

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

قسم العلوم الاجتماعية

البيئة الاجتماعية و علاقتها بضغط العمل "دراسة ميدانية على العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار"

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ الدكتور

شوشان محمد الطاهر

من إعداد الطالبة:

قادري عتيقة

اللقب والإسم	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د/شوشان محمد الطاهر	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	مشرفا
أ.د/بوكميش لعلی	أستاذ التعليم العالي	جامعة أدرار	رئيسا
د/نعيجة رضا	أستاذ محاضر أ	جامعة أدرار	مناقشا
د/ غربية سمراء	أستاذ محاضر أ	جامعة أدرار	مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2014م



إهداء

إلى من سهرت على راحتي ولم يدق لها طعم النوم إلا بنومي، إلى من وقفت بجانبني في حياتي وتحملت الكثير من التعب والعناء لأجلي "أمي" الغالية أطال الله في عمرها.

إليك يا سندي والذي طالما كنت تحفزني وتدعمني في حياتي، وتعمل على نجاحي وفرحي وسعادتي "أبي" العزيز أدامك الله لي.

إلى إخوتي وأختي الذين طالما ساعدوني في حياتي و ساهموا في نجاحي كل باسمه.

إلى من زرع البسمة في قلبي وكان دافعاً لي لإتمام هذا العمل
إبني الغالي "اسماعيل"

إلى من مد لي يد العون وساعدني على الإجتهد وحفزني على مواصلة طريقي نحو النجاح و طالما وجهني و أرشدني بنصائحه وكان نعم السند لي "زوجي"

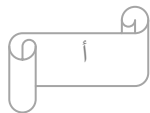
إلى براعم البيت أبناء إخوتي (هدى، عبد المنعم).

إلى كل الأصدقاء الذين كانوا لي سند وعون وصاحبوني طيلة مشواري الدراسي.

إلى كل من شجعني على مواصلة دراستي.

إلى كل هؤلاء جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع.

عتيقة



شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَ أَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ". [النمل:19]

أحمد الله حمدا كثيرا يليق بجلاله وكمال صفاته الذي أعانني وثبت خطاي لإنجاز هذا البحث المتواضع والذي آمل أن يعود بالنفع لكل من يطلع على صفحاته، وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده.

إنه لمن دواعي مبدأ الإخلاص والامتنان أن أتقدم بالشكر الجزيل و الإحترام الكبير إلى المشرف الأستاذ الدكتور شوشان محمد الطاهر الذي لم يبخل عليّ بنصائحه السديدة وتوجيهاته القيمة التي كانت سند وعونا لي في إنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بخالص الشكر لجميع الأساتذة كل بإسمه ومكانته الرفيعة الذين ساهموا بتحكيم الاستمارة، لما كان لإرشاداتهم من نفع وفائدة كبيرة.

ولا يفوتني أن أشكر كل أساتذتي في جميع المراحل التعليمية التي مررت بها والذين أرجع الفضل دائماً إليهم. و أتقدم بالشكر لجميع زملائي في الدفعة ولكل من أعانني في إعداد هذا العمل.

كما أتوجه بالشكر إلى مدير مديرية الأشغال العمومية لولاية أدرار الذي منحني الموافقة للقيام بإجراء دراستي في المؤسسة، و إلى كافة عمال المديرية على حسن تعاونهم في تقديم المعلومات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة و تفضلهم بتعبئة الاستمارات.

و إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل. إلى كل هؤلاء أطيب و أبهى معاني وعبارات التقدير و الإحترام، والحمد لله رب العالمين.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	■ الإهداء
ب	■ شكر وتقدير
ت	■ فهرس المحتويات
د	■ فهرس الجداول
س	■ فهرس الأشكال
ص	■ مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
02	■ تمهيد
03	■ أولاً: إشكالية الدراسة
05	■ ثانياً: فرضيات الدراسة
06	■ ثالثاً: دوافع إختيار موضوع الدراسة
07	■ رابعاً: أهداف الدراسة
07	■ خامساً: أهمية الدراسة
09	■ سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
16	■ سابعاً: نموذج الدراسة
17	■ ثامناً: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
20	■ تاسعاً: الدراسات السابقة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: البيئة الاجتماعية	
35	■ تمهيد
36	■ أولاً: تعريف البيئة

38	▪ ثانياً: تعريف البيئة الاجتماعية
40	▪ ثالثاً: أنواع البيئة الاجتماعية
42	▪ رابعاً: مكونات البيئة الاجتماعية
42	▪ (1) البيئة الأسرية
43	▪ (2) ثقافة المجتمع
45	▪ (3) قيم وقواعد السلوك الاجتماعي المرتبطة بالعمل
46	▪ خامساً: مستويات البيئة الاجتماعية
46	▪ (1) المستوى الأصغر
46	▪ (2) المستوى الأوسط
47	▪ (3) المستوى الأشمل
48	▪ سادساً: نظرة بعض علماء الاجتماع إلى البيئة الاجتماعية
48	▪ (1) إميل دوركايم
49	▪ (2) ماكس فيبر
49	▪ (3) باريتو فلوريدو
50	▪ سابعاً: تأثير البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني
52	▪ خلاصة الفصل
الفصل الثالث: ضغوط العمل	
54	▪ تمهيد
55	▪ أولاً: تعريف الضغوط
57	▪ ثانياً: النظريات المفسرة للضغوط
57	▪ (1) النظرية الإيكولوجية
58	▪ (2) النظرية الفيزيولوجية
60	▪ (3) النظرية التفاعلية

61	▪ 4) النظرية السلوكية
64	▪ ثالثا: تعريف ضغوط العمل
66	▪ رابعا: أهمية دراسة ضغوط العمل وأهم خصائصه
68	▪ خامسا: أنواع ضغوط العمل
71	▪ سادسا: عناصر ضغوط العمل
72	▪ سابعا: النماذج المفسرة لضغوط العمل
72	▪ 1) نموذج مارشال
73	▪ 2) نموذج كوبر
74	▪ 3) نموذج هب
75	▪ 4) نموذج جيبسون وآخرون
76	▪ 5) نموذج ليبير ونيومان
77	▪ 6) النموذج التبادلي
77	▪ 7) نموذج توافق الفرد مع البيئة
78	▪ 8) النموذج البيئي الاجتماعي
79	▪ 9) نموذج تحليل ضغط العمل
81	▪ ثامنا: مصادر ضغوط العمل
81	▪ 1) المصادر التنظيمية
85	▪ 2) المصادر الشخصية
88	▪ تاسعا: آثار ضغوط العمل
88	▪ 1) الآثار الإيجابية
88	▪ 2) الآثار السلبية
91	▪ عاشرا: أساليب إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة
91	▪ 1) الأساليب الفردية

92	■ (2) الأساليب التنظيمية
95	خلاصة الفصل
الإطار الميداني للدراسة	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة ووصف خصائص العينة	
98	■ تمهيد
98	■ أولاً: التعريف بميدان البحث
106	■ ثانياً: مجالات الدراسة
108	■ ثالثاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
109	■ رابعاً: وصف خصائص عينة الدراسة
118	■ خلاصة الفصل
الفصل الخامس: تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج	
120	■ تمهيد
121	المبحث الأول: تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
121	■ تمهيد
121	■ أولاً: اختبار الشق الأول من الفرضية الأولى (العلاقات الأسرية للعمال)
139	■ ثانياً: اختبار الشق الثاني من الفرضية الأولى (طبيعة علاقة العامل بأقاربه ومعارفه)
151	■ الإنتاج الجزئي الأول
154	المبحث الثاني: تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
154	■ تمهيد
154	■ أولاً: اختبار الشق الأول من الفرضية الثانية (علاقة العامل بزملائه ورؤسائه)
165	■ ثانياً: اختبار الشق الثاني من الفرضية الثانية (نمط الإشراف)
186	■ ثالثاً: اختبار الشق الثالث من الفرضية الثانية (تمثل القيم)

200	■ الإستهنتاج الجزئي الثاني
204	■ الإستهنتاج العام للدراسة
210	■ خاتمة
214	■ قائمة المصادر و المراجع
225	■ الملاحق
236	■ ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة على أساس الجنس	109
02	توزيع أفراد العينة على أساس السن	110
03	توزيع أفراد العينة على أساس المستوى التعليمي	111
04	توزيع أفراد العينة على أساس الحالة الاجتماعية	112
05	توزيع أفراد العينة على أساس نوع الوظيفة	113
06	توزيع أفراد العينة على أساس سنوات الخدمة	114
07	توزيع أفراد العينة على أساس مكان الإقامة	115
08	توزيع أفراد العينة على أساس عدد أفراد الأسرة	116
09	توزيع أفراد العينة على أساس وسيلة التنقل إلى مكان العمل	117
10	يبين توزيع أفراد العينة على أساس ما إذا كان الزوج/الزوجة تعمل أو لاتعمل	121
11	يوضح مدى وجود للعمال أبناء في سن المدرسة/ الروضة و إمكانية إيصالهم إليها	122
12	يوضح نوع الأسرة التي ينتمي إليها العمال	124
13	يوضح إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق عائلتهم	125
14	يبين توزيع أفراد العينة على أساس كيفية تصرف أفراد العينة في حالة مرض أحد أفراد أسرهم	126
15	يبين مدى وجود لأفراد العينة خلفات أسرية	127
16	يبين مدى وجود صعوبة في قدرة العمال على الموازنة بين الواجبات اليومية الأسرية وقيامهم بمهام العمل	128

