العدالة التنظيمية على العدالة التوزيعية فقط، وفي بداية السبعينات بدء الباحثون بالحديث عن العدالة الإجرائية والتي تشير إلى أن تقييم الأفراد للعدالة لا يبنى فقط على نتائج القرارات (العدالة التوزيعية) بل أيضاً على كيفية اتخاذ القرار

ويمكن تعريف عدالة الإجراءات بأنها "الإجراءات الرسمية العادلة أي الإجراءات التي جرى تصميمها لزيادة المشاركة في اتخاذ القرارات أو السعي من خلال تبني إجراءات معينة لتقليل الانحياز والأخطاء في القرارات التي يتم اتخاذها، وكذلك قدرة الموظف على تحدي الطعن في تقييمات الأداء، إضافة إلى ثبات المعايير المستخدمة لتقييم الموظفين"

ويعتبر النموذج الذي قدمه (Leventhal) الأساس للكثير من الدراسات التي تناولت مفهوم العدالة الإجرائية. حيث حدد ست قواعد للعدالة الإجرائية يمكن أن تستخدمها المنظمات للحكم على أي عملية إجرائية في المنظمة وهذه القواعد كما أوردها حواس (2003) هي:

1- قاعدة الطريقة الثابتة وتعني تطبيق نفس الإجراءات على جميع الأفراد الذين يخصصهم قرار معين، دون إعطاء امتياز لأي منهم دون الآخرين.
2. قاعدة طمس المحاباة وتعني الابتعاد عن الانحياز في كل نقاط عملية تخصيص إجراءات القرار.

3. قاعدة الدقة وتعني بأن عملية التخصيص يجب أن تعتمد على المعلومات والآراء الدقيقة، وأن تجمع هذه المعلومات والآراء وتحلل بأقل خطأ ممكن

4. قاعدة القابلية للتصحيح والتي تعني توفر الفرص لإجراء التعديلات على عملية تخصيص إجراءات القرار.

5. قاعدة التمثيل وتعني بأن كل مراحل عملية التخصيص يجب أن تمثل التوقعات والقيم والاعتبارات الأساسية للأفراد الذين تخصصهم إجراءات قرار معين.

6. قاعدة الأخلاقية وتعني بأن كل إجراءات التخصيص يجب أن تكون متوافقة مع القيم الأخلاقية والمعايير المقبولة للأفراد. وهناك من عرف عدالة الإجراءات في ضوء مجموعة من المكونات مثل محارمة:

1- ثبات الإجراءات.

2. دقة الإجراءات.

3. صحة الإجراءات.

4. واقعية الإجراءات وأخلاقياتها.

5. عدم التحيز

بينما أضاف (وادي، 2008) أبعاد أخرى منها:

1. التحكم في القرار.

2. مرحلة ما قبل صدور القرار.

3. مرحلة اتخاذ القرار

ج. عدالة التعاملات

تعتبر عدالة التعاملات امتداد لعدالة الإجراءات وثالث مكون من مكونات العدالة التنظيمية. وتعرف على أنها معتقدات أو أفكار الفرد بشأن جودة المعاملة الشخصية التي يحصل عليها من صانعي القرارات عند وضع الإجراءات (Bies, 1986). (كما تمثل عدالة المعاملة التي يحظى بها الموظف لدى تنفيذ الإجراءات الرسمية أو في تفسير هذه الإجراءات تتمحور عدالة التعاملات (Bies and Mong, 1986) (حول طبيعة العاملة الشخصية التي يدركها العاملون عند تطبيق القرارات عليهم في المنظمة. وتعكس رأي العامل متلقي القرار عن المعاملة الشخصية التي يشعر بها عندما يقوم المدير أو متخذ القرار بتطبيق الإجراءات والقرارات عليه. فهي لا تعكس عدالة مخرجات القرار (العدالة التوزيعية) ولا عدالة القرار نفسه (عدالة الإجراءات)، ولكن تعكس التفاعل بين متخذ ومتلقي القرار كون تطبيق القرارات الإدارية والإجراءات يتطلب نوعاً من الاتصالات بين صانعي القرار ومتلقي القرارات. وهذا التفاعل يفسر لماذا يشعر الموظفون بعدم العدالة حتى عندما تكون القرارات ومخرجات القرار عادلة. وهناك أربعة معايير تستخدم للحكم على

مدى شعور العامل بمدى وجود العدالة التعاملية عند متخذ القرار وهي الثقة والاحترام والملائمة والتبرير.

1.الثقة تحصل عندما يشعر العاملون أن متخذ القرار كان صريحاً وصادقاً أثناء تفاعله معهم واتصاله بهم.

2.يشعر العاملون بالاحترام عندما يظهر متخذ القرار الاحترام والأدب للعاملين وعند معاملته لهم بتهذيب.

3.إن الملائمة أو الموائمة يدركها العاملون عندما يتجنب متخذ القرار الخوض في أمور لا تتعلق (غير ملائمة) بالقرار مباشرة كالسؤال عن عمر العامل أو عرقه أو عمره أو دينه والتي قد تعطي مدلولات سلبية لدى العاملين.

4.أما التبرير فيتحقق من خلال قيام متخذ القرار بتقديم تفسيرات كافية للقرار المتخذ وتبرير أسبابه وتوضيح مخرجاته والآثار السلبية والإيجابية لهذا القرار. وغياب التبرير قد يجعل الموظف يشعر بالظلم حتى لو كان صحيحاً. بينما يرى (حواس، 2003) أن عدالة التعاملات تنحصر في جانبين هما:

1. معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء.

2.تقديم شرح مناسب للقرارات إلى الأفراد الذين يتأثرون بها. وفي هذه الدراسة سنتناول جميع هذه الأبعاد (العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، وعدالة التعاملات) ضمن مفهوم العدالة التنظيمية. والتي تعتبر كأحد محددات الدعم التنظيمي التي تقدمها المنظمة للعاملين بها كما حددها (المغربي، 2003)

2-سلوك القادة لمساندة المرؤوسين

للحديث عن سلوك القادة لمساندة المرؤوسين وجب البدء بالتعرف على معنى القيادة والمقصود بالقيادة الإدارية وصولاً لتعريف الدعم القيادي. يعرف (القحطاني، 2001، ص14) القيادة بأنها " قدرة القائد على إقناع الأفراد والتأثير عليهم لحملهم على أداء واجباتهم ومهامهم التي تسهم في تحقيق الهدف المشترك للجماعة."

تعرف القيادة الإدارية بأنها " النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرار، وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية، وعن طريق التأثير، والاستمالة بقصد تحقيق هدف معين " (عليوة، 2001، ص45) ويقول (Eisenberger, 2001) أن العلاقة التبادلية بين رب العامل

والعامل لا تعتمد فقط على الجوانب الشخصية مثل النقود والخدمة والمعلومات وإنما أيضاً على المواد الاجتماعية الشعورية مثل الاحترام والتقدير والتوافق والدعم.

ويشير الدعم القيادي إلى درجة المساندة والاحترام والتأييد التي يدركها التابع من رئيسه الحالي في المنظمة، ويستند هذا المفهوم إلى نظرية مسار الهدف (Path Goal theory) والتي ترى أن الدعم القيادي يمد التابعين بالإرشاد والتوجيه ومعاملاتهم بحياد وعدالة ويأخذ في الاعتبار مدخلاتهم ويقدرها.

وعن علاقة الدعم القيادي للمرؤوسين بالدعم التنظيمي فقد حدد (Rhoades and

Eisenberger,2002) ثلاث أبعاد للدعم التنظيمي هي المكافئات المنظمة والعدالة الإجرائية والدعم القيادي للمرؤوسين.

كما تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات للمرؤوسين وتقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي ،مما ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بإنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم (Settoon, Bennett & Liden, 1996)

ولأن القادة يعملوا بمثابة وكلاء عن المنظمة فهم يتحملوا مسؤولية توجيهه وتقييم أداء المرؤوسين، لذلك يقيم هؤلاء المرؤوسين النظرة الإيجابية أو السلبية من القادة لهم على أنها

مؤشر على وجود الدعم القيادي والتنظيمي من عدمه (Eisenberger et al., 1986) ومن هنا جاءت دراسة سلوك القادة لمساندة المرؤوسين كأحد محددات الدعم التنظيمي التي تقدمه المنظمة للأفراد العاملين بها لأنه يعكس الاعتقاد العام الذي يتبناه العاملون اتجاه جودة وطبيعة علاقة القادة معهم ومدى تقييمهم وتثمينهم للجهود التي يبذلها العاملون في المنظمة

3-المشاركة في اتخاذ القرارات

يعرف (العديلي 1995،ص 476) عملية اتخاذ القرارات بأنها " الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات في أثناء العمل عن طريق توفير المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة واختيار البديل الأكثر مناسبة من بينها، في سبيل تحقيق

الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه". ويفترض العديد من الباحثين والمديرين أن العاملين إذا امتلكوا معلومات تهم المنظمة، وأتيحت لهم الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات تتعلق بهذه المعلومات فإنها ستعود بالنفع على كل من المنظمة والعامل نفسه (Shadur, 1999). وفيما يلي فوائد مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار:

1- يعزز من معنويات العامل ويزيد الرضا لديه ويرفع مستوى الكفاءة والإنتاجية (Chang & Lorenzi, 1983).

2- يتيح الفرصة للعاملين في استخدام المعلومات الخاصة لديهم التي يمكن أن تؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل للمنظمة (Williamson, 2008).

3- تعمل على مشاركة الأفكار والمعلومات بين العاملين وبذلك توفر المرونة التنظيمية وربما تؤدي لتحسين الإنتاجية (Preuss & Lautsch, 2002)

4- تساهم في زيادة الثقة والشعور بالسيطرة على جزء من الموظفين

5- تحد من تكاليف الإشراف على العمل ووضع قواعد للعمل (Arthur, 1994).

6- توفر مجموعة متنوعة من وجهات النظر المختلفة عند إعطاء العاملين فرصة المساهمة بأفكارهم ومقترحاتهم في صنع القرار (Kemelgor, 2002).

وتتنوع خيارات العاملين في المشاركة في صنع القرار من خلال سلسلة طويلة تبدأ بالمشاركة في ملكية المنظمة كامتلاك أسهم فيها عن طريق المساهمة ومشاركة العمليات اليومية وصولاً للقرارات التي تتم في مجلس إدارة المنظمة.

طرق المشاركة في اتخاذ القرار:

1- المشاركة على مستوى المجلس: وذلك بتعيين ممثلين عن العاملين في مجلس الإدارة وهذيلعب دوراً هاماً في حماية مصالح العاملين كما يضع الممثلون مشاكل وقضايا العاملين أمام الإدارة ويوجه أعضاء المجلس لحلها.

2- المشاركة من خلال الملكية: حيث تقوم المنظمة بطرح أسهم للعاملين بها وتقدم القروض لهم والمساعدات المالية لشراء الأسهم وذلك للحفاظ على المشاركة في صنع القرار.

3- المشاركة من خلال المفاوضات الجماعية: ويتم بتكوين جماعات داخل المنظمة تساهم في وضع قوانين المنظمة وتعتبر هذه وسيلة مثالية لضمان مشاركة الموظف في العمليات الإدارية وصنع القرار.

4- المشاركة من خلال أنظمة الاقتراحات: يقوم العاملين بطرح أفكارهم وحلولهم ومقترحاتهم لحل المشاكل التي تعترض المنظمة مثل خفض التكاليف وتدابير

السلامة ونظام المكافآت وخلق بيئة صحية وثقافة العمل.
5- المشاركة من خلال السيطرة الكاملة: ويسمى نظام الإدارة الذاتية حيث يقوم بدور نقابة العاملين، وتتم المشاركة من خلال الانتخابات ويصبح لهم ممثلين عن قضاياهم مطلعين على جميع الجوانب الإدارية في المنظمة.
6- المشاركة من خلال الإثراء الوظيفي: يقصد به التوسع في مجالات العمل وزيادة خبرات العاملين وإشراكهم في تطوير العمليات اليومية في المنظمة.
7. المشاركة من خلال حلقات ضبط الجودة: وهي مجموعة مكونة من خمسة إلى عشرة أشخاص خبراء في مجال عمل معين، يجتمعوا بانتظام لتحديد وتحليل وحل المشاكل التي تنشأ في منطقة عملياتهم. وبناء على ما سبق سيتم دراسة تأثير المشاركة في اتخاذ القرار كأحد محددات الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي

4-دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين

يعرف (Korman1970,191) تقدير الذات: إلى أي مدى يكون العامل راضياً عن نفسه وعن المهام المكلف بها داخل المنظمة. ولقد فرق الباحثين بين دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة، ذلك أن تأكيذ الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأكيذ الذات المرتبط بمهام محددة بأن ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد.(Brockner, 1988) داخل المنظمة ويشير دعم وتأكيذ الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعدد مثل تنويع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأكيذ الذات لدى الأفراد (عبد العليم،2000)

رابعاً: المقاربات النظرية للدعم التنظيمي

1-نظرية التبادل الاجتماعي والدعم الإشرافي:

ظهرت هذه النظرية في نهاية الخمسينيات من القرن العشرين كنظرية تعكس الواقع الامبريقي وتفسر السلوك الإنساني في مستويات مختلفة، فجاءت محاولتها الأولى في مجموعة من الأفكار الأساسية والتي يتمثل بعضها في إن الناس في عملية التفاعل الاجتماعي، إنما يتبادلون أنماط السلوك لتعتمد في تفسيرها للسلوك على العوامل السيكولوجية، وتعتبر المصادر المعرفية لهذه النظرية متعددة من أهمها بعض

الأفكار وافتراضات الاقتصاد السياسي الكلاسيكي، وخاصة ما تضمنته كتابات آدم سميث Ricardo، وريكاردو Smmith Adam حيث بنيت على عدة نقاط من أهمها اعتبار الفرد هو نقطة البداية لأنه يمثل وحدة التحليل الأساسية التي يتم ملاحظتها لتعرف على طبيعة النظام الاجتماعي ومن أبرز من نادوا بهذا الفكر منهم: جورج هومانز، بيتر بلاو، ألفين جولدنر، مالبينوفيسكي. من خلال دراساتهم سعوا إلى فهم طبيعة الجماعات، وتقوم على أن الأفراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، لأنهم يحصلون عن طريق هذا التفاعل على بعض المكافآت وهذا ناتج عن علاقاتهم الاجتماعية طالما إن هذه العلاقات تحقق لهم بعض الفائدة. إن تفاعل الأفراد بطريقة عقلانية ورشيده يساهم في تحقيق أهدافهم لكن لا تقتصر على التعامل المادي فقط إنما هناك اعتبارات أخرى مثل المشاعر والخدمات إقامة علاقات اجتماعية، حل المشكلات التي تطرأ على التنظيم والعمل على تقريب الإدارة من العمال من خلال إشراكهم في عمليات اتخاذ القرارات، فهذه الأخيرة تزيد من شعور العامل بالانتماء إلى المنظمة فكل ما كان هناك تفاعل واندماج كلما أحس العامل بأهميته. كما أشارت هذه النظرية إلى أن سلوك القادة ودعمهم للمرؤوسين يتم من خلال تقديم

2- نموذج الإنصاف والعدالة التنظيمية

ظهرت هذه النظرية وتطورت على يد رائدها الأول آدمز 1963م حيث تشير إلى أن الأفراد يحفزون بتحقيق العدالة في المكافآت التي يتوقعون الحصول عليها مقابل الانجاز الذي يقومون بها، فعندما يعامل الجميع بشكل متساوي قد يعني ذلك إنصاف بعض العاملين الذين قاموا بعمل أفضل من غيرهم وبالتالي يستحقون مكافآت أو معاملة أفضل. وتقسم عملية الإنصاف إلى نوعين إنصاف في التوزيع وإنصاف في الإجراءات الإنصاف في التوزيع يتعلق بالتوزيع العادل للمكافآت المتعلقة بالأداء، أما الإنصاف في الإجراءات فيتعلق بسياسات وإجراءات الشركة كالترقيات، والعقوبات، وتقييم الموظفين. يقول العلماء أن هذه النظرية (العدالة) اشتقت من عملية المقارنات الاجتماعية لأنها تمثلها بشكل كبير، فالأفراد في هذه النظرية لا يكتفون ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له، وإنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد ومناسبة للعطاء الذي قدموه، فهم يعقدون مقارنة بينهم وبين أقرانهم أو زملائهم الذين يعملون معهم، ويشعر الفرد بوجود عدالة عندما يقارن نفسه بالأفراد القريبين منه في ظروف العمل ويحكم على درجة تشابه المعاملة التي يتلقاها من المنظمة بالمعاملة التي يلقاها هؤلاء الأفراد فإذا كانت نتيجة هذه المقارنات أنه إذا حضي بمعاملة شبيها بهم وشعر بالعدالة وان كانت النتيجة أنه يعامل معاملة مختلفة شعر بتوتر يدفعه إلى

مجموعة من ردود الأفعال التي يستعيد بها توازنه ويزيل عنه التوتر. (محمود ،سلمان ،العميان ،2005،ص29)

خامسا: مستويات الدعم التنظيمي

في مجال الدراسات التنظيمية يتم دراسة الدعم التنظيمي عند مستويات مختلفة من التنظيم، إلا أنه يمكن القول أن هناك مستويين من مستويات الدعم التنظيمي هما:

1-الدعم الرئيس أو المشرف المباشر

هناك عدد من النماذج أو البناءات التي قدمت في أدبيات هذا المجال، وكلها تصف طبيعة العلاقة بين العاملين ورؤساءهم أو المشرفين.

وتتضمن العلاقات المتبادلة بين القائد والعضو، والثقة في الرئيس والمشرف ورضاء الفرد عن إتصاله بالرئيس ونجد أن السمة المشتركة بين تلك النماذج هي أنها تحاول دراسة جانب معين من جودة العلاقة بين العاملين والرؤساء المباشرين أو المشرفين.

2-الدعم من المنظمة:

وهو مستوى أكثر عمومية، حيث يتعلق بدراسة العلاقة بين العاملين والمنظمة وغالبا يشار إليه بالدعم التنظيمي. وعادة يتم تعريفه على أنه ردود فعل عاطفية للعاملين تجاه المنظمة، أي تجاه العاملين عن دعم الادارة وسياسات المنظمة ككل.

وفي مايلي يتناول المؤلف بشيء من الإيجاز لأهم السلوكيات المتبادلة بين المنظمة والعاملين والتي تعكس دعم كل منها للطرف الآخر وذلك على النحو التالي:

أولا: سلوكيات دعم المنظمة للعاملين:

وتشمل كلا من:

1-العدالة التنظيمية

2-تمكين العاملين

3-الثقة التنظيمية

4-جودة حياة العمل

ثانيا: سلوكيات دعم العاملين للمنظمة:

وتشمل كلا من:

1-الإلتزام التنظيمي

2-المواطنة التنظيمية

3-الإرتباط التنظيمي

سادسا- فوائد و مزايا الدعم التنظيمي لكل من الأفراد و المنظمات:

من بين تلك الفوائد و المزايا ما يلي:

يرى (شاهين، 2002) ان مزايا و فوائد دعم التنظيمي تتمثل فيما يلي:

- يسهم الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية لدى العاملين، فشعور العاملين وإدراكهم إن المنظمة تساندهم تعمل على زيادة اهتمامهم بتنمية خبراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي

-اهتمام المديرين بدعم وتنمية تابعيهم، فالمنظمات التي تبذل جهودها لتنمية مديريها تحقق منافع مزدوجة عن طريق جعل المديرين أكثر التزاما من جهة، وأكثر ميلا لتنمية تابعيهم من جهة أخرى

- العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها حيث يؤدي الدعم التنظيمي إلى تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى لعاملين مما يدفعهم لإتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار

- يؤدي الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الفرد نحو تحقيق أهداف المنظمة (شاهين، 2002،ص16)

بينما حدد (المغربي 2003) الفوائد في:

-يسهم الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين

- يؤدي الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية

- العمل على تحسين صورة المنظمة و الدفاع عنها

- ينمى الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل على زيادة كفاءة الأداء وتحقيق أعلى معدلات عائد متوقعة للإدارات والأقسام والمنظمة بصفة عامة
- تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات الأفراد العاملين داخل المنظمة
- زيادة درجة الإلتزام التنظيمي لدى الأفراد
- اهتمام المديرين بدعم و تنمية تابعيهم
- تدعيم الاتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي و الابتكاري (المغربي، 2003 ، ص 297)

خلاصة الفصل

في هذا القسم لقد تم تنفيذ الإطار النظري للدعم التنظيمي من خلال التطرق إلى تعاريفه ومحدداته وأهميته وكذلك بعض النظريات بحيث أنه الدرجة التي يدرك فيها الفرد أن المنظمة تهتم به وتثمن مجهوداته ومساهماته وتعتني به، كما أن الموظف يميل إلى تقديم الجهود والمكافئات المقدمة من طرفها والذي بدوره ينعكس على أداءهم لتحقيق أهداف المنظمة، من خلال إعطائه ما يستحق بعدالة تشعر الموظف بالأمان والالتزام في آن واحد.

الفصل الثالث : الضغوط المهنية

تمهيد

- 1- مفهوم الضغوط المهنية.
- 2- أنواع الضغوط المهنية.
- 3- مصادر الضغوط المهنية.
- 4- مستويات الضغوط المهنية.
- 5- مراحل الضغوط المهنية.
- 6- النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

خلاصة

تمهيد:

لا شك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين، وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام، ولقد أخذ مصطلح ضغوط العمل عدة مسميات في الوطن العربي ، فتارة يأخذ اسم الضغوط المهنية والضغوط الإدارية وأخرى التوتر التنظيمي وكذا ضغوط الوظيفة والإجهاد في العمل.(.هيجان،1988،ص47)

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية

لا شك أن ارتباط مفهوم الضغوط بمجالات عدة لاسيما منها الطبية والنفسية والاجتماعية والمهنية، جعل آراء الباحثين تختلف وتتعدد بحكم تخصص وتناول كل منهم لمفهوم ضغوط العمل الذي يراه كل من زاوية يراها مناسبة لمجاله وتخصصه، لذا فإن إعطاء مفهوم موحد لمفهوم الضغوط المهنية قد يعد إجحافاً في حق البعض وتقصيراً لدى البعض الآخر

ويضيف كل من (السرطاوي ، الشخص (1998) أن مفهوم الضغط كغيره من المفاهيم تعرض إلى كثير من الاختلاف عند تحديده فهناك إرباك و خلط في وجهات النظر التي حاولت تعريف الضغط، فقد عده بعض الباحثين مثيراً، بينما عده آخرون استجابة، ونظر إليه فريق ثالث كعملية تفاعلية بين المثير والاستجابة . (السرطاوي، الشخص،1998،ص21)

بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريفا للضغط منسوب إلى ضغط الدم ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدر الأوعية. أما مفهومه الهندسي فهو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، كما نجد كذلك تعريفا للضغط الجوي في الطبيعة على أنه التركيز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة

والضغطة: هي الضيق، والقهر والإصرار، والضغطة الزحمة والشدة والمجاهدة بين المدين والدائن، والضغط ثقال للرجل ضعيف الرأي لا ينبعث مع القوم أما (سمير شيخاني 2003) فيرى أن الضغط هو " البلى والتمزق " الذي تعانیه عقولنا وأجسامنا ونحن نحاول الكفاح على قدم المساواة بنجاح في محيطنا المتغير باستمرار (شيخاني،2003،ص11).

لقد حضي مفهوم الضغط المهني بعدة تعاريف، رغم وضوح وسهولة الفهم، إلا أن الباحثين اختلفوا في إعطاء تعريف إصطلاحي متفق عليه بشكل عام، إذ يعتبر تلك المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني أو التشاؤم أو قلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار. (عسكر، عبد الله، 1988، ص65)

ويرى (كراسك KARASEK) أن الضغوط هي متطلبات العمل التي قد تفوق قدرات وطاقت الموظف (الغيص، 1997، ص37).

كما يمكن تعريف الضغوط بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في آدائهم للأعمال نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط (عبد الجواد، 2000، ص15).

هناك من يرى أن الضغوط هي عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات (هلال، 2000، ص10).

وهناك من يرى بأنها حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي BURNOUT كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحبها ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المجتمع بصفة عامة (معروف، 2001، ص21).

ثانياً: أنواع الضغوط المهنية

تقسم الضغوط المهنية حسب اعتبارات متعددة، فهناك من الباحثين من يقسمها اعتماداً على الآثار المترتبة عليها، ومنهم من يقسمها بناء على الفترة الزمنية التي تستغرقها، الشدة والتوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية، ومنهم من يقسمها بناء على مصادرها.

أ- الضغوط الإيجابية : هي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وبكل حسم، كما يعد الضغط الإيجابي ضرورة لكل الأفراد لتحقيق قدر كبير من النجاح في حياتهم،

كما يعد حافظاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري لمتخذي القرارات في المنظمات، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذ القرار على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد، وكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن رتابة العمل.

ب-الضغوط السلبية: هي تلك الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة الفرد العامل الجسدية والنفسية، ومن ثم تنعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الضغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل واكتساب الفرد لمنظرة السلبية اتجاه قضايا العمل (سلامي، 2008، ص26)

ثالثاً : مصادر الضغوط المهنية

يقسم (سمير عسكر، 1988) أسباب ضغوط العمل إلى:

أ-الأسباب التنظيمية:

- الاختلاف المهني، غموض الدور، تعارض الدور، عبد العمل، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية.

ب-الأسباب الفردية:

- نمط الشخصية، مصدر الضبط، القدرات والحاجات، معدل التغير في حياة الفرد، سمات شخصية أخرى.

وقد أوضح (ميلر، 1979 MILLER) أسباب الضغوط في:

أ-الأسباب الداخلية:

وتكون نابعة من معتقدات والأفكار الخاطئة، وهي افتراضات غير واقعية، فالفرد ليس كاملاً فهو يشعر وتقبله حاجات متعددة ومشاكل يومية كثيرة ومحاولته أن يعيش فوق مستوى قدراته الشخصية يؤدي حتماً به إلى الضغوط.

ب- الأسباب الخارجية:

وهي المواقف المسببة للضغوط مثل ضغوط القيم والمعتقدات والمبادئ والصراع بين العادات والتقاليد التي يتمسك بها الفرد وبين الواقع مما يسبب له ضغوطا عالية، ونحدد الضغوط بالموقف الذي يسبب الصراع بين القيم والواقع.(الفرماوي، أبو سريع، 1993، ص ص 56-68)

ويرى (فرويد ويمبرجر، Nberger, Freud) أن السمات الشخصية وخاصة لدى أولئك الأكثر إخلاصا والتزاما في عملهم، والأكثر تمسكا بالقيم والمثاليات تؤدي الى تعرضهم للكثير من الضغط، كما وجد(هيوز Hughes) أن العاملين الانبساطيين كانوا أكثر مقاومة من الاحتراق النفسي، بينما كان العاملون الانطوائيون أكثر عرضة للضغوط المهنية.(عبد العزيز، 1997، ص ص 202-203)

بينما يرى كويك أن أسباب الضغط المهني تتمثل في أربع مجموعات رئيسية منها ما يتعلق بمطالب المهنة، وأخرى بمطالب الدور وأخرى بمطالب بيئة العمل وأسباب تتعلق بالعلاقات الشخصية في بيئة العمل ويعد هذا التصنيف من أكثر التصنيفات التي يرجع اليها الباحثون في مجال الضغط المهني.(هيجان، 1998، ص ص 75-90)

وصنف الصباغ(1981) أسباب الضغط المهني تحت أسباب تتعلق بالتقدم المهني والعلاقات الإنسانية، والهيكل التنظيمي، وأخرى تتعلق بخصائص العمل، وأسباب تتعلق بالمجال الإداري. (الوائلي، 1998، ص ص 33)

وقد صنف حمدي ياسين وآخرون(1999) مسببات الضغوط للفرد في مجال عمله الى صنفين رئيسيين: أحدهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل وهي متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة الى أخرى، والتعارض في الادوار المطلوبة من الفرد، وعدم وضوح المسؤولية وزيادة وقلة العبيء الوظيفي، والمسؤولية عن آخرين، وغياب الدعم الاجتماعي من الزملاء، وغياب المشاركة في القرارات ببيئة العمل المادية، ويشتمل الصنف الآخر على عوامل ذات علاقة بالسمات، أو كما يعرف بالعوامل الشخصية وتضم أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد والفروق الفردية ونمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة.(ياسين، آخرون، 1999، ص ص 172-173)

ومن خلال آراء سابقة الذكر حول تصنيف أسباب الضغوط المهنية هناك مصادر ذات العلاقة ببيئة العمل وهناك المصادر الشخصية للضغوط المهنية

أ- مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل:

وهي مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل والتي قد تكون من أسباب ضغوط العمل ومنها:

1- علاقة العامل بمهنته:

فالعامل الذي ينتقل من مهنة لأخرى في أوقات قصيرة والذي يعجز عن الاستقرار في مهنة معينة، هو ذلك العامل الذي لم يصادف العمل الذي يناسبه منذ البداية ولعلنا ندرك مقدار ما يعانيه العامل بسبب كثرة التنقل بين الأعمال من شعور باليأس المرير والخيبة المؤلمة وفقدان الثقة بالنفس وضياع الوقت والجهد وإرهاق الأعصاب وهذه الضغوط الملقاة على الفرد غالبا ما ينتج عنها تحويل العدوان الناجم عن ما يصادفه من ضغوط إلى علاقاته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها ومع من يحتك بهم بوجه عام، بل ومع نفسه كذلك كما أنه في حاجة دائمة إلى إعادة التوافق مع البيئات والأعمال والظروف الجديدة. (خيرى، 1958، ص 57).