129	يوضح العلاقة بين عدد أفراد أسرة المبحوثين و مدى وجود من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق العائلة	17
131	يبين العلاقة بين الحالة الاجتماعية لأفراد العينة ومدى انزعاجهم من القيام بالأعمال الإضافية	18
132	يبين العلاقة بين إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق العائلة و مدى صعوبة موازنتهم بين الحياة الأسرية والعمل	19
134	يبين العلاقة بين الحالة الاجتماعية للعمال ومدى وجود خلافات أسرية لهم	20
135	يبين العلاقة بين جنس المبحوثين ومدى شعورهم بإعطاء أولوية للعمل على حياتهم الخاصة	21
137	يبين العلاقة بين نوع الأسرة التي ينتمي إليها المبحوثين و مدى وجود صعوبة في موازنتهم بين الواجبات الأسرية والقيام بمهام العمل	22
139	يبين مدى طلب معارف أفراد العينة منهم قضاء مصالحهم الخاصة أثناء اتجاههم للعمل	23
140	يبين ما إذا كان العمال يستقبلون أقاربهم وأصدقائهم في مكان العمل	24
141	يبين تلقي المبحوثين اتصالات من أقاربهم لإتمام مهام عملهم أثناء العمل	25
142	يوضح مدى شعور أفراد العينة بمضايقات (الاضطراب) في العمل من طرف معارفهم	26
144	يوضح مدى شعور المبحوثين بالارتياح في مكان العمل	27
145	يبين مدى تعارض المهام التي يقوم بها العمال مع مبادئهم في العمل	28
146	يوضح العلاقة بين استقبال العاملين معارفهم في مكان العمل و مدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل	29
147	يبين العلاقة بين تلقي أفراد العينة اتصالات من أقاربهم لإتمام مهامهم و مدى تعارض المهام مع مبادئ العمال	30
149	يبين مدى شعور المبحوثين بمضايقات من طرف معارفهم أثناء العمل وعلاقته بمدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل	31
154	يوضح طبيعة علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل	32

155	يوضح نوعية المعاملة التي يحظى بها أفراد العينة من باقي زملائهم في العمل	33
156	يوضح وجود خلافات لأفراد العينة مع زملائهم في العمل ونوعها	34
157	يبين طبيعة علاقة أفراد العينة برؤساء العمل	35
152	يوضح مدى وجود لأفراد العينة خلافات مع رؤساء العمل وسببها	36
160	يوضح المستوى الوظيفي لأفراد العينة وعلاقته بنوعية المعاملة التي يحظون بها من باقي الزملاء في العمل	37
162	يوضح مدى وجود خلافات بين أفراد العينة و زملائهم وعلاقته بوجود تعارض بينهم حول أمور العمل	38
164	يوضح العلاقة بين إمكانية وجود خلافات لأفراد العينة مع ورؤسائه ومدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل	39
165	يبين انفراد المشرف على اتخاذ القرارات التي يصدرها حول العمل	40
166	يبين مدى استيعاب المبحوثين للتعليمات الصادرة من المشرف	41
167	يبين مدى مساعدة المشرف للمبحوثين في أداء العمل	42
168	يوضح شرح المشرف للمبحوثين التعليمات الجديدة في العمل	43
169	يوضح تناقض الأعمال من عدة رؤساء في العمل	44
170	يوضح تكليف أفراد العينة بمهام خارج مجال تخصص عملهم	45
171	يوضح طبيعة المهام التي يقوم بها المبحوثين	46
172	يوضح نقص في المعلومات حول العمل المسند لأفراد العينة	47
173	يوضح شعور المبحوثين بأنهم يقومون بأعمال غير ضرورية	48
174	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي لأفراد العينة وطبيعة المهام الموكلة لهم	49
176	يبين العلاقة بين مدى انفراد المشرف باتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و شعور المبحوثين بنقص المعلومات حول المهام الموكلة إليهم	50

177	يوضح العلاقة بين مدى استيعاب أفراد العينة لتعليمات العمل وطبيعة المهام الموكلة إليهم	51
179	يوضح العلاقة بين شرح المشرف للتعليمات الجديدة حول العمل و مدى وجود وصف دقيق للعمل الموكل للمبحوثين	52
181	يبين العلاقة بين سنوات خبرة المبحوثين و مدى وجود صعوبة في المهام التي يكلفون بها	53
183	يبين مدى قبول المشرف الوساطة (المعرفة) لقضاء أمور العمل	54
184	يبين العلاقة بين مدى قبول المشرف الوساطة في العمل وتعارض المهام مع مبادئ للمبحوثين	55
186	يبين مدى التزام أفراد العينة بالإجراءات الرسمية في مكان العمل	56
187	يوضح قيمة القوانين التي تنظم عمل المبحوثين	57
188	يبين مدى وجود توجيهات تنظيمية لأفراد العينة	58
189	يبين مدى معرفة العامل لدوره في مكان العمل	59
190	يوضح العلاقة بين إمكانية وجود توجيهات تنظيمية في العمل و مدى معرفة المبحوثين لدورهم في مكان العمل	60
191	يبين طريقة قيام المبحوثين بأداء عملهم وفي حالة تأخرهم عن العمل من يقوم بعملهم	61
192	يوضح العلاقة بين طريقة قيام المبحوثين بأداء مهامهم ومدى شعورهم بالتعب	62
194	يبين حضور أفراد العينة في الوقت الرسمي للعمل	63
195	يوضح إنجاز أفراد العينة مهامهم في الوقت المحدد للعمل	64
196	يوضح العلاقة بين وسيلة تنقل أفراد العينة إلى العمل ومدى حضورهم في الوقت الرسمي للعمل	65
198	يبين مدى إنجاز أفراد العينة المهام في الوقت المحدد وعلاقته بتكليفهم بمهام خارج دوامهم الرسمي للعمل	66

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
16	نموذج الدراسة	01
47	حركة التفاعل بين مستويات البيئة الاجتماعية	02
60	تخطيط عام لنظرية هانز سيلبي	03
71	عناصر ضغوط العمل	04
72	نموذج مارشال للضغوط	05
73	بيئة الفرد كنموذج للضغوط	06
74	نموذج هب للضغوط	07
75	نموذج جيبسون وآخرون لضغوط العمل	08
76	نموذج ليبير ونيومان لضغوط العمل	09
79	نموذج تحليل ضغط العمل	10
234	الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية	11

مقدمه

مقدمة

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، والعالم اليوم أصبح في دوامة وصراع مع التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات، وهذا التغير الذي يحدث في البيئة وما تبعه من تطور سريع ومستمر يعد قوة أساسية له تأثيرات وعواقب على النواحي الاجتماعية والصحية و المهنية للأفراد، وقد أصبح من الصعب عليهم التعايش والتوافق مع هذه الظروف المتغيرة في بيئتهم ولا يستطيعون التفاعل معها، مما يترتب عليها حدوث الضغوط التي تعد من عوائق هذا العصر.

وتتعدد العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الضغوط فهناك مسببات تنظيمية تتعلق بسياسات و أهداف المنظمة و مسببات فردية تتعلق بسمات الفرد الشخصية ومسببات بيئية غالباً ما ترتبط بدرجة تكيف الفرد مع البيئة المحيطة من حوله، وباعتبار أن البيئة الاجتماعية جزء من هذه البيئة المتغيرة فإن الأفراد يتعرضون من خلالها لمستويات مختلفة من الضغوط.

وعندما نتحدث عن الضغوط فإننا بذلك نعني قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض، وهي ضغوط العمل فقد وجد الإنسان ليعمل وكان هذا العمل لا يزال مصدر الشقاء وذاك مصداقاً لقوله تعالى: " لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ"¹، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته تلك التي جلبت له الضغوط، وذلك نتيجة التأثير بالمشيرات والمنبهات البيئية المختلفة.

¹ القرآن الكريم، سورة البلد، الآية (04)، ص 594.

وتعتبر ضغوط العمل مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين، كما نجد أنّ الأفراد في جميع مراحل حياتهم يتعرضون إلى مواقف ضاغطة ومؤثرات شديدة من مصادر عديدة كالبيت والعمل والمجتمع، ويعود ذلك إلى تعقيد أساليب الحياة وطبيعتها والمواقف الأسرية الضاغطة، وبيئة العمل الاجتماعية.

وتُعتبر البيئة الاجتماعية من أهم المصادر المرتبطة بتشكيل ضغوط العمل سواء كان ذلك بفعل مثيرات البيئة الاجتماعية الخارجية أو الداخلية للعمل فإن ذلك يساهم في زيادة الضغط على العاملين المتمثل في زيادة العبء الوظيفي وغموض المهام والمسؤوليات، وصراع الأدوار بين الحياة العملية والشخصية التي تواجههم في وظائفهم وقد تجعلهم ينحرفون عن مسارهم الطبيعي عند أدائهم للعمل .

و ضغوط العمل أمر لا يمكن تجنبه مادام العمال يتفاعلون مع بيئتهم الاجتماعية فإنهم عرضة لمطالب الحياة والعمل، فهو يحدث عندما يشعر العامل أن متطلبات الموقف الذي يتعرض له يفوق كثيرا قدراته على مواجهته أو التعامل معه، مما يُنظر إلى ضغوط العمل على أنها متوارثة في المؤسسة لا يمكن تجنبها في أي نظام اجتماعي، وأنّ الأفراد العاملين غير متساويين في عملية التكيف معها خاصة وأن الأهداف لا يمكن أن تكون تامة الوضوح باستمرار، كذلك الأدوار والمراكز لا تكون محددة بدقة لذلك يكون العمال عرضة للضغوط بشكل مستمر.