2- علاقة العامل بنظام العمل:

يعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني الملقاة على عاتق العامل، فالمهن تختلف فيما بينها فبعض المهن مثلا تتطلب نوعا من الضبط وهو مدى استخدام الإدارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة، والبعض قد يعتمد على نظام معين كالحوافز الايجابية في صورة مكافئات للسلوك أو حوافز سلبية في صورة عقوبات. (بشري، 1985، ص 38)

وهذا وغيره من أنظمة العمل السائدة والمتبعة داخل المؤسسات قد يصبح ضغوطا على العامل وتنعكس على علاقاته بالمؤسسة وفي الجانب الفيسيولوجي قد يسبب له أسلوب هذا العمل تعارضا مع التناغم الطبيعي لجسم الانسان وهذا قد ينعكس سلبا على الرضى الوظيفي وعلى الخدمات والمسؤوليات. (عسكر، 2000، ص 102)

3- علاقة العامل بالرؤساء:

كثيرا ما تكون الشكاوي ناتجة في أساسها عن علاقة رئيس متعسف بالعاملين الذين يشرف عليهم وتتخذ هذه الشكاوي مظاهر مختلفة فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني أما الرئيس الديمقراطي يشيع التفاهم والصدقة بينه وبين الذين يعملون معه، وينبغي على أي مؤسسة إذا ما كانت تعمل جادة على تحسين

توافق العامل المهني أن تعمل على إزالة الضغوط لدى العاملين، وأن تسود العلاقات الاجتماعية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس، وقد أيدت ذلك دراسات لبييت وهوايت وليفين. وقام Mayo ببحث صناعي لاحظ فيه أن إحدى المجموعات التي قام ببحثها كان إنتاجها يزداد عن غيرها، لأن الإشراف عليها كان يقوم على التفاهم المتبادل وإشعار العاملين بالأهمية والمسؤولية. (خيري، 1967، ص ص 62-63)

4- علاقة العامل بزملائه

يمكن القول أن علاقة الفرد بزملائه تعد عاملا مهما وفعالا في إزالة الضغوط وأن القيادة السليمة هي الوسيلة الأولى والفعالة في إحداث التناغم بين زملاء العمل كما ينبغي على المؤسسة أن تساعد الأفراد على التوحد والشعور بالانتماء إلى وحدات العمل التي يعملون بها لتحقيق التوافق ورفع كفاءتهم، إن علاقة العامل بزميله تتحدد بتفاعل السمات الشخصية لهما وعن طريق هذا التفاعل تتكون جماعات غير رسمية وتصبح لها أهدافا موحدة. (لويس، 1963، ص 38)

ب-المصادر الشخصية للضغوط المهنية

1- إدراك الفرد للضغوط

يمكن لأي حدث سواء أكان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث الضغوط البارزة أو مجرد ضغط عادي، أن يصبح ضغطا كبيرا أو صغيرا طبقا لإدراك الفرد له فقد وجد لازاروس وفولكمان (1984) أن إدراك الفرد الايجابي أو السلبي لأحداث الضغوط من المحددات الهامة للصحة النفسية فالأحداث التي يتعرض لها الفرد قد تزيظ من ثقته ومهاراته في التعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما وقد تكون ضاغطة وذات تحدي بالنسبة لشخص آخر بينما تحدث تبرما بصورة روتينية لشخص ثالث وعليه فإن فقدان الوظيفة أو السفر للخارج أو العمل الكثير يعد ضاغطا لبعض الناس وغير ضاغط للآخرين وفقا لإدراك الفرد لكل موقف أو حدث. (طه، 1989، ص 149)

2- مفهوم إدراك الذات

قد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية إلى طبيعة إدراك الفرد لذاته، فالصورة الكلية التي يحملها الفرد عن نفسه تساعده على التغلب على المواقف التي يتعرض لها وهذا المفهوم بدأ في التكوين من السنوات الأولى في حياة الفرد ويستمر معه مدى الحياة، إن إدراك الذات تتفاوت من الدرجة العالية السلبية إلى الدرجة العالية

الاجيائية بحيث أن مفهوم إدراك الذات بصورة ايجابية يعد مؤشرا على درجة الثقة بالنفس والقيمة الذاتية والشعور بالأمن وغيرها من السمات المهمة التي ترتبط بالشخصية الناضجة سلوكيا وتشكل النواة الأساسية للشخصية القوي. (الخرامي، 1998، ص 32)

3-مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي)

تؤكد بعض الدراسات منها دراسة كميل وهيسلر(1972) على أن الأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الداخلية أكثر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأقل معاناة لضغوط العمل وعلى العكس من ذلك الأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الخارجية يوجد لديهم ضغط عال لأنهم يدركون أن ما يحدث يرجع لسيطرة خارجية ولا يمكن لهم السيطرة عليها ومن ثم فهم أكثر عرضة للضغوط.(عسكر، أحمد، 1988، ص 80)

4-الحالة النفسية والبدنية

للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني ذلك لأن الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط فالتعب الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبير، ويؤثر على إدراك الفرد للمواقف المسببة للضغط كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط وللحالة الصحية أيضا تأثير كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة، ولبعض سمات الفرد الشخصية تأثيرا مهما في الطريقة التي يستجيب بها الفرد للمواقف الضاغطة في حياته العملية.(ريجيو، 1999، ص 299)

5-ظروف العامل الخاصة

فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل مشاق العمل وإعطاءه كل الجهد والاهتمام، أما العامل الغير مستقر في حياته الخاصة فتكثر مشكلاته السلوكية في عمله ويسوء تكيفه معه ولذا نجد أن بعض المؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين لحل مشاكل العاملين بها.(الهابط، 1987، ص 25)

رابعاً : مستويات الضغوط المهنية

وضح عدد من الباحثين مستويات ضغوط العمل إلى عدة أنواع، حيث قسمت (ياركندي 2003) مستويات الضغوط إلى نوعين هما: المستوى الأمثل للضغوط إذ يكون لدى الفرد القدرة على مواجهة الضغوط العادية وهي الضغوط الإيجابية أو المفيدة، والتي تولد القدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة، ولها تأثير نفسي وإيجابي على الفرد وليست لها أضرار على صحة الفرد.

والمستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط ولها انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتؤدي إلى الشعور بعدم الراحة والاستقرار وعدم القدرة على التكيف مع الظروف (ياركندي، 2003، صص 7-8)

وذكر خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة (2010) أن هناك ثلاث مستويات للضغوط وهي مستوى الخطر وحجم تأثيرها على الشخص، ودرجة الاستعداد لتحملها والتعايش معها، ومرحلة المقاومة، ومدى توفر لدى الفرد القدرات الوظيفية والفنية لمواجهةها، مستوى الإجهاد عندما تضعف يترتب عليها نتائج سلبية. ومن خلال ما تناوله الباحثون السابقون يمكن تقسم الضغوط إلى نوعين هما: الضغوط المناسبة أو المعقولة والتي تمثل ضغوط محرّكة للمعلم لدفعه لإنجاز عملة والضغوط الهدامة أو المعيقة والتي تسبب التوتر والقلق الشديد وتتطور لتسبب له آثار جسدية ونفسية تؤثر على مستقبله الوظيفي والحياتي

وقسم (كمال، 2012) الضغوط إلى مستويين.

1-المستويات النفسية: وتحوى على الغضب (تغيير في تعابير الوجه، الألم النفسي والجسدي، ارتفاع ضغط الدم، الارتجاج والاهتزاز، التناوب بالألقاب، الضرب، الصبية في المزاج، التنفس السريع، ازدياد ضربات القلب، احمرار العينين، التهديد والوعيد، قذف الأشياء، تغيير في وضع الجسم، الحركات المفاجئة) القلق (الأرق في النوم، الصداع، التوتر العصبي، الانطواء، الشرود الذهني، الطفح الجلدي، عدم التجاوب مع الآخرين) الأرق (عدم النوم المنتظم والعميق، التوتر، عدم مطابقة ردة الفعل لشدة الفعل، الكآبة، الإجهاد، عدم التوافق مع المتغيرات، الشخصية العدائية، الاضطراب العصبي) الإحباط (الإهمال في العمل، اللامبالاة، التلعثم، الانهزامية، الشلل الفكري، عدم الاهتمام بالمظهر، السخرية والتهكم، الانعزال والانطواء، العجز الجسماني)

2-المستويات الفسيولوجية : (الإجهاد العام، تصلب الشرايين، السكتة الدماغية، انعدام الشهية، الطفح الجلدي، ضغط الدم، التلعثم، الصداع، القرحة، آلام العظام، عسر الهضم، زيادة الأدرينالين، الشد العضلي، عض الأصابع)

وتتفق الدراسة مع ما ذكره الباحثون من حيث أن مستويات الضغوط نوعين إما مرتفع أو منخفض، ويظهر على هيئة أعراض جسدية ونفسية يكون لها تأثير مباشر على الأداء الوظيفي للفرد.(كمال،2012،صص 29-35)

خامساً : مراحل الضغوط المهنية

إن الضغوط المهنية هي استجابة عضوية تدعى التكيف العام المتزامن الذي يحصل من خلال ثلاث مراحل توضح ردود الأفعال التي يبديها الفرد في مواجهه المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي تواجهه، وتتم ردود فعل الانسان تجاه الضغوط المهنية بثلاث مراحل تتمثل في:

أ-مرحلة الإنذار:

وهي ردة فعل الفرد الأولية حينما يشعر بقرب الخطر أو وجود التحديات او التهديدات، أي بعد تعرضه لمجموعة من المتغيرات الداخلية او الخارجية، ويترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة نبضات القلب، زيادة معدل التنفس، توتر الأعصاب....الخ

ب-مرحلة المقاومة:

عقب الصدمة الأولى يقوم الفرد باستعادة الفعالية أي القيام بسلوكيات دفاعية للتغلب على مصادر الضغط اإزالتها ا التعامل معها بهدوء أو التكيف معها، أو تجاهلها، فإذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه هي المرحلة الأخيرة أما إذا فشلت فسوف ينتقل الإنهاك.

ج-مرحلة الإنهاك:

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

يتضح مما سبق أن المثيرات هي مصدر من مصادر الضغط ولكي يحدث الضغط لابد من التفاعل بين المثيرات والاستجابة، وبذلك يمكن النظر الى الضغوط المهنية بوصفها نظاما له مدخلات وعمليات ومخرجات إذ تمثل المثيرات المدخلات والعمليات تتمثل بتفاعل المثير والاستجابة في حين ردود الأفعال ستمثل المخرجات (ديري، 2011، ص147)

سادساً : النظريات المفسرة للضغوط المهنية

1-نظرية هانز سيللي 1976 Hanz sely

ميز (سيللي 1976) بين نمطين من الضغوط هما:

1-الضغوط السارة

2-الضغوط المكدره

وقد جاء اكتشاف سيللي للضغوط عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عن الهرمونات الجنسية حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه عن الأنسجة غير المعقمة حدوث ردود فعل غير واضحة، مثل تضخم الغدة الأدرينالينية وظهور القرحة وهذه الأعراض أطلق عليها سيللي جملة الأعراض التكيفية العامة، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للضغوط إلى ثلاثة مراحل هي:

1-مرحلة التنبيه (الإنذار)

2-مرحلة المقاومة

3-مرحلة الاستنزاف

وتمثل مرحلة الإنذار الفعل الأول للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، وهي تتشابه مع مرحلة الطفولة ما تتميز به الطفولة من ضغط المقاومة والاستجابة المفرطة لأي نوع من الاستثارة.

أما المرحلة الثانية هي مرحلة المقاومة حيث ينتقل الجسم للمقاومة العامة إلى أعضاء حيوية تكون قادرة على الصدم لمصدر التهديد، كما أن الكائن الحي يتكيف مع مصدر الضغط ومع ذلك فإن هناك حدودا لعملية المقاومة من جانب الجسم وهي تتشابه مع مرحلة المراهقة التي تزداد خلالها القدرة على المقاومة.

الفصل الثالث:

الضغوط المهنية

أما المرحلة الثالثة الاستنزاف فهي تظهر إذا استمر التهديد واستنفذت الأعضاء الحيوية قواها اللازمة للصدوم، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت، وهي تتشابه مع مرحلة الشيخوخة التي تقل فيها المقاومة والإجهاد المتوقع المصحوب بالموت. فالأدلة العلمية أوضحت أن استمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي معظم الحالات إلى الموت. (خليفة، 2004، ص 74-76)

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
ردة الفعل تجاه الخطر	المقاومة	الإنهاك
رد الفعل إتجاه الخطر يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض عوامل الضغط الأول مرة و تبدأ مقاومة في الاضمحلال في الوقت	المقاومة في المرحلة الثانية يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي	يعقب التعرض المستمر والمتمصل لنفس عوامل الإجهاد التي أصبح الجسم متأقلا معها، وفي النهاية تستنفذ طاقة التكيف

شكل (1) يوضح أعراض التكيف العام (جعفر أبو القاسم، 1991، ص 181)

2-نظرية لازاروس Lazarus 1966

يعتبر العالم الأمريكي لازاروس مؤسس نظريات الضغط الحديثة التي تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة، وهو ينظر الى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر الى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، ويؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الضغط، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر، وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد، فالفرد عندما يواجه موقف متعدد فالفرد عندما يواجه

موقفاً متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار. كذلك يركز لازاروس على دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة، كما أنه ليس من الضروري أن تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري فقط المتمثل في النشاطات العقلية، ولكن من الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري. (شوقي، 1997، ص44)

3-نظرية سبيلبيرجر 1979Spelberger

تؤكد نظرية سبيلبيرجر 1979 أن للضغوط دوراً مهماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط، وتتحد نظريته في محاور رئيسية هي:

الضغط والقلق والتعلم وتظهر هذه المحاور في:

1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة

2- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط

3- قياس الفروق الفردية في الميل للقلق

4- توفير السلوك المناسب للتغلب عن القلق

5- تحديد مستوى الاستجابة

6- قياس ذكاء الأشخاص الذين تجرى عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم

تركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد، فيحدد سبيلبيرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي: مصدر الضغط وإدراكه وردة الفعل المناسب، ومن هنا ترتبط شدة ردة الفعل مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له. (جباري، 1998، ص66)

4-نظرية التوافق بين الفرد والبيئة

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، لما لديه من حافز على إكمالها. والإقتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة.

إن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبيين أساسيين هما:

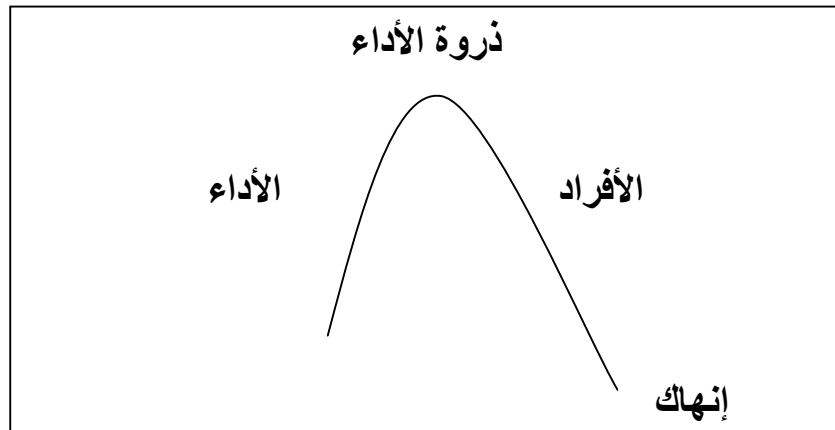
- 1-مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة
- 2-مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد (جابر، 1999، ص80)

5-نظرية كشرود 1986 Kachroud

أعد كشرود نموذجاً للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل الأسرى والمجتمع وأسباب داخلية مثل غموض الدور الوظيفي كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغوط مثل عدم الرضى الوظيفي، وأشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط الفرد سلوك الفرد، وقد تكون مثبتة له وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأغراض التي تقع تحت وطأة الضغوط وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط ومن ثم يمكن القول أن هذا يدل على وجود ضغط مهني. (كشرود، 1986، ص329)

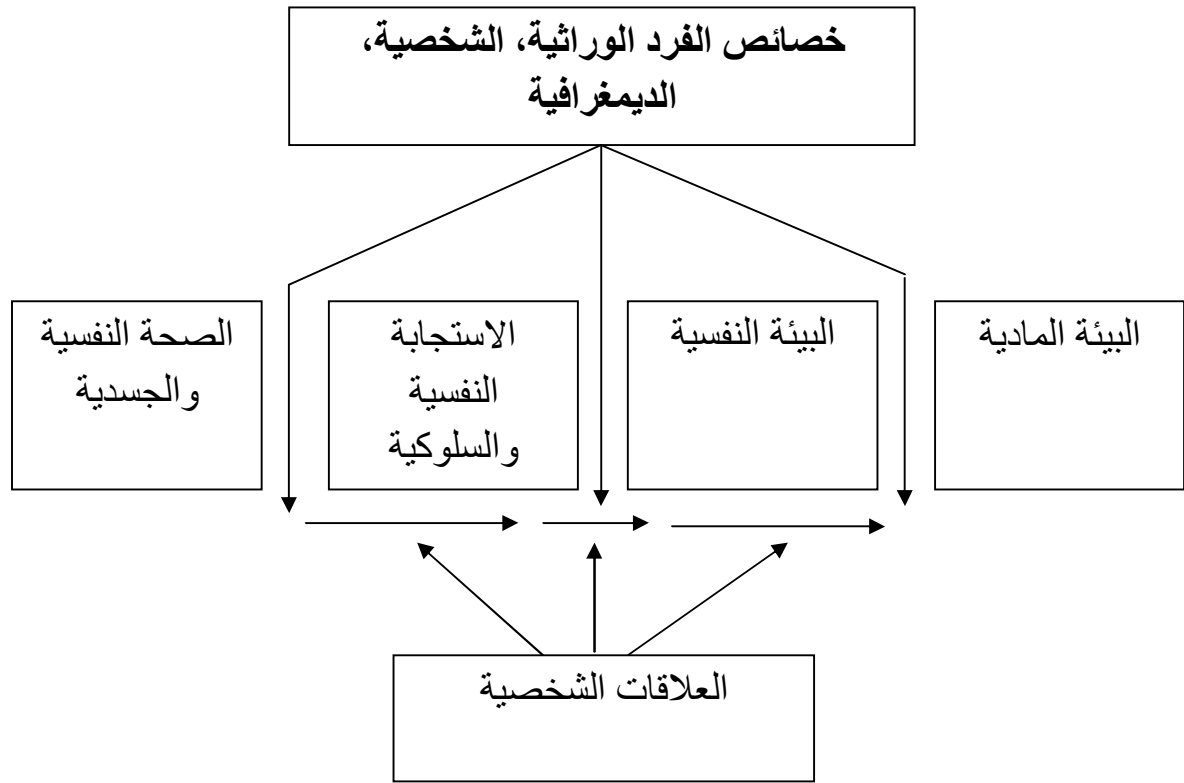
6 - نظرية هب - Hebb

لقد اهتم " هب Hebb " بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة علي عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد " هب " أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعان من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت علي قدرة الفرد علي الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق وبالتالي قدرة الفرد علي التركيز وتقل قدرته علي الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة علي الأداء (فاروق السيد عثمان، 2001، ص104).