وباعتبار أنّ البيئة الاجتماعية تؤدي إلى تشكيل عدة ضغوط على العاملين في مجال عملهم داخل المؤسسة، إرتأينا في هذا البحث دراسة هذه الظاهرة بمديرية الأشغال العمومية بأدرار، والمعونة بالبيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغوط العمل، وحتى نلم بجوانب الموضوع تم تقسيم البحث إلى خمسة فصول، بحيث تضمن **الفصل الأول** كل ما يتعلق بالإطار المنهجي للدراسة، وقد اشتمل على إشكالية البحث وفرضياته، ودوافع إختيار موضوع الدراسة، مع إبراز الأهداف والأهمية

التي يسعى البحث إلى تحقيقها، ولتوضيح البحث للقارئ تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية ونموذج الدراسة التي أعتمد عليها، إضافة إلى تحديد المنهج المستخدم والأدوات المنهجية المستعان بها لجمع البيانات، وأخيراً عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث.

أمّا فيما يخص **الفصل الثاني** تم فيه التطرق إلى الجانب النظري للبيئة الاجتماعية والذي تضمن تعريف البيئة بصفة عامة، ثم تعريف البيئة الاجتماعية، وذكر أنواعها، ومكوناتها، ومستوياتها، وعرض نظرة بعض علماء الاجتماع إلى البيئة الاجتماعية، وأخيراً تأثير البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني.

وقد تناولنا في **الفصل الثالث** الجانب النظري لضغوط العمل، تم فيه عرض تعريف الضغوط بصفة عامة، وأهم النظريات المفسرة لها، ثم تعريف ضغوط العمل، وذكر أهمية دراسته وخصائصه، وأنواعه، و عناصره، وأهم النماذج المفسرة لضغوط العمل، وأهم مصادره، وآثاره، وأخيراً أساليب إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.

أمّا **الفصل الرابع** خصصناه لإجراءات الدراسة ووصف خصائص العينة وقد تم فيه الإحاطة إلى التعريف بميدان البحث تضمن (تعريف مديرية الأشغال العمومية، نشأتها، أهم مهامها، وشرح هيكلها التنظيمي)، ثم عرض مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني)، إضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأخيراً وصف خصائص عينة الدراسة.

وأخيراً **الفصل الخامس** خصصناه لتحليل وتفسير بيانات الدراسة وعرض نتائجها، وذلك حسب كل فرضية مع وضع استنتاج جزئي لكل منها، تمّ التطرق إلى استنتاج عام للدراسة، وقمنا فيه بعرض أهم نتائج البحث ومقارنتها بالنتائج المتعلقة بالدراسات السابقة، لنصل في الأخير إلى وضع خاتمة تضمنت حوصلة عامة للبحث من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج، إضافة إلى عدد من التوصيات.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً : إشكالية الدراسة

ثانياً : فرضيات الدراسة

ثالثاً : دوافع اختيار موضوع الدراسة

رابعاً : أهداف الدراسة

خامساً : أهمية الدراسة

سادساً : تحديد مفاهيم الدراسة

سابعاً : نموذج الدراسة

ثامناً : منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات

تاسعاً : الدراسات السابقة

تمهيد

يسعى كل بحث علمي إلى تحديد أهدافه وذلك من خلال رسم إطار تصوري ومفاهيمي، وفيه يُبرز الباحث أهم القضايا والأطروحات التي تناولها، كما يعطي هذا الإطار الفرصة للباحث لكي يحدد مسائل عديدة في بحثه، من خلال الأسئلة التي يود الإجابة عنها بإتباع طرق علمية وأدوات محكمة، ومن هذا المنطلق يأتي الفصل الأول ليتناول الإطار المنهجي للبحث، وذلك من خلال التطرق لعدة جوانب تتعلق بالموضوع، منها إشكالية البحث، فرضيات الدراسة، دوافع اختيار الموضوع، أهداف وأهمية دراسة الموضوع، تحديد مفاهيم ونموذج الدراسة، إضافة إلى المنهج المستخدم و أدوات جمع بيانات الدراسة، وصولاً للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أولاً: إشكالية الدراسة

أصبحت المؤسسات تحتل أهمية كبيرة في حياة المجتمعات، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع، وتحولت النظرة للمؤسسات أنها طاقة إنسانية تُساهم بشكل كبير في تطور وازدهار هذه المجتمعات بمختلف أنواعها، وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسات، صار يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته وقدراته الذهنية والجسمية، لذلك صعب عليه التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه الظروف والمواقف من شأنها توليد له عدة ضغوط في العمل.

و تُعتبر ضغوط العمل أحد الظواهر الشائعة والأكثر انتشاراً التي تواجه العاملين في مكان العمل، بحيث تنشأ من خلال تفاعل العامل مع وظيفته والأفراد المحيطين به، وتؤدي إلى إحداث تغييرات في سلوكه، بسبب عدم قدرته على التكيف مع تلك المتطلبات البيئية، وتتنوع مسببات ضغوط العمل باختلاف البيئة التي يعيش فيها العامل، كما أنها لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما يشترك في إحداثها مجموعة من العوامل البيئية المتمثلة في البيئة الاجتماعية، وهي تمثل مجموعة القيم والتقاليد والعلاقات الاجتماعية التي تحيط بالإنسان وتربطه مع غيره من الأفراد للتفاعل معهم سواء في المجتمع أو داخل مكان العمل.

وللبيئة الاجتماعية عدة عوامل يكون لبعضها تأثيرات متفاوتة على العاملين داخل المؤسسة، لذا فإنه لا ينشأ تأثيرها بسبب عامل معين، وإنما من خلال تفاعل مثيرات البيئة الاجتماعية الخارجية عن العمل والداخلية للعمل، فالبيئة الاجتماعية الخارجية وما تحتويه من تغييرات عديدة في نمط العلاقات الأسرية والعلاقات مع الأقارب والمعارف التي يعيش في إطارها العامل لها تأثير كبير على سلوكه، مما يساهم ذلك في تشكيل مجموعة من الضغوط عليه داخل المنظمة.

ولعل من أوثق العلاقات الأسرية هي علاقة الفرد بزوجته وأولاده وإخوانه ووالديه، ولقد قامت دراسات عديدة للتعرف على الضغوط الناتجة عن هذه العلاقة والتي لها تأثير على شعور الفرد بالضغوط في عمله، وتوصلت النتائج إلى وجود

علاقة بين متطلبات عمل الفرد وبين حياته العائلية.¹ وقد يكون ذلك من خلال عدم القدرة على خلق التوازن بين الحياة الأسرية ومتطلبات العمل، إضافة إلى شبكة العلاقات الاجتماعية وما تحتويه من علاقات مع الأقارب والأصدقاء والجيران، وذلك من خلال تفاعل العامل مع معارفه في علاقات مختلفة خارج مكان العمل وداخله، مما قد يؤثر هذا على أدائه و علاقاته داخل المؤسسة ويخلق له ضغوط صراع الأدوار بين حياته وعمله.

ويتبين أنّ البيئة الاجتماعية الخارجية التي جاء منها العامل هي التي تميزه عن الآخرين داخل التنظيمات، لذلك يعتبر الاهتمام بها من الضرورات لفهم طبيعة السلوك الاجتماعي داخل المنظمة.²

إضافة إلى ما تؤديه بيئة العمل الاجتماعية الداخلية من تأثير على العاملين من خلال تفاعلهم في علاقات مع رؤسائهم وزملائهم في العمل وطريقة تعاملهم مع بعضهم البعض، وكذا طبيعة الإشراف الذي يتعلق بطريقة تعامل المشرف مع العمال وكيفية توجيههم حول العمل، وتمثل القيم المتواجدة داخل المؤسسة ومدى التزام العاملين بها من شأنه أن يكون له دور كبير في تشكيل مجموعة من ضغوط العمل على الأفراد وتتمثل في ضغوط صراع الدور، وزيادة العبء الوظيفي وغموض المهام والمسؤوليات.

ويشير الدكتور (هارون توفيق الرشيدي) أنّ ضغوط العمل يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل من خلال التفاعل بين العاملين مثل الخلاف مع الزملاء، وضغوط قواعد العمل، والتميز الغير مبرر من قبل الرؤساء، يخلق ذلك الشعور بالعبء الوظيفي، وزيادة الصراعات والمُشاحنات في العمل والثقل الناشئ عن بيئة العمل.³ إضافة إلى أنّ وجود بيئة اجتماعية في العمل لا تلاؤم العاملين تؤثر على الإنتاجية والتقدم في مجال العمل، حيث أن تفاقم الخلافات والصراعات بين العمال

¹ محمد أحمد عبد الجواد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشر للنشر والتوزيع، ط1، 2002، ص81.

² صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسة، مخبر علم اجتماع للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006، ص158.

³ هارون توفيق الرشيدي، الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص50.

فيما بينهم وبين رؤسائهم يؤدي إلى ضغوط مختلفة تشعر العمال بعدم الراحة والانسجام في العمل.

ومن خلال ما سبق فإنّ إشكالية الدراسة تدور حول بحث البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغط العمل، وانطلاقاً من تساؤل رئيسي مفاده:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم البيئة الاجتماعية في تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار؟

ولقد اندرج عنه سؤالين فرعيين تمثلاً في :

(1) هل تؤدي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار؟

(2) هل تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضية نقطة رئيسية في مجال البحوث الاجتماعية الميدانية، فهي بمثابة "تقدير أو استنتاج مبني على معلومات سابقة أو نظرية أو خبرة علمية محددة، يقوم الباحث بصياغتها وتبنيها مؤقتاً لتفسير بعض الحقائق أو الظواهر التي يلاحظها، فهي التي يسترشد بها الباحث أثناء البحث أو الدراسة التي يقوم بها".¹

ولهذا فقد قمنا بصياغة فرضيات البحث، وهذا انطلاقاً من الإشكالية والأهداف التي نسعى للوصول إليها، حتى تسهل علينا وعلى قارئ الدراسة رسم الملامح الكبرى للموضوع، وقد جاءت الفرضيات كالتالي:

الفرضية العامة:

يمكن أن تساهم البيئة الاجتماعية في تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار.