7- نموذج ميتشغن Michigan model

يعد نموذج ميتشغن أحد النماذج الأساسية والذي بني على نتائج الأبحاث التي أجريت في مركز البحوث الاجتماعية التابعة لجامعة ميتشغن في الولايات المتحدة الأمريكية، ولذلك سمي بهذا الإسم، ويأتي هذا النموذج في تصورين أحدهما أن يرى أن البيئة تؤثر على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثمة على صحته، أما التصور الثاني فييلور مفهوم توافق الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغوط أو الإجهاد وذلك

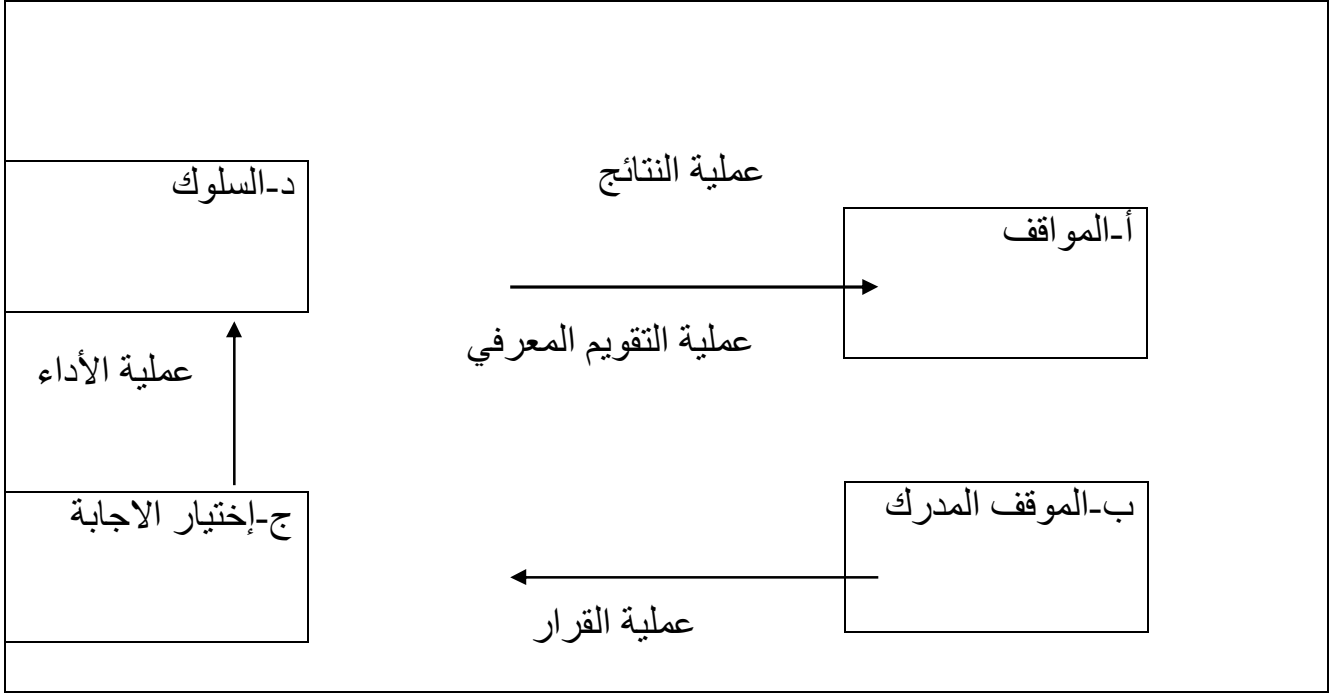


شكل (03) يوضح نموذج ميتشغن لضغوط العمل (T . A . BEEHR,1995,P31)

8 - نموذج ماكجراث MCGRATH للضغوط المهنية:

ظهر هذا النموذج عام 1976 من خلال دراسات قام بها ماكجراث MCGRATH والذي أوضح فيه أن الموقف يتم إدراكه من قبل الفرد، ويؤكد على تقويم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي والبيئي لدراسة الضغوط وهذا التقويم للموقف قد يقود الفرد إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف وهذه الاستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول ويطلق على هذا النموذج أيضا عملية اتخاذ

القرار لأنه يجعل التركيز على السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله وبخاصة أداء المهمة



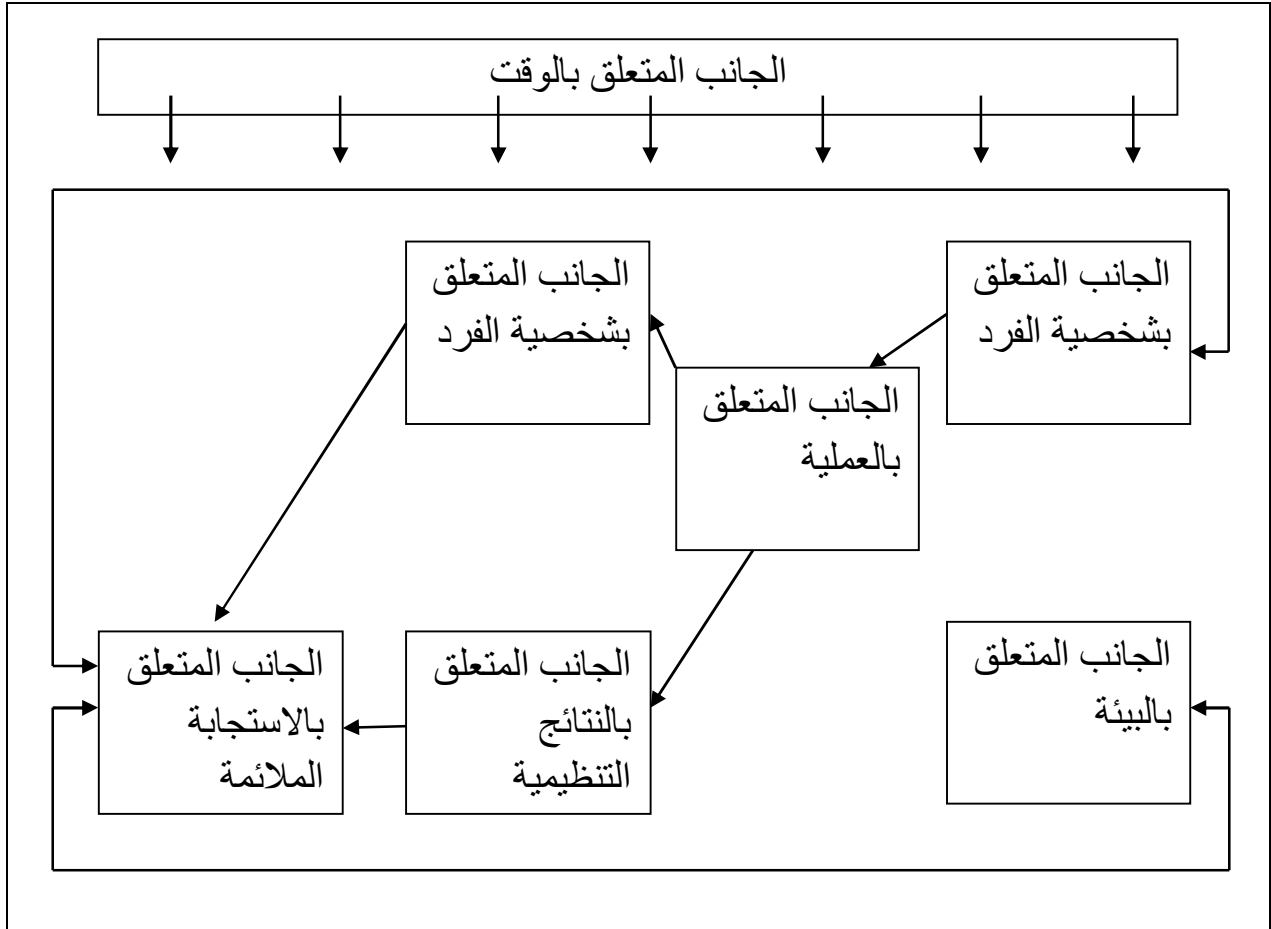
شكل (04) يوضح نموذج ماكجراث MCGRATH للضغوط المهنية

(MCGRATH,1967,P135)

8- نموذج بير ونيومان (BEEHR, NEWMAN):

قدما هذا النموذج من قبل بير ونيومان BEEHR, NEWMAN عام 1978، وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل والعلاقة بين مسببات الضغوط والتوترات التي تصيب الفرد، حيث تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي والآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين هذين الجانبين، وذلك كما يوضحه، وهذه العلاقة بين مصادر ضغوط العمل ونتائجها تمثل من وجهة نظر الباحثين مطلباً أساسياً في فهم ضغوط العمل، ويعد نموذج بير ونيومان نموذجاً شاملاً لفهم ضغوط العمل، حيث أنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي

بخصوص ضغوط العمل.



شكل (05) يوضح نموذج بيير ونيومان (BEEHR, NEWMAN)

(T . A . BEEHR, 1995, P 12)

خلاصة الفصل :

إن الملاحظ من خلال هذا العرض الذي جاء في هذا الفصل أن الضغط المهني تعددت تعاريفه ومفاهيمه لدى الكثير من الدارسين كل رآه من زاويته أو مجال تخصصه، وأيضا من خلال التطرق إلى عناصره وأنواعه، ومن ثمة يمكننا القول أن الضغط المهني بالرغم من حصره في هذه الدراسة في مجال بيئة العمل من خلال مصادره وأسبابه، فإننا نرى بأن هناك عوامل أخرى قد تساهم في حدة الضغط لدى هذه الشريحة من بينها العوامل الشخصية والاجتماعية وكذا الثقافية والتي ترتبط مجملها ببعضها البعض على اختلاف درجات كل منها وحدثت مصادرها.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

1- منهج الدراسة.

2- حدود الدراسة

3- مجتمع الدراسة

4- عينة الدراسة

5- أدوات جمع البيانات في الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل توصيفا شاملا لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة ويتضمن تحديد منهج الدراسة ثم تحديد مجالات الدراسة، ومجتمع الدراسة، ثم حجم العينة، نوعها وطريقة اختيارها، وتقنيات جمع البيانات، وكذا الأساليب الإحصائية المعالجة للبيانات

1-منهج الدراسة :

المنهج هو مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبناها الباحث بغية تحقيق بحثه بالتالي فهو الذي يساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث (زرواتي، 2008، ص 17).

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل البحث العلمي ويعني يجب إتباعها بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع لها ظواهر موضوع الدراسة (سلاطنية، الجيلالي، 2004، ص 27).

لذا استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لأغراض الدراسة الحالية الذي يهدف إلى الوقوف على وصف العلاقة وتفسيرها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى النتائج التي تفيد في الفهم الصحيح للدراسة، ولأنه المنهج الذي يراه الطالب الأنسب وموضوع الدراسة الحالية وأهدافها.

2-حدود الدراسة:

أ-الحدود المكانية:

تمت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الإستشفائية لولاية الوادي (08 ماي 1945) وهي من أهم فروع مستشفى بن عمر الجيلالي بالولاية ، تتمركز بحي 08 ماي حيث تم إنجاز المستشفى الأم سنة 1984 وسلمت سنة 1985

الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالوادي :

قسم المراقبة الجراحية: يتكون من عشر موظفين.

قسم المراقبة الطبية: يتكون من 14 موظف.

الإستجالات: يتكون من 30 موظف.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

الإستشفاء اليومي: موظفين

قسم الأشعة: 10 موظفين

البيولوجيين: 10 موظفين

الصيدليين: 8 موظفين

قاعة العلاج: موظف واحد

العمال الإداريين والتقنيين: 15 موظف

العمال المهنيين والسائقين: 10 موظفين

جناح العمليات الجراحية: 35 موظف

الأطباء: 18 طبيب

هياكلها:

المديرية العامة:

مكتب المدير- الأمانة العامة- مركز الحساب والإعلام الآلي- الأمن – مركز تحويل الهاتف – الحجابة – الخدمات الإجتماعية – مكتب تسيير الموارد البشرية – المصالح الداخلية للمستشفى (وتتمثل في المصالح الإستشفائية والمصالح التقنية: تتمثل المصالح الاستشفائية في مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية urgences médico-chirurgicale ، أما المصالح التقنية تتمثل في مركز الأشعة Radiologie – المخبر المركزي Laboratoire centrale – الصيدلية المركزية Pharmacie centrale – مصلحة جناح العمليات Block Opératoire .)

ب-الحدود الزمنية:

أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2020/2019 وتم ذلك وفق مرحلتين:

المرحلة الأولى: الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية مدخلا منهجيا للإطار الميداني وتهدف إلى:

1-التأكد من شمولية و صلاحية متغيرات الدراسة وقدرتها على القياس الفعلي لهذين المتغيرين

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

2-ضبط عينة الدراسة النهائية وخصائصها من خلال معرفة المجتمع الأصلي

3-جمع المعطيات من أجل تصميم استبيان الدراسة ومعرفة قدرته على قياس ما صمم أجله، ورأى الباحث قيامه بدراسة استطلاعية أولية بغية طرح بعض الأسئلة المفتوحة المتعلقة بموضوع الدراسة على عينة استطلاعية بالمؤسسة الاستشفائية، فرع 08 ماي 1945 بالوادي، قصد التعرف على أهم عناصر الدعم التنظيمي في المؤسسة وكذا مدى تقليلها من حدة الضغوط المهنية كما تم توزيع استبيان المتعلق بموضوع الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من 25 فرد للتأكد من صلاحية المتغير .

*ومن ابرز الاسئلة المطروحة على الموظفين المتعلقة بالدعم التنظيمي :

- تتناسب ساعات عملي مع ظروفني الخاصة .

- يشعر المرؤوسين بان المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم واسعادهم.

- نسبة مشاركتنا كموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية عالية .

- اشعر باهمية وظيفتي من خلال مانجزه من اعمال .

* ومن ابرز الاسئلة المطروحة على الموظفين المتعلقة بالضغوط المهنية :

- افكر بالقيام بعمل اضافي لسد حاجاتي .

- انا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة .

المرحلة الثانية: توزيع الاستمارة وجمعها:

وتم ذلك بين شهر مارس حتى شهر ماي 2020 حيث تم توزيع 55 استمارة للدعم التنظيمي و55 إستمارة للضغوط المهنية ولكن تم إستعادة 44 إستمارة

ج- الحدود البشرية:

أجريت الدراسة على عينة من الموظفين لسنة 2019/2020 بمصلحة الاستعجالات 08 ماي 1945 بمدينة الوادي والتي قدرت ب 44 موظف

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

3- مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين بفرع استجالات 08 ماي 1945 بمدينة الوادي والمقدر عددهم 163 موظف على اختلاف مستوياتهم الوظيفية أطباء، ممرضين، عون ادارة

4- العينة وطريقة اختيارها:

كان يفترض الباحث القيام باستجابة جميع مفردات مجتمع البحث وفق العينة المخططة بمسح اجتماعي شامل والمقدر ب: (163) موظف، لكن ولصعوبة مسح جميع مجتمع الدراسة تم الاقتصار على عينة فعلية وقدرت ب: (44) موظف

واختار الباحث العينة العشوائية الطبقية المتساوية نظرا لتباين مجتمع البحث، حيث يتفاوت عدد الموظفين بالنسبة للمستويات الوظيفية: من أطباء (18)، إداريين (15) عون تحكم (10)، ممرضين (120)، أما حجم العينة الكلي فقدر ب: (44) موظف أي بنسبة 27 %

وتم حساب حجم العينة الجزئي حسب كل طبقة من خلال القانون الآتي:

$$n (N1)$$

$$N$$

وجاء حجم العينة بالنسبة لكل طبقة وفقا للجدول التالي:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم(01) يوضح حجم عينة الدراسة وفقا لكل الطبقات:

السحب	حجم العينة	عدد الموظفين	الفئة الوظيفية
15 من 163	15.91	7	أطباء
68 من 163	68.18	30	ممرضين
15 من 163	15.91	7	إداريين

الجدول أعلاه يوضح تقسيم الطالب مجتمع البحث إلى فئات تم فيها توزيع كل أفراد مجتمع البحث ومن ثم تم اختيار عينة من كل فئة من الفئات بالتساوي دون النظر إلى حجم أو عدد المفردات في كل فئة.

وجاء توزيع عينة الدراسة بحسب المتغيرات كالتالي:
جدول رقم(02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	29	65.9 %
إناث	15	34.1 %
المجموع	44	100 %

يتبين من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس حيث أن عدد الذكور جاء ب(29)موظف أي بنسبة(65.9 %) والباقي إناث وجاء عددهم ب(15) موظف أي بنسبة (34.1 %).

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم(03) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير السن:

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	12	27.3 %
من 25 الى 30 سنة	20	45.5 %
من 30 الى 40 سنة	10	22.7 %
من 40 فما فوق	02	4.5 %
المجموع	44	100 %

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن حيث تبين أن فئة الموظفين الأقل من 25 سنة جاء عددها ب(12) مفردة وبنسبة (27.3%) في حين جاءت فئة ذوي السن من 25 الى 30 سنة جاء عددها ب: (20) مفردة وبنسبة: (45.5%)، وهي اكبر نسبة . وفي حين جاءت فئة ذوي السن من 30 إلى 40 سنة ب: (10) مفردة أي بنسبة (22.7%)، وتليها فئة أكثر من 40 سنة ب: (02) مفردة وبنسبة (4.5%) وهي اقل نسبة، مما يعني أن معدل السن بالنسبة للموظفين بالمؤسسة هو متقدم مقارنة بحداثة المؤسسة.

جدول رقم (04) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة:

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	24	54.5 %
من 6 الى 9 سنوات	15	34.1 %
أكثر من 10 سنوات	5	11.4 %
المجموع	44	100 %

يوضح الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة بحسب الخبرة ، فالموظفين ذوي الخبرة أقل من 05 سنوات جاء عددهم ب:(24) موظف وبنسبة(54.5%) وأصحاب الخبرة ما بين 06 سنوات الى 09 سنوات عددهم (15) موظف وبنسبة (34.1%) أما الموظفين في إطار العمل لأكثر من 10سنوات فجاء أقل نسبيًا ب(5) وبنسبة (11.4%).

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير الحالة الاجتماعية :

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
اعزب (ة)	27	61.4 %
متزوج (ة)	15	34.1 %
غير ذلك	02	4.5 %
المجموع	44	100 %

يوضح الجدول اعلاه توزيع عينة الدراسة بحسب الحالة الاجتماعية ،فالموظفين العزاب جاء عددهم ب:(27) وبنسبة (61.4%) اما المتزوجين ف جاء عددهم ب:(15) بنسبة (34.1%). اما بالنسبة للفئة المتبقية فكان عددها (2) وقدرت بنسبة (4.5%).

5- أدوات جمع بيانات الدراسة

أ- وصف أداة الدراسة:

بعد قيام الباحث بالدراسة الاستطلاعية جاءت مرحلة جمع البيانات حيث قام الباحث بتصميم مقياسين وفقا لطبيعة الدراسة ومدى ملائمة هذه الأداة لجمع البيانات المتعلقة بها، ولهذا الغرض ولقياس الدعم التنظيمي صمم الباحث استبيان للدعم التنظيمي ويتكون من (21) عبارة تتضمن محورين: المحور الأول: متعلق ب:

محور البيانات الشخصية والوظيفية ويتضمن المتغيرات التالية:- الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، الخبرة، أما المحور الثاني: متعلق بالثقافة التنظيمية ويتضمن بدوره (04) أبعاد موزعة كالاتي:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (06) يوضح أبعاد استبيان الدعم التنظيمي وعباراته:

البعد	عباراته
العدالة التنظيمية	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	7 - 8 - 9 - 10 - 11
المشاركة في اتخاذ القرار	12 - 13 - 14 - 15 - 16
دعم وتأکید الذات لدى العاملين	17 - 18 - 19 - 20 - 21

ومصححة وفق مقياس ليكرت ثلاثي

كما صمم الباحث استبيان للضغوط المهنية مكون من (56) عبارة بدوره مقسم إلى محورين، الأول متعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية ويتضمن أيضا المتغيرات: الجنس، السن، الخبرة، الحالة الاجتماعية، أما المحور الثاني فمتعلق ب: الضغوط المهنية ومتضمن (08) أبعاد وفيها العبارات التالية

جدول رقم (07) يوضح أبعاد استبيان الضغوط المهنية وعباراته:

البعد	عباراته
ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية	1 - 2 - 3 - 4 - 5
ضغوط عبئ العمل	6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11
ضغوط نوع العمل	12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18
ضغوط صراع الدور	19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24
ضغوط غموض الدور	25 - 26 - 27 - 28 - 29
ضغوط النمو والتقدم المهني	30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36
ضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء	37 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45
ضغوط سوء العلاقة مع الزملاء	46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52

ومصححة وفق مقياس ليكرت ثلاثي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (08) يوضح درجة التقدير لاستجابات عينة الدراسة لاستبيان الدعم التنظيمي:

درجات استبيان الدعم التنظيمي	تقدير درجات الاستبيان
21 ←	منخفض
35 ←	متوسط
49 ←	مرتفع

وعليه فإن الدرجة الدنيا تساوي 21 أما القصوى فجاءت تساوي 63. بعد حساب المدى الكلي للاستجابة على بنود المقياس: وفقا للقانون التالي :
الدرجة القصوى – الدرجة الدنيا

3

$$14=3/21-63$$

- جدول رقم (09) يوضح درجة التقدير لاستجابات عينة الدراسة لاستبيان الضغوط المهنية:

بالتالي جاءت تقديرات المقياس كالتالي:

- درجات استبيان الضغوط المهنية	- تقدير درجات الاستبيان
52 ←	منخفض
86.66 ←	متوسط
121.32 ←	مرتفع

- وعليه فإن الدرجة الدنيا تساوي 52 أما القصوى فجاءت تساوي 156 بعد حساب المدى الكلي للاستجابة على بنود المقياس وفقا للقانون المذكور سلفا:

$$34.66=52-156$$

وتبنى الباحث طريقة ليكرت في تدرج إجابات المقياسين والمحدد ب(03) بدائل، على أن تمنح البدائل الدرجات التالي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (10) يوضح طريقة ليكرت لتدرج الاجابات:

بديل الاستجابة	موافق	محايد	غير موافق
العبارات الموجبة	3	2	1
العبارات السالبة	1	2	3

6- الخصائص السيكومترية للمقاييس:

أ- صدق المقياس:

بغرض التأكد من صدق المقياس تم اللجوء إلى الصدق الظاهري أو صدق المحكمين لتقدير صدق بنود المقاييس وتحديد مدى ملائمة ما أعد لقياسه من أهداف، وكذا مدى وضوح عباراته لدى أفراد العينة، فتم الاستعانة بأساتذة ذوي خبرة مختصين في الموضوع وطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق و صلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة كما طلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحويه أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة والمناسبة التي تستخدم في قياس الظاهرة بشكل دقيق حسب القانون التالي:

صدق البند: عبارات تقيس – عبارات لا تقيس/ عدد المحكمين

صدق الاستبيان: مجموع صدق البند / العدد الكلي للبنود

صدق المحكمين لدى إستبيان الدعم التنظيمي 0.96

صدق المحكمين لدى استبيان الضغوط المهنية 0.99

ب- ثبات المقياس:

قام الطالب الباحث بحساب معامل الثبات للمقياس المستخدم للتأكد من إمكانية الاعتماد عليه في التحليل الإحصائي على عينة الدراسة الاستطلاعية والمكونة من (25) مفردة (موظفين) بطريقة الفا كرونباخ كما هي موضحة في الجدول التالي المتعلق بثبات المقاييس:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (11) يوضح قيمة معامل الثبات والطريقة المستخدمة لاستبيان الدعم التنظيمي والضغوط المهنية:

الطريقة	معامل الثبات للدعم التنظيمي	معامل الثبات للضغوط المهنية
الفاكرونباخ	0.76	0.71

ج-الملاحظة:

ساعدت الملاحظة على تكوين تصور حول الوقائع والظروف المحيطة بالموظفين في المؤسسة و بملاحظة سلوك الأفراد وردود أفعالهم ومدى تجاوبهم وأسئلة البحث في فترة العمل الميداني وتوزيع الاستمارة حيث أثارت فيهم مشاعر الاستحسان من جهة ومشاعر الإحباط من جهة أخرى.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v20) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الوصفية التحليلية لوصف خصائص أفراد العينة واستخراج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك بهدف تحديد مستوى الإجابة عليها من قبل أفراد العينة، بالإضافة لاستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية من اختبارات إحصائية بغرض التحقق من صحة فرضيات الدراسة والإجابة عليها، وفيما يلي أهم الأساليب الوصفية الإحصائية التي تم استخدامها والتي تتمثل في:

-التكرارات والنسب المئوية: التي تم استخدامها بشكل أساسي في وصف البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

- المتوسطات الحسابية: لمعرفة مدى ارتفاع و انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات وأبعاد ومحاور الدراسة.

- الانحرافات المعيارية: للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي إلى جانب المحاور الرئيسية

معامل الارتباط بيرسون : وتم استخدامه في اختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة وأبعادها.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل عرض لمجمل الإجراءات المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة بدءا بالمنهج المتبع ثم حدود الدراسة، ومجتمع البحث وعينته وأدوات جمع البيانات وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج الدراسة

تمهيد:

- 1- عرض و تحليل نتائج التساؤل الأول.
- 2- عرض و تحليل نتائج التساؤل الثاني.
- 3- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية العامة.
- 4- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.
- 5- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.
- 6- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.
- 7- عرض و تحليل نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

خلاصة

تمهيد:

يستعرض هذا الفصل عرض وتحليل البيانات والوقوف على أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية التحليلية لتحليل بيانات الدراسة.

1- مستوى الدعم التنظيمي (لدى عمال مستشفى 8 ماي 1945

الوادي): لتوضيح مامستوى الدعم التنظيمي في هذه المؤسسة؟ "سؤال استكشافي"

جدول رقم (12) يوضح مستوى الدعم التنظيمي السائد لدى أفراد عينة الدراسة:

التقدير	منخفض	متوسط	مرتفع	المجموع
عدد الموظفين	12	29	03	44
النسبة المئوية	%27.27	%65.91	%6.82	%100

يشير الجدول أعلاه إلى مستوى الدعم التنظيمي السائد من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الدعم التنظيمي وجاءت أغلبية الإجابات في المستوى المتوسط وفقا لحدود المدى التي تم حسابها سلفا، بالتالي جاء المستوى المتوسط أولا بعدد: (29) موظف وبنسبة: (%65.91) ثم جاء المستوى المنخفض ثانيا بعدد(12) موظف وبنسبة (%27.27). وجاء المستوى المرتفع أخيرا بعدد(03) موظف وبنسبة(%6.82) ما يبين أن مستوى الدعم التنظيمي في هذا المستشفى متوسط.

2- مستوى الضغوط المهنية (لدى عمال مستشفى 8 ماي 1945

الوادي): لتوضيح ما مستوى الضغوط المهنية في هذه المؤسسة؟ "سؤال استكشافي"

جدول رقم (13) يوضح مستوى الضغوط المهنية السائد لدى أفراد عينة الدراسة:

التقدير	منخفض	متوسط	مرتفع	المجموع
عدد الموظفين	02	38	04	44
النسبة المئوية	% 4.54	% 86.36	% 9.10	% 100

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الدراسة

يشير الجدول أعلاه إلى مستوى الضغوط المهنية من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وجاءت أغلبية الإجابات في المستوى المتوسط وفقا لحدود المدى التي تم حسابها سلفا، بالتالي جاء المستوى المتوسط أولا بعدد: (38) موظف ونسبة: (86.36%) ثم جاء المستوى المرتفع ثانيا بعدد (04) موظف ونسبة (9.10%). وجاء المستوى المنخفض أخيرا بعدد (02) موظف ونسبة (4.54%) ما يبين أن مستوى الضغوط المهنية في هذا المستشفى متوسط.

جدول رقم (14) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة على بعد العدالة التنظيمية (الدعم التنظيمي):

الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.93	02.14	16	06	22	تتناسب ساعات عملي مع ظروفى الخاصة	01	العدالة التنظيمية
0.886	1.77	23	08	13	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عادل	02	
0.781	1.75	21	14	09	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز	03	
0.743	2.23	10	14	20	يحق للعاملين الاعتراض على القرارات التي يصدرها المدير	04	
0.841	2.11	13	14	17	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين	05	
0.765	1.86	16	18	10	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام	06	

من خلال الجدول أعلاه المتعلق ببعد العدالة التنظيمية والمتضمن (06) عبارات والذي يوضح استجابات الأفراد حول عبارات البعد، وبالنظر إلى متوسطات وانحرافات عبارات هذا البعد والتي تراوحت بين (1.75 إلى 2.23) و (0.93 إلى 0.743) وفق مقياس التدرج الثلاثي الذي حدده الباحث في الدراسة الميدانية حيث بلغ المتوسط الكلي لعبارات هذا البعد (1.97).

جدول رقم (15) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.771	1.68	22	14	08	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين بمناقشتهم أفكارهم	07	سلوك القادة لمساندة المرؤوسين
0.789	1.57	27	09	08	يشعر المرؤوسين بأن المدير صديقهم حيث يتطلع لراحتهم وإسعادهم	08	
0.627	1.45	27	14	03	يترك المدير المرؤوسين يؤديون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل	09	
0.622	1.59	21	20	03	يضع المدير إقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ ويهتم بها	10	
0.810	1.64	25	10	09	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه اقتناع داخلي بما يقول	11	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (05) عبارات تتعلق ببعد سلوك القادة لمساندة المرؤوسين السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (1.68) و(1.45) و(0.810) و(0.622) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (1.586) .