¹ علي غربي، أبحاث المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبوعات جامعة منتوري للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2006، ص 61 62.

و للبرهنة على هذه الفرضية صيغت فرضيتان جزئيتان وهما كالتالي:

1. تؤدي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار .

2. تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار.

ثالثاً: دوافع اختيار الموضوع:

يتفق معظم العلماء والباحثين على أنّ اختيار موضوع الدراسة لا يمكن أن يكون اعتباطياً بقدر ما يكون مبنياً على مبررات موضوعية وذاتية. ويرجع سبب اختيار موضوع "البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغوط العمل" إلى عدة أسباب من بينها:

1. الرغبة في النزول إلى الميدان واكتشاف وقائع البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغوط العمل لدى العاملين.

2. محاولة التعرف على أهم ضغوط البيئة الاجتماعية الخارجية والداخلية و مدى انعكاسها على العاملين وعلى أدائهم في العمل.

3. محاولة إعطاء رؤية صحيحة وواقعية عن حقيقة العلاقات خارج وداخل المنظمة.

4. لفت إنتباه المسؤولين إلى ضرورة الإهتمام بالبيئة الاجتماعية الداخلية وما تحدثه من ضغوط لدى العمال في مجال عملهم.

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف بالبيئة الاجتماعية والدور الذي تلعبه في حياة العاملين داخل مكان العمل.
2. دراسة أهم مصادر وأثار ضغوط العمال التي تواجه العاملين بالمؤسسة.
3. تحليل البيئة الاجتماعية الخارجية والداخلية للعمل وإعطائها صورة واقعية داخل مكان العمل، وعلاقتها بضغط العمل على العاملين.
4. محاولة توجيه الرؤية حول ظاهرة ضغوط العمل ومالها من انعكاسات سلبية على المنظمات.

خامساً: أهمية الدراسة

تعاني العديد من المؤسسات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار ضغوط العمل على العمال بسبب تأثير البيئة الاجتماعية التي يعيشون فيها، ويتعرضون من خلالها إلى العديد من المشاكل تنعكس عليهم في العمل، وتترك آثاراً سلبية على العمال صحياً ونفسياً، وحتى على أداء العمل داخل المؤسسة.

ومن هنا تستمد الدراسة أهميتها من خلال مايلي:

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- أ- إنّ الاهتمام بدراسة ضغوط العمل يثري التراث العلمي في هذا المجال، ويساهم في معرفة خصائص ومصادر هذه الضغوط ونتائجها.
- ب- تحاول أن تكشف عن علاقة البيئة الاجتماعية بضغط العمل على العاملين داخل مكان العمل.

ت- تبرز أهميتها أنها قد تكون فاتحة لدراسات وبحوث أخرى تتناول البيئة الاجتماعية وضغوط العمل، مما يساعد على التعمق في دراسة هذه المتغيرات وفهمها.

ث- إثراء المكتبة بهذا الموضوع الذي يعتبر إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي لتقديم دراسات مماثلة.

2. الأهمية العملية (التطبيقية):

أ- إمداد المسؤولين بالمؤسسة بتوصيات ومقترحات مستمدة من هذه الدراسة الميدانية لمواجهة ضغوط العمل عند العاملين، والمساهمة في تحسين بيئتهم الاجتماعية من خلال نتائج الدراسة.

ب- أن معرفة مصادر ضغوط العمل ومسبباتها تمكن الإدارة من السيطرة عليها بفاعلية للتخفيف من أثارها السلبية و الاستفادة من أثارها الإيجابية.

ت- التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر أساس النشاط الإنتاجي، لتحسين أوضاعه الاجتماعية والمهنية، وذلك بالكشف عن أهم مشاكله لما له من دور ومسؤولية كبيرة في المجتمع.

سادساً : تحديد مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم خطوة ضرورية لأي بحث علمي وخاصة في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، ويتفق الباحثون على أنّ هذه المفاهيم ليست بارزة وواضحة للجميع بنفس الدرجة، فهي تختلف بناءً على عدة اعتبارات يمكن تحديدها في التالي:¹

- أ- أنّ هذه المفاهيم تختلف من حيث اختلاف الراصدين لها.
- ب- أنّها تختلف باختلاف المتعاشين معها.
- ت- أنّها تختلف باختلاف المتخصصين فيها.

وتكتسب المفاهيم أهمية كبيرة و ذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية، لها أثرها المباشر على كل بحث ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراستها، و من أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديداً لدلالاتها ما يلي:

(1) تعريف البيئة :**التعريف اللغوي:**

البيئة مشتقة من الفعل (بَوَأَ) و(تَبَوَأَ) أي: نَزَلَ وأَقَامَ، والتَّبَوُّ: يعني التَّمَكَّن والاستقرار.²

ويعود الأصل اللغوي لكلمة البيئة في اللغة العربية إلى الفعل الماضي "بَاءَ" فيقال بَاءَ إلى الشَّيْءِ بمعنى رجع إليه، وقد أُطلق هذا اللفظ على معنى المنزل الذي ينزل به الإنسان، هو معاده الذي يرجع إليه بعد كل عشية في سبيل قضاء شؤونه.

¹ فضيل دليو، علي غربي، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، مطبعة البحث للنشر والتوزيع، قسنطينة، 1999، ص 85.

² عدنان أبو مصلح، معجم علم الاجتماع، دار أسامة المشرق الثقافي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006، ص 117.

والمنزل المقصود بالبيئة في الإطار اللغوي هو أوسع من المعنى المحدود الذي يطلق على المنزل بمعنى السّكن، إذ هو يشمل ما حوله من المكان أيضاً، فبيئة القوم هي موضع نُزلهم من واد أو سفح جبل¹، وفي القرآن الكريم يقول سبحانه وتعالى: "وَالَّذِينَ تَبَوَّءُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ"².

أي اتخذوا المدينة المنورة بيئة أي منزلاً، والمدينة أوسع نطاقاً من المنازل التي نسكنها.

التعريف الاصطلاحي:

تعرف البيئة أنها ذلك "الإطار الذي يعيش فيه الإنسان ويحصل منه على مقومات حياته من غذاء وكساء ودواء ومأوى، و يمارس فيه علاقته مع أقرانه من بني البشر، وكل ما يحيط به من كائنات أو جماد، والذي يمارس فيه الإنسان حياته وأنشطته المختلفة"³.

وتُعرف أيضاً أنها الوسط الذي يشمل مختلف الجوانب التي تحيط بالإنسان من أحياء وجماد، وهي بذلك الإطار الذي يعيش فيه الإنسان ويمارس بواسطته حياته ونشاطاته المختلفة بكل ما فيها من مكونات كالهواء، الماء، الأرض وما فيهم وما عليهم.⁴

التعريف الإجرائي :

هي ذلك المحيط الذي يعيش فيه العامل بما فيه من كائنات حية، ومنشآت أقامها الإنسان من أجل تلبية حاجاته المختلفة للتفاعل مع الأفراد المتواجدين معه وممارسة مختلف النشاطات معهم.

¹ عبد المجيد عمر النجار، قضايا البيئة من منظور إسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية للنشر والتوزيع، الدوحة، 1999، ص18.

² القرآن الكريم، سورة الحشر، الآية 09، ص 546.

³ مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2008، ص70.

⁴ الحفيظ عمار، البيئة حمايتها، تلوثها، مخاطرها، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2005، ص17.

(2) تعريف البيئة الاجتماعية:**التعريف الاصطلاحي:**

تُعرف أنّها ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد استمرار حياة الجماعات والمجتمعات التي ينظمها الإنسان، وما تتألف منه من أنظمة اجتماعية، فهي تشتمل على التفاعل بين الناس وطبيعة العلاقات والسلوكيات المتنوعة بينهم وبين بعضهم البعض وبينهم وبين بيئتهم.¹

التعريف الإجرائي:

هي ذلك المحيط الذي تنشأ فيه مجموعة العلاقات والتفاعلات التي يعيش في إطارها العامل داخل وخارج العمل، والمتمثلة في البيئة الاجتماعية الخارجية والداخلية للعمل، و التي تشمل جميع الجماعات البشرية في المجتمع والعمل التي ينخرط ويتفاعل معها العمال، تؤثر في سلوكهم من خلال التغيرات التي تحدث في بيئتهم.

(3) تعريف الضغوط :**التعريف اللغوي:**

ضَغَطَ ، ضَغَطًا و ضَغَطَهُ أي: عصره وزحمه ضيق عليه.

الضَغُطَةُ: الزَّحْمَةُ والضيق والشدة والمشقة.

الضَغُطَةُ: القهر و الاضطراب.²

¹ نظيمة أحمد محمود سرحان، منهاج الخدمة الاجتماعية لحماية البيئة من التلوث ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2005، ص16.

² حسن شحاتة وآخرون ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع ، 2003، ص 208.

التعريف الاصطلاحي:

يُعرف الضغوط كل من (ميد لميست Mid Imeist وهيت Heet) أنّها "تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد".¹

وتعرف أيضاً أنّها "ظروف تتسم بالشدّة، تواجه الإنسان فنفقده توازنه، وتجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد".²

التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من المثيرات التي تواجه العامل في بيئة عمله سواء كانت داخلية أو خارجية، مما تولد له توترات نفسية أو جسمية أو سلوكية، وذلك قد يفقده توازنه فتسبب له اضطرابات في حياته.

(4) تعريف العمل:

التعريف اللغوي:

يشير معنى العمل إلى "عَمَلٌ" بمعنى فَعَلَ أي قام بفعل أمر ما أي أنجزه.³ وجاء في "المنجد الأبجدي" عَمَلَ عَمَلًا بمعنى صنع ومهن.⁴ و العمل بدل جهد بدني أو عقلي لإتمام شيء ما أو لتحقيق هدف معين، والعمل هو عنصر من عناصر إنتاج ويعد من أهمها.⁵

¹ عبد السلام أبو قحف ، محاضرات السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 2001 ، ص170.

² أحمد جاد عبد الوهاب ، السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال) ، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر والتوزيع، مصر، ص91.

³ إبراهيم مصطفى وآخرون ، المعجم الوسيط، النجار ، دار المعارف للنشر والتوزيع، ط2 ، 1972 ، ص540.

⁴ المنجد الأبجدي، دار المشرق للنشر والتوزيع، ب.ب، طي، ب.ت، ص716.

⁵ الجمعة علي بن محمد ، معجم المصطلحات الاقتصادية والإسلامية ، مكتبة العبيكات للنشر والتوزيع ، ص388.

التعريف الاصطلاحي:

يُعبّر العمل عن مجموعة من الوظائف والواجبات والمسؤوليات التي تؤدي بواسطة مجموعة من الأفراد.

ويُعرف أيضاً أنه بدل جهد بدني أو عقلي لإتمام شيء أو لتحقيق هدف معين، وبالتالي يعني مهمة يزاولها الفرد ويتقاضى عنها أجراً ويشكل العمل أهم جزء في حياة الإنسان وذاته.¹

التعريف الإجرائي:

هو ذلك النشاط الواعي والهادف الذي يبذله العمال في المؤسسة، يتضمن مجموعة من المهام والوظائف ترتبط فيما بينها لإنجازها من أجل تحقيق هدف معين، مقابل أجر يتناسب مع الجهد المبذول للعامل.

(5) تعريف ضغوط العمل:

التعريف الاصطلاحي:

عرف (زيلاجي Szilagi و ولاس Wallace) ضغط العمل أنه "الخبرة الداخلية التي ينشأ عنها اختلال في التوازن الفسيولوجي والسيكولوجي للفرد، وتنتج هذه الخبرة الداخلية كنتيجة لعوامل تنشأ عن البيئة الخارجية للفرد ومن المنظمة ومن الفرد."²

التعريف الإجرائي:

¹ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سابق، ص54.

² محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي (التحليل على مستوى المنظمات)، ج4، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2009، ص64.

تُعرف ضغوط العمل أنّها مجموعة من التغيرات والمثيرات التي تتواجد داخل وخارج بيئة عمل الأفراد العاملين بالمؤسسة والمتمثلة في صراع الدور، العبء الوظيفي، وغموض الدور، ينتهج العامل من خلالها سلوك غير متوقع بتفاعله مع وظيفته والعاملين معه، وذلك يشعره بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه ويجعله ينحرف عن مساره الطبيعي.

(6) البيئة الاجتماعية الخارجية

التعريف الإجرائي:

ويُقصد بها ذلك المحيط الذي يعيش فيه العامل خارج عمله والذي ينخرط من خلاله في مجموعة من العلاقات والتفاعلات تؤثر فيه ويؤثر فيها، وأخصها العلاقات الأسرية التي تحدث مع أفراد عائلته من خلال التواصل والحوار والخلاف مع الأبناء والإخوة والوالدين، وكذا طبيعة العلاقة مع الأقارب والمعارف والتي تحدث بين العامل و أصدقائه وأقاربه وجيرانه.

(7) البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل

التعريف الإجرائي:

ويُقصد بها ذلك المحيط الذي يعيش ويندمج فيه العامل ضمن مجموعة من العلاقات والتفاعلات مع زملائه ورؤسائه في العمل، مما يخلق له ذلك نوع من التعاون والخلاف فيما بينهم، إضافة إلى تفاعل العامل مع نمط الإشراف الذي يفرضه عليه المشرف، وطبيعة قيم العمل السائدة في المؤسسة ومدى التزام العمال بها في العمل.

(8) صراع الدور:

التعريف الإجرائي:

وهو ذلك التعارض بين الواجبات والممارسات الذي يصدر في وقت واحد، يتعرض له العمال في وظيفتهم نتيجة لمجموعة متناقضة من المسؤوليات التي قد تصدر من المشرف المباشر في العمل، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون المشرف أكثر من شخص واحد، أو عندما يكون هناك تعارض بين قيم العمال ومتطلبات العمل، أو عندما يكون تعارض بين الواجبات المهنية و الشخصية والعائلية بالنسبة للعمال.

(9) العبء الوظيفي:

التعريف الإجرائي:

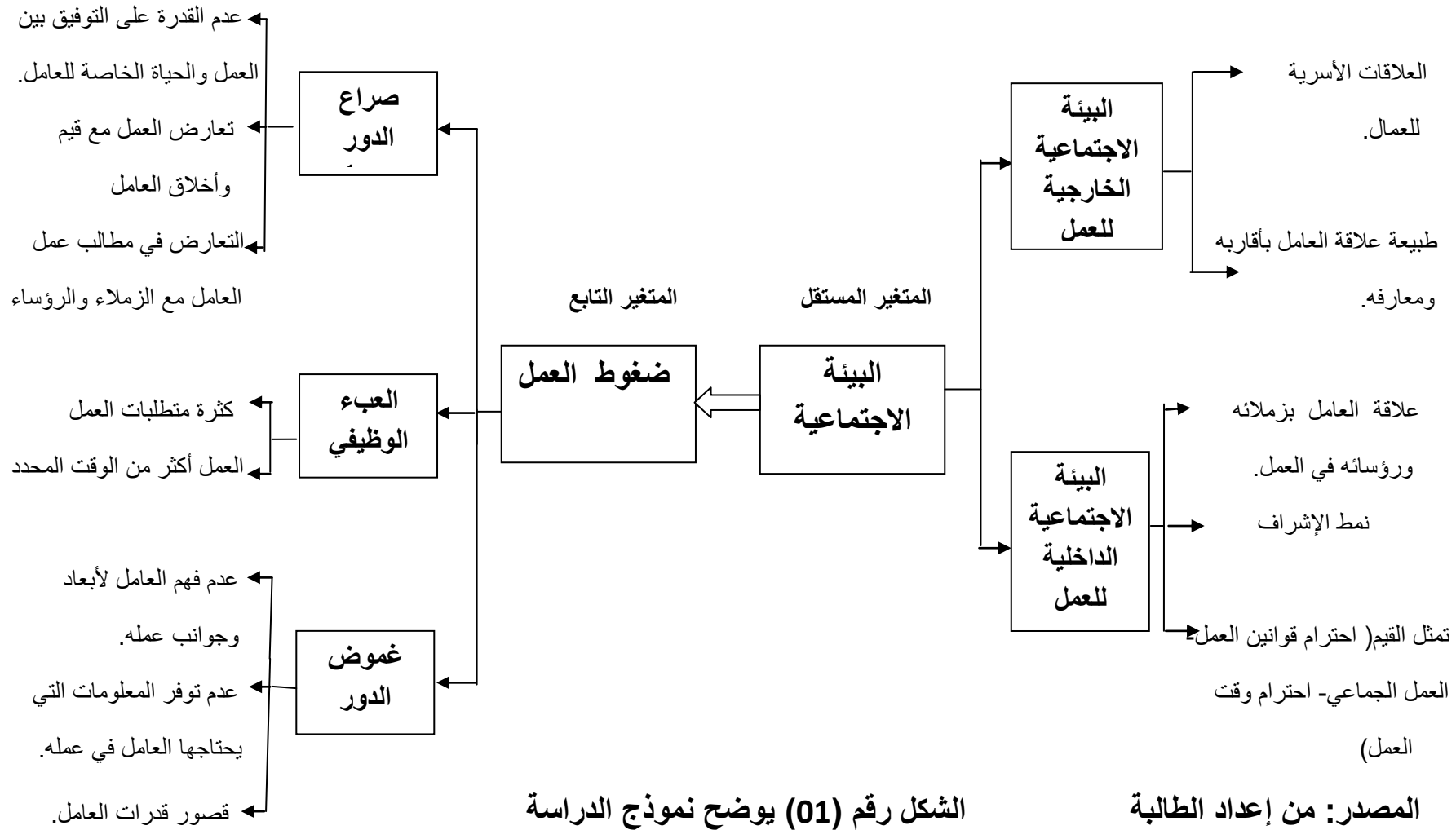
وهو يعني تحميل العمال بأعباء ومهام فوق طاقتهم وجهدهم، وهو ينقسم إلى نمطين: كمي، ويقصد به مطالبة العاملين بمهام وواجبات وظيفية كثيرة ومتعددة تستغرق وقتاً أطول من الذي يتاح لهم. ونوعي، ويقصد به إسناد مهام و أعمال وظيفية تتطلب مهارات وقدرات لا تتوفر في العاملين.

(10) غموض الدور

التعريف الإجرائي:

ويُقصد به ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من العاملين في مكان العمل، ويحدث غموض الدور عندما تكون أهداف العمل والمهام والاختصاصات المسندة للعمال غير واضحة، وتكون مسؤولياتهم في العمل غير محددة تحديداً دقيقاً، مما يؤدي ذلك إلى عدم سيطرتهم على عملهم.

سابعاً: نموذج الدراسة



الشكل رقم (01) يوضح نموذج الدراسة

ثامناً: منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. منهجية الدراسة:

أ- نوع البحث:

ينتمي هذا البحث إلى البحوث الوصفية التي تقوم بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، وجمع الحقائق والمعلومات عنها وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها، ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع ويحاول بحثنا الحالي الوقوف على علاقة البيئة الاجتماعية بضغط العمل، وهذا من خلال دراسة البيئة الاجتماعية التي يعيش في إطارها العامل وما تسببه له من ضغوطات في مجال عمله، وذلك بغية الوصول إلى مجموعة من النتائج العلمية التي يمكن أن تسهم في إلقاء الضوء على طبيعة العلاقة بين البيئة الاجتماعية وضغوط العمل.