جدول رقم(16) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد المشاركة في اتخاذ القرارات:

البعد	ترتيب البند	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
			التكرار	التكرار	التكرار		
المشاركة في اتخاذ القرارات	12	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور	13	10	21	0.870	1.82
	13	أخذ معظم القرارات بعد الرجوع الى المرؤوسين	08	14	22	0.771	1.68
	14	يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين	08	15	21	0.765	1.70
	15	نسبة مشاركتنا كموظفين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية عالية	07	14	23	0.750	1.64
	16	أرى أن المدراء يهتمون بدوافع واحتياجات العاملين عند اتخاذ القرار	10	09	25	0.838	1.64

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (05) عبارات تتعلق ببعد المشاركة في اتخاذ القرارات السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (1.82) و(1.64) و(0.870) و(0.750) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (1.696) .

جدول رقم(17) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد دعم وتاكيد الذات:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البنود	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.726	1.59	24	14	06	تقدر المؤسسة المجهودات الاضافية التي أبدلها لأداء عملي بكفاءة	17	دعم وتاكيد الذات
0.936	1.91	18	04	22	مهام وظيفتي محددة بدقة	18	
0.963	2.05	17	02	25	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل	19	
0.897	2.41	14	04	26	تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرغب به في العمل	20	
0.651	2.75	08	03	33	أشعر بأهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال	21	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (05) عبارات تتعلق ببعد دعم و تاكيد والذات لدى العاملين السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.75) و(1.59) و (0.963) و(0.651) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.142) .

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الدراسة

جدول رقم(18) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية (الضغوط المهنية):

البعد	ترتيب البند	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			التكرار	التكرار	التكرار		
ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية	01	أفكر بالقيام بعمل إضافي لسد حاجاتي	38	04	02	2.82	0.495
	02	الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يتقاضاها زملائي في المؤسسات الأخرى	32	04	08	2.55	0.791
	03	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي	04	07	33	1.34	0.645
	04	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية	05	08	31	1.44	0.693
	05	المكافآت المالية قليلة جدا	35	03	06	2.66	0.728

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (05) عبارات تتعلق ببعد ضغوط الراتب و الحوافز التشجيعية السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.82) و(1.34) و(0.791) و(0.495) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.156)

جدول رقم(19) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط عبء العمل :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.728	2.57	06	07	31	كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جدا	06	ضغوط عبء العمل
0.677	2.23	06	22	16	الزمن المحدد للعمل غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني	07	
0.815	2.18	11	14	19	يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول	08	
0.866	2.25	12	09	23	أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة	09	
0.829	1.68	24	10	10	أضطر للعودة في المساء حتى أستطيع إنهاء عملي	10	
0.905	2.14	15	08	21	أشعر أن المهام المسندة إلي صعبة ومعقدة	11	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (06) عبارات تتعلق ببعد ضغوط عبء العمل السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.57) و(1.68) و (0.905) و(0.677) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.175)

جدول رقم(20) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط نوع العمل :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.791	2.45	08	08	28	العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر	12	ضغوط نوع العمل
0.759	2.57	07	05	32	عملي يحتاج الى الدقة في الأداء	13	
0.841	2.39	10	07	27	عملي يحتاج الى السرعة في الانجاز	14	
0.889	2.00	17	10	17	طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجة كبيرة	15	
0.792	2.48	08	07	29	أشعر أن عملي يحتاج الى اليقظة دائما	16	
0.886	2.23	13	08	23	أشعر أنني أتحمّل لوحدى المسؤولية كاملة عن أي خطأ	17	
0.846	2.07	14	13	17	أشعر أنني لا أتلقى التدريب الكافي للقيام بعملي بكفاءة وجدارة	18	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (07) عبارات تتعلق ببعد ضغوط نوع العمل السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.57) و(2.00) و (0.886) و(0.759) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.312)

جدول رقم(21) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط صراع الدور:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.823	2.30	10	11	23	أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الادارة مني وبين ما يجب تطبيقه	19	ضغوط صراع الدور
0.861	2.05	15	12	17	أوقات عملي غير مناسبة	20	
0.762	2.50	07	08	29	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة	21	
0.878	2.30	12	07	25	أشعر أن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية	22	
0.780	2.36	08	12	24	كثيرا ما تكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي	23	
0.872	2.27	12	08	24	أشعر أن العمل يجبرني على تغيير بعض من ميادني	24	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (06) عبارات تتعلق ببعد ضغوط صراع الدور السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.50) و(2.05) و (0.878) و(0.762) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.675)

جدول رقم(22) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط غموض الدور :

البعد	ترتيب البند	العبارات	موافق	محايد	غير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			التكرار	التكرار	موافق التكرار		
ضغوط غموض الدور	25	المهام الموكلة إلي غير واضحة	23	11	10	2.30	0.823
	26	لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤوليتي في العمل	12	06	26	1.68	0.883
	27	عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين	28	04	12	2.36	0.892

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (03) عبارات تتعلق ببعد ضغوط غموض الدور السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.36) و(1.68) و (0.892) و(0.823) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.113)

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الدراسة

جدول رقم(23) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط النمو والتقدم المهني :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق	محايد	موافق	العبارات	ترتيب البند	البعد
		التكرار	التكرار	التكرار			
0.810	2.36	09	10	25	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية	28	ضغوط النمو والتقدم المهني
0.857	1.68	25	08	11	لا توجد فرص كافية للتعلم والتطور المهني في هذا المستشفى	29	
0.863	2.00	16	12	16	الفرص قليلة لتعلم مهارات جديدة	30	
0.834	1.66	25	09	10	أشعر بأن الترقية لا تتم بناء على الكفاءة	31	
0.751	1.75	19	17	08	تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادلة	32	
0.896	2.18	14	08	22	إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن أبحث عن فرصة عمل آخر	33	
0.719	1.75	18	19	07	أشعر بأنني لا أواكب آخر التطور في أساليب العمل	34	

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (07) عبارات تتعلق ببعد ضغوط النمو و التقدم المهني السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.36) و(1.66) و (0.896) و(0.719) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (1.911)

جدول رقم(24) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء:

البعد	ترتيب البند	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	الانحراف المعياري
			التكرار	التكرار	التكرار	
ضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء	35	يحاول رؤسائي إعطائي صورة سيئة عني	17	12	15	0.861
	36	رؤسائي يشككون في قدراتي	11	10	23	0.845
	37	العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني	08	11	15	0.873
	38	رؤسائي يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلي	13	11	20	0.861
	39	رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم	23	08	13	0.886
	40	رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع	16	16	12	0.802
	41	رؤسائي عادلون في تقييمهم لأدائي	20	14	10	0.803
	42	لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل	16	10	18	0.888
	43	يضايقتني أسلوب التسلط والتعسف في العمل	26	10	08	0.787

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (09) عبارات تتعلق ببعد ضغوط العلاقة مع الرؤساء السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.41) و(1.73) و (0.888) و(0.787) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.066)

الفصل الخامس

عرض و تحليل نتائج الدراسة

جدول رقم(25) يوضح استجابات أفراد العينة على بعد ضغوط سوء العلاقة مع الزملاء:

البعد	ترتيب البند	العبارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			التكرار	التكرار	التكرار		
ضغوط سوء العلاقة مع الزملاء	44	يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي	22	11	11	2.25	0.839
	45	أشعر أن زملائي يثقون بي	24	13	07	2.39	0.754
	46	أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل	17	15	12	2.11	0.813
	47	زملائي يقومون بتقديم المساعدة لي عند حاجتي إليهم	22	09	13	2.20	0.878
	48	اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي	16	18	10	2.14	0.765
	49	الجو النفسي العام الذي أعمل به غير مريح	18	19	07	2.25	0.719
	50	أشعر أن زملائي يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد	19	07	18	2.02	0.927
	51	أشعر أن زملائي ينشرون دعاية سنية عني	19	11	14	2.11	0.868
	52	القوانين المعمول بها في المستشفى غامضة لدى الكثيرين	39	02	07	2.64	0.750

يتبين من الجدول أعلاه والمتضمن (09) عبارات تتعلق ببعد ضغوط سوء العلاقة مع الزملاء السائدة في المؤسسة موضحة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة فيه، ومتوسطات كل البنود مع انحرافها المعياري وكذا ترتيبها مع باقي العبارات بالنسبة للبعد، فجاءت متوسطات وانحرافات عبارات البعد بين (2.64) و(2.11) و(0.927) و(0.719) وفقا لمقياس التدرج الثلاثي المتبع في الدراسة الميدانية، كما جاء المتوسط الكلي لعبارات البعد ب: (2.234)

جدول رقم (26) يوضح ترتيب أبعاد الدعم التنظيمي بحسب المتوسطات الحسابية الكلية من خلال استجابات عينة الدراسة:

البعد	المتوسط الكلي	ترتيب البعد
العدالة التنظيمية	1.976	2
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	1.586	4
المشاركة في اتخاذ القرارات	1.696	3
دعم وتأكيد الذات	2.142	1

يشير الجدول أعلاه إلى ترتيب أبعاد مقياس الدعم التنظيمي وجاءت مقارنة نسبيا مرتبة كالآتي:أولا :دعم وتأکید الذات بمتوسط كلي قدر ب(2.142) وجاءت العدالة التنظيمية في الترتيب الثاني بمتوسط كلي قدر ب:(1.976) اما المشاركة في اتخاذ القرارات فجاء ترتيبها ثالثا بمتوسط كلي قدر ب(1.696) أما سلوك القادة لمساندة المرؤوسين فقد رتبت رابعا وأخيرا بمتوسط كلي قدره(1.586) ويشير دعم وتأکید الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، و تنويع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام،أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل. فدعم وتأکید الذات لدى الأفراد ذلك أن تأکید الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة، بينما يشير تأکید الذات المرتبط بمهام محددة بأن ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة

جدول رقم (27)يوضح ترتيب أبعاد الدعم التنظيمي بحسب المتوسطات الحسابية الكلية من خلال استجابات عينة الدراسة:

الرتيب البعد	المتوسط الكلي	البعد
5	2.156	ضغوط الراتب و الحوافز التشجيعية
4	2.175	ضغوط عبء العمل
2	2.312	ضغوط نوع العمل
1	2.675	ضغوط صراع الدور
6	2.113	ضغوط غموض الدور
8	1.911	ضغوط النمو والتقدم المهني
7	2.066	ضغوط العلاقة مع الرؤساء
3	2.234	ضغوط العلاقة مع الزملاء

يشير الجدول أعلاه إلى ترتيب أبعاد مقياس الضغوط المهنية وجاءت مقارنة نسبيا مرتبة كالآتي:أولا : ضغوط صراع الدور بمتوسط كلي قدر ب(2.675) وجاءت ضغوط نوع العمل في الترتيب الثاني بمتوسط كلي قدر ب:(2.312) اما ضغوط العلاقة مع الزملاء فجاء ترتيبها ثالثا بمتوسط كلي قدر ب(2.234) أما ضغوط عبء العمل فقد رتبت رابعا بمتوسط كلي قدره(2.175) و بالنسبة للمرتبة الخامسة والتي تخص ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية فقدر متوسطها ب:(2.156)،اما بالنسبة لضغوط غموض الدور فجاء ترتيبها سادسا بمتوسط كلي قدره ب:(2.113)

(اما الرتبة السابعة لضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء فقدرمتوسطها الكلي ب (2.066) اما بالنسبة للمرتبة الثامنة والاخيرة لضغوط النمو و التقدم المهني فقدرت متوسطها الكلي ب : (1.911) ، ان صراع الدور هو الصعوبة التي يقابلها الفرد في القيام بالدور المتوقع منه لتناقضه و تعارضه بين متطلبات اما ان يكون مصدره شخص واحد ، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص وقد يكون مصدره أكثر من شخص ، و يحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس فصراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور و القيم الشخصية ، و يحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم و معتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته اما الناتج عن تعدد أدوار الفرد ، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور، و تتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض.

3- عرض نتائج اختبار الفرضية العامة والقائلة ب :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الدعم التنظيمي في تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08ماي 1945 بمدينة الوادي

جدول رقم (28) يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية العامة موضحة وفقا للجدول التالي:

المعالجة الإحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
الدعم التنظيمي	-0.091	0.05
الضغوط المهنية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط للفرضية العامة وهي قيمة (ر) المحسوبة جاءت (-0.091) وهي أقل من قيمة (ر)المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين وجود علاقة عكسية سالبة أي لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة

4- عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والقائلة بـ:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي جدول رقم (29) يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى موضحة وفقا للجدول التالي:

المعالجة الاحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
العدالة التنظيمية	0.078	0.05
الضغوط المهنية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط للفرضية الأولى وهي قيمة (ر) المحسوبة جاءت(0.078) وهي أكبر من قيمة(ر)المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية والضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة

5- عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية والقائلة بـ:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

جدول رقم (30) يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية

موضحة وفقا للجدول التالي:

المعالجة الاحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
سلوك القادة لمساندة المرؤوسين	-0.078	0.05
الضغوط المهنية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط للفرضية الثانية وهي قيمة (ر) المحسوبة جاءت(-0.078) وهي أصغر من قيمة(ر) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة.

6- عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والقائلة بـ:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مشاركة في إتخاذ القرار مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

جدول رقم (31) يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة

موضحة وفقا للجدول التالي:

المعالجة الاحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
مشاركة في إتخاذ القرار	-0.116	0.05
الضغوط المهنية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط للفرضية الثالثة وهي قيمة (ر) المحسوبة جاءت (-0.116) وهي أصغر من قيمة (ر) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين المشاركة في إتخاذ القرار والضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة.

7- عرض نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والقائلة بـ:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين دعم و تأكيد الذات و مدى تخفيفها من حدة الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

جدول رقم (32) يبين قيمة معامل الارتباط بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة

موضحة وفقا للجدول التالي:

المعالجة الاحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
دعم و تأكيد الذات	-0.121	0.05
الضغوط المهنية		

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيمة معامل الارتباط للفرضية الرابعة وهي قيمة (ر) المحسوبة جاءت (-0.121) وهي أصغر من قيمة (ر) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين دعم و تأكيد الذات و التقليل من حدة الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي .

خلاصة:

لقد تم في هذا الفصل عرض جميع بيانات الدراسة المتعلقة بمجال البحث فيها، سواء تعلق الأمر بمستويات الدعم التنظيمي والضغوط المهنية في المؤسسة ميدان الدراسة و استجابات أفراد العينة لأبعاد متغيري الدراسة، وترتيب أبعاد كلا المتغيرين، وكذا عرض نتائج اختبار الفرضيات.

الفصل السادس : تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
- 4- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
- 5- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

الإستنتاج العام

تمهيد:

بناء على الدراسة الميدانية و إجراءاتها وعرض نتائجها التي قام بها الباحث حول موضوع دور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي، تم تفسير ومناقشة نتائج اختبار الفرضيات على النحو التالي:

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة و القائلة بـ :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال 08 ماي 1945 بمدينة الوادي. يتبين من نتيجة اختبار الفرضية العامة أن قيمة الارتباط وفق معامل الارتباط ل بيرسون تقدر بـ (-0.091) عند مستوى الدلالة 0.05 أي لا توجد علاقة دالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والتخفيف من حدة الضغوط المهنية لدى موظفي المؤسسة ميدان الدراسة، بالتالي فالفرضية غير محققة، وتعبّر على أن تقدير ومساندة المنظمة للموظفين بها ومساهماتها بالاهتمام برفاهيتهم من خلال التوزيع العادل للمكافآت العمل على العاملين مقابل الجهود المبذولة منهم لتلبية أهداف المنظمة بمساهمات العاملين من مكافآت مادية مثل الأجور الاجتماعية مثل الاحترام والتعاون فهي ليست عامل قوي لتقليل من اعباء العمل، ومع ذلك فقد تبين في حساب المستوى للدعم التنظيمي فكان متوسط بنسبة تقدر بـ (65.91%) و أيضا بالنسبة للضغوط المهنية فكان متوسطا بنسبة تقدر بـ (86.36%) و هذا يعني أن لمساهمة أبعاد الدعم التنظيمي في التخفيف من حدتها تكون بنسبة ضعيفة، مما يعني أن ارتفاع نسبته أو نقصانها ليس له علاقة بالمساندة التنظيمية للعامل ، وبما أن عديد الدراسات السابقة فيما يخص متغير الدعم التنظيمي اعتمدت في جمع بياناتها على استبيان، حيث جاءت نتائجها تتفق مع دراسة (علاهم، 2015) التي أظهرت علاقة الدعم التنظيمي بتمكين العاملين وكانت علاقة سلبية ، وإختلفت أيضا مع دراسة (أبو شاويش، 2013) التي أظهرت علاقة طردية إيجابية بين الدعم التنظيمي والثقة التنظيمية في الأونروا، وأنه كلما زاد إدراك الموظف للدعم التنظيمي، كلما زاد مستوى ثقة الموظف في منظمته وأصبحت موضعاً لثقتهم

وتختلف أيضا مع دراسة (Cherubin , 2011) حيث أدى استخدام وسائل الدعم التنظيمي في الشركات الموجودة في الجزء الشمالي الشرقي للولايات المتحدة الأمريكية إلى زيادة الاستغراق الوظيفي للعاملين في هذه الشركات وإختلفت أيضا مع دراسة (أنور علي) التي أظهرت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم

التنظيمي المدرك و مستوى الولاء التنظيمي لمستشفى دمشق، كما اختلفت مع دراسة (خضير، أحمد ، 2017) التي أظهرت وجود علاقة ارتباط معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك و التوافق المهني ، و اختلفت مع دراسة (شهيلي، 2017) لوجود علاقة سببية بين الدعم التنظيمي و الإستقرار الوظيفي لمؤسسة الحضنة للحليب بمسيلة، فالعامل إذا شعر بإهتمام في عمله ثبت و إستقر فيه وبذل جهد في أداء المهام الموكلة إليه.

2- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى القائلة ب:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين العدالة التنظيمية مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي. يتبين من نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى أن قيمة الارتباط وفق معامل الارتباط ل بيرسون تقدر ب (0.078) عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة موجبة ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و التقليل من حدة الضغوط المهنية لدى العاملين بالمستشفى .

يعزو الباحث هذا الارتباط لوجود نظام إداري جيد يشعر فيه الموظف بالمساواة، كما يوجد نظام شكاوي فعال يستطيع من خلال الموظف الحصول على حقه كاملاً في حال نشوب نزاعات عمل، وتم إنشاء مكتب أخلاقيات المهنة ليعرف كل موظفه ما عليه من واجب وما له من حقوق، كل ذلك أدى بالموظف لشعوره بالعدالة والأمان الوظيفي وانعكس على أدائه في العمل واندماج في وظيفته للسيطرة على اعباء العمل. فالعدالة التنظيمية بشقيها في عديد من المتغيرات الشخصية و التنظيمية الهامة مثل الاستجابات العاطفية للفرد والاداء الفردي و السلوكيات في مكان العمل تسعى لزيادة فعالية المنظمة و القضاء على معيقات الوظيفة. فالعدالة التنظيمية حسب المتوسط الكلي للبعد و الذي قدر ب : 1.976 فهو يساهم في التخفيف من الضغوط فبالنسبة للدراسات التي تناولت بعد العدالة التنظيمية فنجدها متفقة مع دراسة (عبد الغني، 2012) على الارتباط الوثيق بين أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثة :التوزيعية والإجرائية والمعاملات مع الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع البنوك بمصر، واتفقت مع دراسة (محيسن، 2004) التي خلصت إلى أهمية العدل والمساواة بين الموظفين وذلك في تحسين درجة الرضا الوظيفي واتفقت أيضاً مع دراسة (الداية، 2012) التي أظهرت أن الممارسات التي يقوم بها مديرو مدارس وكالة الغوث بغزة المتعلقة بالعدالة التنظيمية تسهم بدرجة كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي عد معلمهم، إذ كلما ارتفعت درجة ممارسة العدالة التنظيمية ارتفعت درجة الرضا الوظيفي. وتتفق مع دراسة (سلطان، 2006) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية

موجبة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية فيها.

3- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية القائلة ب

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي يتبين من نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية أن قيمة الارتباط وفق معامل الارتباط بيرسون تقدر ب (-0.078) عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين والضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة ، إن سماح المدراء للمرؤوسين باستخدام قدراتهم الشخصية وخبراتهم في حل مشكلات العمل وتشجيعهم على المبادرة ومناقشة أفكارهم مما يساهم في تعزيز ثقة الموظف بنفسه، ويشعر الفرد أن القائد هو شريك له في طموحاته وصديق مقرب بدلاً من شعوره بالدور الرقابي وبذلك ينسجم الفرد في وظيفته لأقصى حدود مستغلاً كل إمكانيات لمواجهة مشكلات العمل التي تعترضه.

يمثل الدعم القيادي مدى المساندة و التأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة فقيام الرئيس بدعم مرؤوسيه و تابعيه بالارشاد و التوجيه و معاملتهم بعدالة و تقدير يأخذ في الإعتبار وقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالارتياح في العمل و تدفعهم للتحسين المستمر تحقيق الربح ومعالجة مشكلات الوظيفية، فهذه الدراسة إتفقت مع دراسة (تامر، شينون، 2019) تكشف قيمة الارتباط عن وجود علاقة ارتباطية سلبية بين المتغير التابع والمستقل، لفعالية السلوك القيادي في إدارة الضغوط المهنية للمورد البشري وإختلفت مع دراسة (حويحي، 2008) التي تظهر العلاقة الإيجابية بين رضا العاملين عن علاقة الرؤساء بالمرؤوسين، وإختلفت أيضاً مع دراسة (أبو رمضان، 2004) التي خلصت إلى أن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين لها دور كبير في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، و إختلفت مع دراسة (الشيحاني، 2004) التي خلصت إلى أن زيادة تفويض السلطة من قبل الرؤساء للمرؤوسين تحسن من مستوى الرضا الوظيفي

4- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة القائلة ب:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مشاركة في إتخاذ القرار مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي يتبين من نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية أن قيمة الارتباط وفق معامل الارتباط ل بيرسون تقدر ب (-0.116) عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المشاركة في اتخاذ القرار و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة الميدانية .

يعزو الباحث للتأكد من وجود مستوى مناسب من المشاركة في اتخاذ القرار مما يشعر الموظفين بأهمية ما يقومون به من عمل، وأنهم جزء من المؤسسة، وأن آرائهم تؤخذ بعين الاعتبار وتؤثر على سير الأمور في المنظمة، هذا يدفع الموظف إلى بذل أقصى ما لديه لدعم مؤسسته والارتقاء بها وتحسينها من جميع الجوانب، مما يعزز ويدعم الموظف في عمله تعد عملية اتخاذ القرارات أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده، حيث تحتاج إلى جهود كثيرة من الأفراد، فالمدير لا يعمل في عزلة بل تتأثر قراراته بآراء وأفكار الآخرين المحيطين به وبطبيعة البيئة التي يعمل بها ولهذا يجب على المدير أن يعتمد إلى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات كلما كانت الفرصة مهيأة لذلك. ويتوقف نجاح المشاركة في اتخاذ القرارات على توافر عاملين جوهرين : رغبة العاملين في تحمل المسؤولية الخاصة بالمشاركة وتوفير المهارات والقدرات اللازمة للمشاركة الفعالة وإيمان الإدارة بأن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات أمر واقعي من خلال احترامها وتقبلها لما ينتج عن تلك الجهود المشتركة من قرارات أو سياسات . تتفق هذه الدراسة مع دراسة (حرز الله، 2007) التي أظهرت أن مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية وتفاعلهم مع إدارة المدرسة في هذا الجانب يعمى على زيادة الرضا المعنوية. ولقد اختلفت مع دراسة (بكر، 2014) التي أظهرت وجود علاقة بين ضغوط العمل و القرارات الادارية

وإختلفت مع دراسة (العمرى، 2011) بوجود علاقة ارتباطية بين العوامل المؤثرة في المشاركة في اتخاذ القرارات والأداء الوظيفي للعاملين

5- تفسير ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة القائلة ب:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين دعم و تأكيد الذات و مدى تخفيفها من حدة الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي يتبين من نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية أن قيمة الارتباط وفق معامل الارتباط ل بيرسون تقدر ب (-0.121) عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي تبين لا توجد علاقة ارتباطية

دالة إحصائياً بين دعم و تأكيد الذات لدى العاملين و التخفيف من الضغوط المهنية لدى موظفي المستشفى .

يعزو الباحث ذلك إلى تفسير أن دعم و تأكيد الذات للموظف يكون سعي الموظف الدعوب لاكتساب الخبرات والمهارات بشكل متواصل حيث تساعد الوكالة موظفيها على النمو المهني السريع ليواكب تطورات العصر من خلال الدورات التدريبية وورشات العمل والتعلم الذاتي وتبادل الخبرات ليس بالضرورة يقلل من حدة الضغط المهني لدى العمال، فمن العوامل التي تشعر الموظف بأن عمله يحقق له طموحاته ونموه المهني وتحقيق الذات وبالتالي يزيد من اهتمام الموظف بعمله. يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الايجابية في ادوار متنوعة في المنظمة، ولقد فرق الباحثين بين دعم وتأكيد الذات لدى العاملين، ودعم وتأكيد الذات المرتبط بمهام محددة ذلك أن تأكيد الذات لدى العاملين يرتبط بالكيان العام والشامل للفرد طول فترة تواجده داخل المنظمة بينما يشير تأكيد الذات المرتبط بمهام محددة بأن ذلك الذي ينتهي بمجرد الانتهاء من نشاط أو مهمة معينة أو دور محدد داخل المنظمة اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (Mehdipour,2012) التي أظهرت أن تطوير الذات وقدرات العاملين والاندماج الاجتماعي في المنظمة يؤدي لرفع درجة الاستغراق الوظيفي ولذلك أوصت الدراسة أن تقوم المنظمة بتوفير فرص دراسات عليا للعاملين والذي يشبع رغباتهم وطموحاتهم ويؤدي لتحقيق أهداف المنظمة. واختلفت مع دراسة(خزاعة، 1997) التي خلصت إلى أن المكانة الاجتماعية والتقدير تؤديان إلى تحسين مستوى الرضا الوظيفي. وتختلف مع دراسة(لقطناني، 2011) التي أظهرت أن الأفراد الذين يتمتعون بمفهوم جيد وإيجابي هم الأفراد الذين يكونون قادرين على اختيار أهدافهم ورغباتهم وما يطمحون إليه من أهداف مستقبلية، وكلما كان الفرد مدركاً لذاته كلما كان قادراً على اختيار أهداف لحياته تقربه من الصحة النفسية، وتساعد على تحقيق آماله ورغباته بشكل أفضل من غيره، وخاصة أن نظرية محددات الذات تقترض ذلك ولقد انتهت دراسات ان هناك علاقة وثيقة بين تأكيد الذات لدى العاملين وخصائص الوظيفة بشكل خاص تعلق بدرجة الاستقلال الوظيفي، وكذلك هناك علاقة بين تأكيد الذات لدى العاملين وما يتعلق بالعلاقات بين الزملاء و الرؤساء ومستوى الوظيفة والأجرحيث أثبتت الدراسات بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات متعددة الاستقلالية، تنوع المهارات التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة ،الهيكل التنظيمي المتكامل ودعم وتأكيد الذات لدى الأفراد ومن نتائج الدراسات يتضح تأثير دور المنظمة فبطبيعة العلاقات بين الأفراد العاملين هذا بجانب التأكيد على أهمية دور المنظمة في بناء

وتأكيد الذات لدى العاملين حيث ثبت أن الأفراد يحققون ذاتهم و احتياجاتهم من خلال مواقعهم التنظيمية والمشاركة بأدوار مختلفة ومتنوعة في هذا التنظيم.

الاستنتاج العام:

- تبين أن مستوى الدعم التنظيمي السائد في مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي مستوى متوسط.

- يتبين لنا من خلال النتائج أن الموظفين بمستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي، يتمتعون بمستوى متوسط من الضغوط المهنية.

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي (علاقة سلبية)

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين العدالة التنظيمية و التخفيف من حدة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك القادة لمساندة المرؤوسين و التقليل من حدة الضغوط المهنية لدى موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار و التخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال مستشفى 08 ماي 1945 بالوادي

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم و تأكيد الذات لدى العاملين و مدى تخفيفها من الضغوط المهنية لدى موظفي مستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي

خاتمة

خاتمة

تعرضنا في مختلف أقسام دراستنا الراهنة المعنونة ب : دور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية. لدراسة العلاقة فيما بينهما و إلى مختلف القضايا النظرية والميدانية التي إهتمت بمسألة الدعم التنظيمي بباقي متغيرات البناء التنظيمي، فمن خلال هذه العلاقات الترابطية بين هذه المتغيرات قمنا بتقصي علاقة محددة كانت محل دراستنا هي الدعم التنظيمي والتقليل من حدة الضغوط المهنية ، ولتحقيق هذا الهدف وظفت الدراسة مجموعة من الإجراءات المنهجية في ثنايا دراستنا حيث تعرضنا إلى تحديد الأهداف، والمفاهيم ومختلف التطورات النظرية التي زودتنا بتصور محدد عالجا في ضوءه متغيرات الدراسة كما تعرضنا لمختلف الأبحاث التي سمحت لنا بتحديد الجوانب المختلفة للدعم التنظيمي بكل أبعاده، وتجسيد الضغوط الوظيفية بكل أبعاده، من هذا المنطلق سعت دراستنا الراهنة إلى تقصي واقعها في المؤسسة الإستشفائية 08 ماي 1945 بالوادي، ثم توظفت الدراسة لمجموعة من الأدوات المنهجية تتماشى مع أهداف الدراسة الميدانية هذا بغيت التأكد من مدى الصدق للفرضية العامة وجزأت إلى أربع فرضيات فرعية ، الشيء الذي قادنا للتوصل إلى جملة من النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة إلى جانب هذا طرحت الدراسة الراهنة جملة من القضايا المتعلقة بالعدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين و المشاركة في إتخاذ القرار و دعم و تأكيد الذات كمحددات للدعم التنظيمي، كما تم التطرق إلى ضغوط الحوافز و الراتب التشجيعية ، عبء العمل ،نوع العمل ، صراع الدور، غموض الدور، النمو و التقدم المهني ،سوء العلاقة مع الرؤساء، سوء العلاقة مع الزملاء كمحددات للضغوط المهنية.