ب- المنهج المستخدم:

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج، بحيث يُعرف فرانسيس بيكون المنهج: "أنه الطريق المؤدي للحقيقة عن طريق مجموعة من الحقائق و القواعد العامة تحكم سير العقل وتحدد عملياته".¹

والمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك.²

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعني "الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو

¹ علي غربي، مرجع سابق، ص74.

² محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، ط2، 1999، ص35.

أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصف بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها.¹

ويهتم المنهج الوصفي بجمع أوصاف حقيقية وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والاتجاهات عند العاملين وطبيعة البيئة التي يعملون فيها، كما يهدف أيضاً إلى معرفة العلاقة بين البيئة الاجتماعية وضغوط العمل لدى العاملين، وهذه الدراسة تدخل ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي تقف على الملاحظة والتشخيص للظاهرة المدروسة، وعلى هذا الأساس لا تقتصر على مجرد جمع البيانات والمعطيات من الواقع وإنما جمعها وتحليلها وتفسيرها سوسيوولوجياً، واستخلاص نتائجها طبقاً لأهداف هذه الدراسة.

2. أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة:

تُعتبر الأدوات المنهجية من بين الوسائل الأساسية المستخدمة في جمع البيانات والحقائق العلمية المتعلقة بموضوع البحث، لذا فإن عملية اختيارها لا تقل أهمية عن باقي العمليات الأخرى، فلا يمكن تحت أي ظرف أن ننجز دراسة علمية من دون توفر أدوات مناسبة لطبيعة الموضوع.

وتُعرف الأدوات المنهجية بأنها وسائل جمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، والواقع أنّ اعتماد الباحثين على منهج محدد ومعين، هو الذي يحدد نوع الأدوات التي يستعين بها في جمع هذه البيانات.²

¹ محمد شفيق ، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية) ، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع ، مصر ، 1985 ، ص84.

² سيد علي شتا ، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية ، مكتبة الأشعة الفنية للنشر والتوزيع ، مصر ، 1997 ، ص256.

و من أهم الأدوات المنهجية المستخدمة في البحث هي:

أ- الاستمارة:

تُعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب معلومات أو تصورات أو آراء الأفراد، ومن أهم ما تتميز به الاستمارة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.

وقد استخدمت الدراسة الراهنة تقنية الاستمارة كأحدى أهم تقنيات البحث الميداني، والتي تعرف بأنها " عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه لشخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف الحصول على معلومات حول ظاهرة معينة"¹ وتُعرف كذلك أنها " مجموعة من الأسئلة محددة الإجابات، مرتبطة ببعضها البعض من حيث الموضوع وبصورة تكفل الوصول إلى المعلومات التي يهدف الباحث إلى الوصول إليها."²

ولقد احتوت استمارة البحث على 53 سؤال موزع على ثلاثة محاور وهي كمايلي:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية للعمال ويشمل (09 أسئلة)

المحور الثاني: يتضمن بيانات متعلقة بالبيئة الاجتماعية ويشمل (27 سؤال)

المحور الثالث: يحتوي على بيانات حول ضغوط العمل ويتضمن (17سؤال)

¹ حسن منسي ، منهج البحث التربوي ، دار الكندي للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط₁ ، 1999 ، ص56.
² مهدي زويلف، تحسين الطراونة، منهجية البحث العلمي دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ط₁، 1998، ص79.

تاسعا: الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة سجلاً حافلاً بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد الظاهرة وتحديد موقعها من التراث العلمي، وأي باحث عند قيامه بدراسة أو بحث فإنه لا بد له من الرجوع إلى حلقة متصلة بمحاولات عديدة للذين سبقوه لتلك الدراسة، وتكمن أهمية الاستعانة بالدراسات السابقة كونها تساعد على توضيح أبعاد المشكلة محل الدراسة، وتحديد موقع البحث من البحوث التي سبقت وسيتم التعرض لبعض الدراسات التي تناولت موضوع البيئة الاجتماعية، وضغوط العمل وهي كمايلي:

أ- الدراسات المتعلقة بالبيئة الاجتماعية:

- 1) دراسة عبير سمير عبد الرزاق عين شمس (2001) بعنوان "خصائص البيئة الاجتماعية والفيزيائية المرتبطة بالمشكلات الأسرية ودور مكاتب التوجيه والاستشارات في مواجهتها".¹
- تهدف الدراسة إلى وصف خصائص البيئة الاجتماعية المرتبطة بالعلاقات الأسرية من جانب المشكلات الأسرية من حيث الجانب الاقتصادي والعاطفي والجنسي.
- وصف خصائص البيئة الفيزيائية المرتبطة بالمشكلات الأسرية من حيث الخدمات الأساسية بالمسكن وحالة المسكن والحي بيئياً.
- التركيز على دراسة كلاً من الدور الذاتي لمكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية من وجهة نظر القائمين بالعمل فيها والدور المتوقع من تلك المكاتب من وجهة نظر المستفيدين منها لتحديد أهم المشكلات التي تعوق مكاتب التوجيه والاستشارات الأسرية عن أداء دورها.

¹ عبير سمير عبد الرزاق عين شمس، "خصائص البيئة الاجتماعية والفيزيائية المرتبطة بالمشكلات الأسرية ودور مكاتب التوجيه والاستشارات في مواجهتها"، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2001.

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعبر عن الظاهرة الاجتماعية المدروسة، وتكونت عينة الدراسة من (200) مفردة من المترددين على أربعة مكاتب للتوجيه والاستشارات الأسرية بالقاهرة الكبرى.

ومن أهم نتائج الدراسة مايلي:

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين خصائص البيئة الاجتماعية والمشكلات الأسرية، حيث تبين وجود علاقة عكسية بين المشكلات الأسرية ودرجة الإشباع الاقتصادي والعاطفي والجنسي، بمعنى كلما قل الإشباع الاقتصادي والعاطفي والجنسي، كلما زادت المشكلات الأسرية.
- وجود علاقة عكسية بين خصائص البيئة الفيزيائية والمشكلات الأسرية بمعنى انه كلما قل توفر الخدمات الأساسية بالمسكن وانخفضت حالة المسكن صحياً ووظيفياً وأمنياً ونفسياً، وانخفضت حالة الحي بيئياً، كلما زادت المشكلات الأسرية.

ب- الدراسات المتعلقة بضغط العمل:

1) دراسة خضير عباس بارون (2001) بعنوان "الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل - دراسة ميدانية بالقطاع الحكومي لدولة الكويت".¹

تهدف الدراسة إلى الكشف عن مشاعر الموظفين والعاملين الكويتيين من الجنسين (ذكور وإناث) نحو أدوارهم ومالها من آثار جانبية على أداء الدور في العمل، وتوضيح مصادر ضغط الدور في العمل وآثارها على الأداء الوظيفي، وكذا تبين اتجاه الكويتيين والكويتيات من الموظفين نحو أداء أدوارهم في العمل وما يتصل بمتغيرات ضغط الدور في العمل، ومحاولة الكشف عن المتغيرات التي تؤدي إلى اتجاهات أو إدراك أفضل للأدوار التي يقوم بها الموظفون.

¹ عبد الله محمد الشيخ، المجلة التربوية، العدد 52-53، جامعة الكويت، 1999، ص ص 53، 72.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، وتكونت عينة الدراسة من 1046 من الموظفين العاملين في وزارات ومؤسسات دولة الكويت.

ودلت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، حيث كان الذكور أكثر شعورا بضغط الدور في العمل من الموظفات، كما وضحت النتائج أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات على المتغيرات من مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل.

2) جهاد محمد الرشيد (2003) بعنوان "إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل"¹

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على أبعاد إدارة الوقت ومستوى ضغوط العمل لدى الرؤساء في حرس الحدود بمدينة الرياض والدمام.
- التعرف على العلاقة بين المتغيرات الشخصية للرؤساء في حرس الحدود بمدينة الرياض والدمام، وأبعاد إدارة الوقت من جهة ومستوى ضغوط العمل من جهة أخرى.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها، وتكونت عينة الدراسة من (303) مفردة من ضباط الحدود بالرياض والدمام.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود ارتباط قوي سالب الاتجاه بين متغير إدارة الوقت وضغوط العمل، كلما كانت إدارة جيدة للوقت كلما قل مستوى ضغوط العمل.

¹ جهاد بن محمد الرشيد، "إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل" دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينة الرياض والدمام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، 2003.

- المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور "أنت ومهامك" من المحور الرئيسي إدارة الوقت مرتفعة ومتقاربة.
- المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "أنت ومهامك" و "أنت والآخرون" من المحور الرئيسي إدارة الوقت جاءت عالية ومتقاربة.
- المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "غموض الدور" من محور ضغوط العمل جاءت عالية ومتقاربة.
- المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "صراع الدور" من محور ضغوط العمل جاءت متقاربة نوعاً ما.
- المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "التطور الوظيفي" من محور ضغوط العمل جاءت متقاربة.

3) دراسة سميرة لغويل (2005): بعنوان "ضغوط العمل في التنظيم"¹

هدفت الدراسة إلى فهم العلاقة المتشابكة بين مصادر ضغوط العمل سواء المتولدة من أسباب داخلية أو البيئة المحيطة بالتنظيم والمتفاعلة معه، ووصف ضغوط العمل وتحليلها وإعطاء صورة واقعية عنها.

وقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتضمنت عينة الدراسة (356) عامل في المجال الصحي بمستشفى التهامي بن فليس بولاية باتنة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:

- أن ضغوط العمل تنشأ بفعل العوامل التنظيمية (إشراف، اتصال).
- يعتبر سلوك المشرفين من مصادر ضغوط العمل، وذلك بسبب شعور العمال بالنظرة السلبية اتجاههم والمراقبة الدائمة عليهم.