ومن خلال المعطيات النظرية والميدانية التي تم جمعها اتضح لنا جليا أن:

- لا توجد علاقة دالة الدعم التنظيمي والتخفيف من الضغوط المهنية لدى عمال 08 ماي 1945 بالوادي (علاقة سلبية) أي أن الدعم التنظيمي ليس له دور في التخفيف من حدة الضغوط الوظيفية لدى عينة ميدان الدراسة

ويمكن تحديد هذه النتائج التي تدرج ضمن توصيات فيما يلي :

- ضرورة تحسين مستوى الدعم التنظيمي في المؤسسة

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يسهل في القيام بالعمل

- تخفيف الأعباء الوظيفية عن العاملين الذين تجاوزت خبرتهم من 15 عاماً فما فوق وذلك أقل مكافأة يمكن أن يقدمها المستشفى للعامل مقابل سنوات خدمته الطويلة.
- وضع نظام للمكافآت والحوافز يلبي تطلعات وطموحات الموظفين يكون مبني على أسس علمية واضحة ومعلن للجميع ويراعي الفروق الفردية بين الموظفين
- مشاركة العاملين بشكل أكبر وأوسع في اتخاذ القرارات بما يتيح لهم التعبير عن آرائهم وخلق توازن بين متطلبات العمل ومتطلبات العاملين الشخصية.
- البحث عن حلول للتقليل من الضغوط الوظيفية لدى العمال

المقترحات:

- دور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط الوظيفية دراسة تقيس الدور وليس العلاقة
- الدعم التنظيمي وعلاقته بالصراع التنظيمي
- أثر الدعم التنظيمي للتخفيف من الضغوط المهنية
- المساندة التنظيمية و علاقتها بالولاء التنظيمي

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- 1- أبو تايه، بندر. (2012) أثر العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.
- 2- أحمد ديب (2014). أثر الدعم التنظيمي على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأنوروا، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة
- 3- أمال لعجيلات. (2016). أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة عينة من المؤسسات ص و م في قطاع مواد البناء. تقرت. الجزائر
- 4- البرهي. (موضوعات إدارية معاصرة). محاضرة العاشرة. الجزء الأول. الدعم التنظيمي.
- 5- العديلي، ناصر محمد. (1995) . السلوك الإنساني والتنظيمي. د. ط. منظور كلي مقارنة. معهد الإدارة العامة. الرياض
- 6- الحملي، عبد الرحمن محمد عبد العزيز. (1997). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي. من وجهة نظر العاملين بشرطة المنطقة الشرقية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.
- 7- السرطاوي زيدان، الشخص عبد العزيز. (1998). الضغوط النفسية وأساليب المواجهة والإحتياجات لأولياء أمور المعاقين. دار الكتاب الجامعي. العين. العميان، محمود سلمان. (2005) . السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال . ط 3. عمان. دار وائل النشر والتوزيع.
- 8- الغيص منى راشد ربيع. (1997). تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي (دراسة تحليلية). ع 85. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. مجلس النشر العلمي. جامعة الكويت. الكويت.
- 9- المغربي، عبد الحميد. (2003). أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي على دافعية الأفراد للإنجاز بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. بحث منشور. المجلة العلمية التجارة والتمويل، كلية التجارة. جامعة طنطا. الملحق الثاني. العدد الثاني.

- 10- الفهداوي، فهمي خليفة ،والقطاونة،نشأت أحمد . (2004) . تأثيرات العدالة التنظيمية في الولاء التنظيمي .دراسة ميدانية للدوائر المركزية في محافظات الجنوب الأردنية .المجلة العربية للإدارة.مجلد 24ع2.
- 11-إحسان دهش جلاب،شروق عبد الرضا سعيد،زينب هادي معيوف الشريفي (2016). دور الدعم التنظيمي المدرك في تعزيز الانغماس الوظيفي. دراسة تحليلية لأراء عينة من تدريسي الكليات الأهلية بمحافظات الفرات الأوسط.مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية. المجلد 13ع39.
- 12- الهيجان، أحمد . (1998) .ضغوط العمل. منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها الطبعة الأولى. الرياض .مطابع معهد الإدارة العامة.
- 13- جعفر أبو القاسم أحمد. (1991) .السلوك التنظيمي والأداء. معهد الإدارة العامة. السعودية.
- 14-حكيم علاهم.(2015).الدعم التنظيمي وعلاقته بتمكين العاملين.دراسة ميدانية. الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء. وحدة مسيلة. الجزائر.
- 15- رامي بكر أبو زور.(2014) .ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة.
- 16- زرواتي رشيد . (2008). تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية ، ط ، 3 دار النشر ،الجزائر.
- 17- سلاطنية، بلقاسم، الجيلاني حسان . (2004) . منهجية العلوم الاجتماعية، د ط. عين مليلة: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- 18- شعلان، مضاوي.(2014). الدعم التنظيمي المدرك لدوافع العمل لدى موظفات الإدارات. دراسة تطبيقية بكلية الآداب بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان. المجلد 3. العدد 12.
- 19- شهلي نبيلة. (2017). الدعم التنظيمي وعلاقته بالاستقرار الوظيفي . دراسة ميدانية بمؤسسة الحضنة للحليب. بالمسيلة .الجزائر.
- 20- طه، فرج عبد القادر. (1989) .سيكولوجية الشخصية . دراسة نظرية وميدانية في التوافق المعنوي الصحة النفسية . مجموعة علم النفس الإنساني. مكتبة الخانجي بالقاهرة . كلية الآداب. جامعة عين شمس. القاهرة.

- 21- عبد الجواد، احمد (2000). مصادر ضغط العمل .دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بجامعة جنوب الوادي.مجلة البحوث التجارية المعاصرة. جامعة جنوب الوادي سوهاج. المجلد 09 ع 02
- 22- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007) المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية . المكتبة المصرية للنشر و التوزيع، مصر.
- 23- عسكر،سمير أحمد.(1988) . متغيرات ضغوط العمل .دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الإدارة العامة ،الرياض،معهد الإدارة العامة ،ع 60
- 24- عسكر علي أحمد عبد الله. (1988) .مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الإجتماعية، مجلة دراسة الخليج والجزيرة العربية، المجلد السادس عشر، العدد الرابع، جامعة الكويت، الكويت.
- 25- عمر مصطفى محمد النعاس.(2008).الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية.كلية الآداب مصراته.جامعة السابع من أكتوبر.
- 26- فاروق السيد عثمان .(2001) .القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي. مصر
- 27- محمد بكري عبد العليم .(2000) .دور المنظمة في دعم وتأکید الذات لدى العاملين، دراسة تطبيقية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الرابع، كلية التجارة جامعة عين شمس.
- 28- هلال محمد عبد الغني حسن. (2000) .مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء، القاهرة، مصر

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01)

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير موارد بشرية السنة: الثانية

الإستبيان حول موضوع: دور الدعم التنظيمي في التخفيف من الضغوط المهنية

دراسة ميدانية في مستشفى 08 ماي 1945 بمدينة الوادي

لنا الشرف العظيم أن نضع بين أيديكم هذا المقياس بهدف معرفة أرائكم حول بعض المعلومات عن العمل بالمنظمة التي تنتمون لها لمساعدتنا في هذه الدراسة و شكرا

في مايلي : مجموعة من العبارات المطلوب منك أن تضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك

ملاحظة: كتابة الإسم و اللقب غير مطلوب و هذه المعلومات لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي

البيانات الشخصية

1 الجنس: ذكر أنثى

2 السن: أقل من 25 سنة من 25 إلى 30 سنة من 30 إلى 40 40 فما فوق

3 الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 9 سنة أكثر من 10 سنوات

4 الحالة الإجتماعية: أعزب(ة) متزوج(ة) غير ذلك

الدعم التنظيمي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	تتناسب ساعات عملي مع ظروفِي الخاصة			
2	يحصل كل موظف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عادل			
3	يستخدم المدير القرارات الوظيفية بأسلوب غير متحيز			
4	يحق للعاملين الإعتراض على القرارات التي يصدرها المدير			
5	أشعر بنزاهة في حل الخلافات بين الموظفين			
6	عندما يتخذ المدير قرارا متعلقا بوظيفتي فإنه يتعامل معي باحترام			
7	يشجع المدير روح المبادرة بين المرؤوسين بمناقشتهم أفكارهم			
8	يشعر المرؤوسين بان المدير صديقيهم حيث يتطلع لراحتهم و إسعادهم			
9	يترك المدير المرؤوسين يؤدون أعمالهم بالطريقة التي يرون أنها الأفضل			
10	يضع المدير إقتراحات المرؤوسين موضع التنفيذ و يهتم بهم			
11	عندما يتحدث المدير يشعر المرؤوسين أن لديه إقتناع داخلي بما يقول			
12	رئيسي في العمل يأخذ أغلب القرارات من خلال التشاور			
13	أخذ معظم القرارات بعد الرجوع إلى المرؤوسين			
14	يفوض المدير جزء من صلاحياته للمرؤوسين			
15	نسبة مشاركتنا كموظفين في إتخاذ القرارات الإستراتيجية عالية			
16	أرى أن المدراء يهتمون بدوافع و إحتياجات العاملين عند إتخاذ القرار			
17	تقدر المؤسسة المجهودات الإضافية التي أبدلها لأداء عملي بكفاءة			

			مهام وظيفتي محددة بدقة	18
			تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل	19
			تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أرحب به في العمل	20
			أشعر باهمية وظيفتي من خلال ما أنجزه من أعمال	21

الضغوط المهنية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أفكر بالقيام بعمل إضافي لسد حاجياتي			
2	الراتب الذي اتقاضاه أقل من الرواتب التي يتقاضاها زملائي في المؤسسات الأخرى			
3	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي			
4	أشعر ان الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية			
5	المكافآت المالية قليلة جدا او منعدمة			
6	كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جدا			
7	الزمن المحدد للعمل غير كافي للقيام بالأعمال المطلوبة مني			
8	يطلب مني ان أعمل اكثر مما هو معقول			
9	أنا مسؤول عن مهام و واجبات كثيرة			
10	أضطر للعودة في المساء حتى استطيع إنهاء عملي			
11	أشعر أن المهام المسندة إلي صعبة و معقدة			
12	العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر			

			13	عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء
			14	عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز
			15	طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجة كبيرة
			16	أشعر ان عملي يحتاج إلى اليقظة دائما
			17	أشعر أنني أتحمل لوحدي المسؤولية الكاملة عن أي خطأ
			18	أشعر أنني لا أتلقى التدريب الكافي لقيام بعملتي بكفاءة و جدارة
			19	أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الإدارة مني و بين ما يجب تطبيقه
			20	أوقات عملي غير مناسبة
			21	أشعر أنني اعمل في ظل إجراءات و سياسات غير ملائمة
			22	أشعر أن عملي يؤثر على حياتي الإجتماعية
			23	كثيرا ما تكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي
			24	أشعر أن العمل يجبرني على تغيير بعض من مبادئ
			25	المهام الموكلة إلي غير واضحة
			26	لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤوليتي في العمل
			27	عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين
			28	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية
			29	لا توجد فرص غير كافية للتعلم و التطور المهني في هذا المستشفى
			30	الفرص قليلة لتعلم مهارات جديدة
			31	أشعر بان الترقية لا تتم بناء على الكفاءة
			32	تقييم اداء الموظفين لا يقوم أسس عادلة
			33	إذا أردت الحصول على ترقية يجب ان أبحث على فرصة عمل اخر

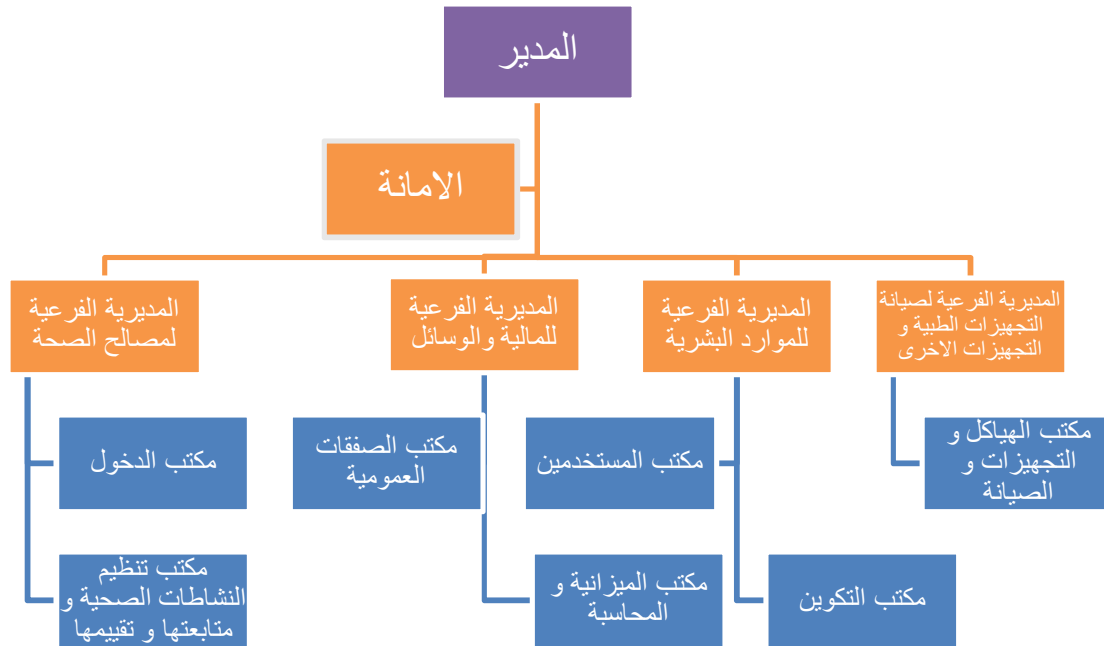
			أشعر بأني لا أواكب آخر التطور في أساليب العمل	34
			يحاول رؤسائي إعطاني صورة سينة عني	35
			رؤسائي يشككون في قدراتي	36
			العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني	37
			رؤسائي يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلي	38
			رؤسائي لا يقومون بإعطاني المعلومات الكافية خوفا على مراكزهم	39
			رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع	40
			رؤسائي عادلون في تقييمهم لأدائي	41
			لا يوجد تواصل بيني و بين رؤسائي في العمل	42
			يضايقتني أسلوب التسلط و التعسف في العمل	43
			يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي	44
			أشعر ان زملائي يثقون بي	45
			أشعر اني لا اثق بزملائي في العمل	46
			زملائي يقومون بتقديم المساعدة لي عند حاجتي إليهم	47
			إهتماماتي بعيدة عن إهتمامات زملائي	48
			الجو النفسي العام الذي اعلم به غير مريح	49
			أشعر ان زملائي يضمرون لي مشاعر الغيرة و الحسد	50
			اشعر ان زملائي ينشرون دعاية سينة عني	51
			القوانين المعمول بها في المستشفى غامضة لدى الكثيرين	52

الملحق رقم (02) قائمة المحكمين

التخصص	أسماء المحكمين
أستاذ محاضر- علم النفس	أ.د- قبوق عيسى
دكتوراه- علوم التربية و علم النفس التربوي	أ.د- قنوعة عبد اللطيف
أستاذ محاضراً- علوم التربية	أ.د- منصور مصطفى
دكتوراه علوم- أستاذ محاضر- تخصص علم النفس الإجتماعي	أ.د- بومعراف نسيمة
أستاذ محاضر- دكتوراه علوم- علم النفس العمل و التنظيم	أ.د- العجال مسعودة

الملحق رقم (03)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية بالوادي (08 ماي 1945)





جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة : اعلم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الى السيد : همدان...
الاستاذ المساعد الدكتور
د. ماي 1945 التوارقي

الموضوع : ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث حول:

دور الدعم المتطوع في التحسين
من الصلوات المتطوعة

وذلك ابتداء من 26.10.2020 إلى غاية 1.11.2020

للطلبة الآتية أسماؤهم :

1. عنيد الروصحاء

2.

وتقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

اسم ولقب وإمضاء الأستاذ المشرف

د. همدان التوارقي

بسكرة في :

رئيس القسم