¹ سميرة لغويل، ضغوط العمل في التنظيم، دراسة ميدانية بمستشفى التهامي بن فليس بباتنة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، الجزائر، 2005.

• يشكل الإحباط الوظيفي أحد العوامل الأساسية المساهمة في نشوء ضغوط العمل، وذلك من خلال شعورهم بعدم الأهمية، وإفقادهم مهاراتهم المكتسبة وتهميش العامل مهنيًا واجتماعيًا.

• يلعب المستوى المعيشي دوراً في جعل العامل معرضاً للضغوط، وعدم كفاية مصدر الدخل لتلبية حاجاته.

4) دراسة نوارة بنت ناصر محمد القحطاني(2005): "أثر ضغوط البيئة الاجتماعية والفيزيائية على أداء المرأة السعودية العاملة لأدوارها الاجتماعية"¹

تتصدر مشكلة الدراسة في أثر ضغوط البيئة الاجتماعية والفيزيائية على أداء المرأة السعودية العاملة لأدوارها الاجتماعية، والتي تلعب دوراً هاماً وفعالاً في العملية التعليمية والتربوية لما تتسم به من سمات تؤهلها لهذا الدور.

وهدفَت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير كل من ضغوط البيئة الاجتماعية والفيزيائية على أداء المرأة العاملة، ومحاولة وضع اقتراحات لمواجهة التحديات الناجمة عن الضغوط البيئية المحيطة التي تواجه المعلمة في المملكة السعودية.

ولقد استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي لمجتمع الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من معلمات المرحلة الابتدائية في مدينة الرياض وقدرت بـ (175) معلمة، وقد طبقت عليهن أداة استمارة الاستبيان.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة مايلي:

• وجود مجموعة من الضغوط الاجتماعية التي تعترض المرأة السعودية في أداء أدوارها الاجتماعية المتمثلة في دورها كزوجة وأم ودورها مع الأبناء والوالدين

¹ نورة بنت ناصر محمد القحطاني، أثر ضغوط البيئة الاجتماعية والفيزيائية على أداء المرأة السعودية العاملة لأدوارها الاجتماعية (دراسة ميدانية على معلمات المرحلة الابتدائية بشرق مدينة الرياض)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السعودية، 2005.

والزميلات ومع الطالبات ومشاكلهن، بالإضافة إلى ضغط العمل من منهج وأعمال إشرافية وأنشطة مصاحبة للتدريس.

• إحساس المرأة بالتقصير في المشاركة الاجتماعية وفي رعايتها لأبنائها وبين احتياجات بيتها.

• الظروف الفيزيائية تلعب دوراً هاماً في زيادة الضغوط على المرأة العاملة.

(5) دراسة تغريد عمار(2006): بعنوان "أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"¹

تهدف الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة، ومعرفة طبيعة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والتنظيمية وضغوط العمل، ومحاولة التوصل إلى توصيات وآراء قد تمكن المسؤولين في الجامعات مجتمع الدراسة من معالجة مشكلة ضغوط العمل لدى العاملين.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، وتكونت عينة الدراسة من (448) مفردة من العاملين في الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في جامعة الأقصى والأزهر، والجامعة الإسلامية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة مايلي:

• عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعات) على الإحساس بضغط العمل.

¹ تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2006.

- وجود اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرارات)، تمثلت بعضها في:
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الدور وضغوط العمل، وذلك بسبب استقبال العمال الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة واضطرارهم إلى القيام بما هو ضد مبادئهم الشخصية بغية إرضاء مسؤوليهم أو خوفا منهم.
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين غموض الدور وضغوط العمل، ويرجع ذلك إلى عدم توافر صورة واضحة لدى العمال في الجامعات في تحقيق الأهداف والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، وكذا نتيجة لتعدد القرارات المتعلقة ببعض المسائل وتضاربها الأمر الذي يسبب عدم وضوح طريقة التعامل مع هذه الأمور.
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عدم ملائمة الدور وضغوط العمل، وذلك بسبب عدم ملائمة مؤهلات العديد من الموظفين للوظائف التي يشغلونها فقد يشغل وظائف هي أقل من مؤهلاتهم، بينما يشغل البعض الآخر مناصب أكبر من قدراتهم.
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عبء الدور وضغوط العمل، حيث يجد العمال تراكم في الواجبات الملقاة على عاتقهم بسبب زيادة العبء الوظيفي وكثرة ساعات العمل، إضافة إلى إحساسهم بصراع مع الوقت مما يجعلهم يعملون أكثر من جهدهم.
- لم يكن لطبيعة العمل (إداري/أكاديمي) أثره على الإحساس بضغوط العمل.

6) دراسة صالح بن ناصر شغروود القحطاني (2007) بعنوان: "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية"¹.

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإدارية، ومعرفة أبرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة.

والتعرف على الآثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية والعوامل التي تؤدي إلى الحد من هذه الآثار السلبية من وجهة نظر ضباط جوازات منطقة مكة المكرمة.

وتكونت عينة الدراسة من (159) مفردة من الضباط العاملين في الجوازات بمنطقة مكة المكرمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لاعتماده على وصف الحالة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك ضغوط اجتماعية تواجه ضباط الجوازات بدرجة متوسطة عند اتخاذ القرارات الإدارية.
- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة عالية من ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية ويتمثل في (ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة).
- ضباط الجوازات يواجهون بدرجة ضعيفة عاملي ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية يتمثل في استشارة الأسرة في بعض القرارات التي تخص العمل والمشكلات الأسرية.

¹ صالح بن شغروود القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2007.

- أهمية العمل على توفير العوامل التي تؤدي إلى الحد من الآثار السلبية للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية.

(7) شاطر شفيق (2009): بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية عموماً (الجانب النظري للدراسة) والمؤسسة الصناعية خصوصاً (الجانب التطبيقي للدراسة) ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات، إضافة إلى تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط، والتعرف على مستوى شعور الموارد البشرية بضغوط العمل والرضا الوظيفي وكشف مختلف الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور.

وقد تكونت عينة الدراسة من (65 مفردة) تم اختيارها عشوائياً من كل الأصناف الوظيفية العاملين بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- بجيجل، و اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محددة، وقد اعتمد على المنهج التاريخي خاصة فيما يتعلق بالجزء النظري من الدراسة كما استخدم منهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي.

ومن أهم نتائج الدراسة:

- تعاني الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- بجيجل من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل 3,69 .

¹ شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- بجيجل)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة بجيجل-الجزائر، 2009.

- جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى من حيث تسببها في شعور الموارد البشرية بمستويات مرتفعة من ضغوط العمل، حيث بلغ متوسطها الحسابي 3,77 ، تليها المصادر المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري بمتوسط حسابي يقدر ب 3,61 وأخيرا المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية بمتوسط حسابي يقدر ب 3,48 .
 - إن مستوى الرضا الوظيفي الذي تشعر به الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء" سونلغاز" بجيجل ظهر بوجه عام منخفضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2,24 .
 - أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلباً على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية وقوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 تقدر بـ 0,666 .
 - أثرت مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلباً على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة، حيث ترتبط معه بعلاقة عكسية ومتوسطة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 تقدر بـ 0,452 .
- (8) محمد صلاح الدين أبو العلا(2009): بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي".¹**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، ومعرفة فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين.

¹ محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة) ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2009.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (147) مدير من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية.

ومن أهم نتائج الدراسة مايلي:

- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% من الذين يعانون من عبء العمل وهو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم يليه صراع الدور ثم الثقافة التنظيمية.
- وجود غموض الدور بشكل ضعيف ويرجع ذلك لأن المسؤوليات محددة والصلاحيات والآليات واضحة بالإضافة لمنح الإدارة العليا صلاحيات.
- وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%.
- عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

التعليق على الدراسات السابقة:

لقد تم عرض عدد من الدراسات السابقة متعلقة بكل من البيئة الاجتماعية وضغوط العمل، وتنوعت هذه الدراسات حسب كل بيئة أعدت فيها، وقد تم ترتيب هذه الدراسات من الأقدم إلى الأحدث، فكان أقدمها أجري عام (2001) وأحدثها أجري عام (2009).

ويتبين من العرض السابق ندرة الدراسات المتعلقة بالبيئة الاجتماعية، بحيث لم يتم العثور على حسب إطلاعي على دراسات تتعلق بالبيئة الاجتماعية كمتغير مستقل بذاته، وإثما عثر على دراسة تتعلق بالبيئة الاجتماعية والفيزيائية كدراسة (عبير سمير عبد الرزاق 2001)، وقد تم فيها الإشارة إلى جانب من البيئة الاجتماعية المتمثلة في متغير العلاقات الأسرية المرتبطة بالمشكلات الأسرية فقط.

أما فيما يخص ضغوط العمل يتضح أنها تتفاوت باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، نجد مثلا دراسة (جهاد بن محمد الرشيد 2003، أبو العلا 2009) ركزت على ضغوط العمل على رؤساء الأقسام و المدراء، و نجد في المجال الصحي تركزت في دراسة (سميرة لغويل 2005)، وفي مجال التعليم مثل دراسة (نوار بنت ناصر محمد القحطاني 2005) التي ركزت على الدور الذي تقوم به المرأة في مجال العمل وقد يخلق لها صراع في الأدوار بين مهامها العملية والأسرية، وهذا ما نلاحظه كذلك في (دراسة خضير عباس) الذي يرى بأن هناك فروق متفاوتة بين كل من الجنسين (ذكور وإناث) في الشعور من ضغوط تعدد الأدوار في مجال عملهم

ومع اختلاف المجتمعات التي أجريت فيها الدراسات السابقة إلا أن الجميع يكادون يتفقون على أن مستوى أداء العاملين يرتفع مع توافر احتياجاتهم المادية والمعنوية في ظل ضغوط عمل ملائمة، وأن تلك الضغوط إذا زادت عن الحد الملائم يمكن أن تصيب العاملين بآثار متنوعة تنعكس عليهم وعلى المنظمة.

و في ضوء العرض السابق للدراسات السابقة يتضح أنها قد ركزت على البيئة الاجتماعية وضغوط العمل كل على حدة ولم يتم العثور على حد إطلاعي على دراسات تناولت موضوع البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغوط العمل، كما أن كل الدراسات السابقة التي عُرضت أعتمد فيها على أداة المقياس لجمع البيانات ماعدا دراسة (سميرة لغويل) تعتمد على تقنية الاستمارة لجمع البيانات من الميدان، إضافة إلى أنه تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في حجم العينة فكل دراسة تختلف عن الأخرى في تحديدها، وكذلك في اختلاف المجتمعات التي طبقت فيها الدراسات، بينما نجد الدراسة الحالية تتفق مع دراسة كل من (سميرة لغويل، شاطر شفيق) أنها طبقت كل منها في المجتمع الجزائري، فقط الاختلاف في المنطقة أجريت كل من الدراسات في ولايتي باتنة، و جيجل أما الدراسة الحالية أجريت في ولاية أدرار، كما تشابهت دراسة (تغريد زياد عمار) مع الدراسة الحالية ببعض المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل تمثلت في (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور).

كما تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي في البحث كونه الأنسب في البحوث الاجتماعية والإنسانية، وقد اتفقت كذلك الدراسة الحالية مع دراسة كل من (سميرة لغويل، شاطر شفيق، خضير عباس) أن الدراسة طبقة على كل الموارد البشرية أي جميع العاملين بالمؤسسة من الجنسين ذكور وإناث.

ولقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة بمايلي:

- ✓ ساعدت في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية بما يتعلق بالبيئة الاجتماعية وضغوط العمل.
- ✓ تصميم أدوات جمع المعلومات اللازمة وفي مقارنة النتائج التي وردت في الدراسات السابقة، وبما تسفر عنه نتائج الدراسة الحالية.
- ✓ بناء أداة الدراسة وذلك في ضوء الأسئلة التي أجابت عنها الدراسة الحالية.

الإطار النظري للأدلة

الفصل الثاني

البيئة الاجتماعية

تمهيد

أولاً: تعريف البيئة

ثانياً: تعريف البيئة الاجتماعية

ثالثاً: أنواع البيئة الاجتماعية

رابعاً: مكونات البيئة الاجتماعية

خامساً: مستويات البيئة الاجتماعية

سادساً: نظرة بعض علماء الاجتماع إلى البيئة الاجتماعية

سابعاً: تأثير البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني

خلاصة الفصل

تمهيد

إنَّ الاهتمام بالبيئة المحيطة بالبشر قديم قدم الإنسان نفسه، فالإنسان في حاجة إلى بيئته للتفاعل معها، كما أنَّ البيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعها فهي تشمل كل مجالات الحياة، وتختلف من مجتمع إلى آخر، وتُعتبر البيئة الاجتماعية أحد عناصر البيئة التي تُعبر عن جميع الجماعات التي ينخرط ويتفاعل وإياها الإنسان من خلال العلاقات المختلفة مع بقية أفراد المجتمع.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى تعريف البيئة بصفة عامة ثم تعريف البيئة الاجتماعية، وتحديد أنواعها، مكوناتها، ومستوياتها، وعرض نظرة بعض علماء الاجتماع للبيئة الاجتماعية، وأخيراً إبراز تأثير البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني.

أولاً: تعريف البيئة

لم يتفق العلماء في تحديد مفهوم البيئة، بل تعددت معانيها وتباينت حسب تخصصاتهم، فكل منهم يعرفها حسب رؤيته الخاصة ومن بين هذه التعاريف مايلي:
تُعرف كلمة البيئة في اللغة الفرنسية "environnement" وهي مشتقة من الفعل "environner" وتعني "مجموعة الظروف الطبيعية للمكان من هواء وماء وأرض وكائنات حية محيطة بالإنسان وما تحويه من مواد".

ويدل لفظ البيئة في المعاجم الإنجليزية على مصطلحين متداخلين وهما "environment" والتي تعني مجموعة الظروف أو المؤثرات الخارجية التي لها تأثير في حياة الكائنات بما فيها الإنسان، ومصطلح "écologie" الذي يعني علم البيئة، هذا الأخير الذي يُعرف البيئة بأنها الوسط أو المجال المكاني الذي يعيش فيه الإنسان بما يضم من ظواهر طبيعية وبشرية يتأثر بها ويؤثر فيها.¹
و تعرف البيئة أيضاً بأنها "الموقع أو المكان أو المنطقة التي تتوافر فيها الأسباب الملائمة لعيش الكائنات الحية".²

وتُعرف البيئة أنّها "ذلك المحيط الطبيعي والصناعي الذي يعيش فيه الإنسان بما فيه من ماء وهواء وفضاء وتربة وكائنات حية، ومنشآت أقامها الإنسان لإشباع حاجاته المتزايدة، إذ تنطوي على وسط طبيعي وآخر بفعل نشاط الإنسان".³
وتعرف أيضاً أنّها "ذلك المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية، وهي كل ما يحيط بالإنسان أو المنظمة من طبيعة ومجموعات ونظم بشرية وعلاقات شخصية".¹

¹ حسين عبد الحميد أحمد رشوان، البيئة والمجتمع، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، ص161.

² عبد المجيد عمر النجار، مرجع سابق، ص18.

³ عارف صالح مخلف، الإدارة البيئية، الحماية الإدارية للبيئة، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص ص 30،31.

كما تُعرف البيئة كذلك أنّها "ذلك الحيز الذي يُمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم، وتشمل ضمن هذا الإطار كافة الكائنات الحية التي يتعايش معها الإنسان ويشكلان سوياً سلسلة متصلة فيما بينهم".²

وتُعرف أيضاً أنّها " كل العوامل الخارجية التي يستجيب لها الفرد أو المجتمع بأسره استجابة عقلية أو اجتماعية، وكذلك العوامل الجغرافية والمناخية، من سطح ونبات وحرارة ورطوبة، والعوامل الثقافية التي تسود المجتمع والتي تؤثر في حياة الفرد والمجتمع وتشكلها وتطبعها بطابع معين".³

كما تُعرف أيضاً بأنّها "الوسط المحيط بالإنسان والذي يشمل جميع العوامل الحيوية وغير الحيوية، التي تؤثر بالفعل على الكائن الحي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في أي فترة من تاريخ حياته".⁴

ومن خلال هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف جاء في مؤتمر استكهولم عام 1972 للبيئة بحيث دلت على " ذلك الرصيد من الموارد المادية و الاجتماعية المتاحة في وقت ما وفي مكان ما لإشباع حاجات الإنسان وتطلعاته".⁵

يركز هذا التعريف على أنّ البيئة هي كل ما يحيط بالإنسان من أشياء مادية وعلاقات اجتماعية، تضمن له إشباع حاجاته الأساسية.

¹ مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة (الهيكل والتصميم)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، طه، 1999، ص110.

² رشيد الحمد، محمد صباريني، البيئة ومشكلاتها، المجلس الوطني للثقافة والفنون للنشر والتوزيع، الكويت، طه، ص19.

³ أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص25.

⁴ حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مشكلات المدينة (دراسة في علم الاجتماع الحضري)، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص27.

⁵ نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، إدارة البيئة ونظم ومتطلبات وتطبيقات 1400، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، طه، 2007، ص93.

ثانياً: تعريف البيئة الاجتماعية environment social

لقد اختلفت الآراء حول تحديد تعريف شامل عن البيئة الاجتماعية، فهي تختلف باختلاف كل فرد وحسب المجتمع الذي يعيش فيه، ومن بين هذه التعاريف ما يلي :

تُعرف البيئة الاجتماعية أنها "جزء من البيئة الكلية ويقصد بها مجموعة السلوكيات الخاصة بالأفراد والعادات والتقاليد والمصالح المشتركة التي تحيط بالفرد، والعلاقات الإنسانية التي تربطه بغيره من البشر كأفراد الأسرة أو زملاء العمل والتفاعل فيما بينهم، وزملاء الدراسة، ومجموعة الأصدقاء أي تلك العلاقات والأوضاع الاجتماعية التي تساهم في تشكيل الفرد.¹

وتُعرف أيضاً: " أنها ذلك الإطار من العلاقات الذي يحدد ماهية علاقة حياة الإنسان مع غيره، والذي هو الأساس في تنظيم أي جماعة من الجماعات سواء بين أفرادها بعضهم ببعض في بيئة ما، أو بين جماعات متباينة أو متشابهة معاً."²

وتُعرف أيضاً أنها جميع الجماعات البشرية التي ينخرط ويتفاعل وإياها الإنسان وأخصها جماعة الأسرة، أبناء الجيرة، جماعة النادي، رفاق العمر، زملاء العمل، وتشمل كذلك على المؤسسات الاجتماعية، العادات والتعاليم والنظم والقوانين وكل عناصر الثقافة التي يعيش الإنسان ويتربى في كنفها.³

وتعرف كذلك أنها تلك المؤثرات الاجتماعية التي يتوقعها الإنسان في بيئته كالعادات والتقاليد والقيم التي يتعلمها الإنسان في بيئته ويتقبلها كأنماط اجتماعية أثناء سلوكه اليومي، وكذلك الجماعات التي ينتمي إليها والطبقة الاجتماعية وجماعة العمل ومدى تفاعله معها.⁴

¹ علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص40.

² السيد عبد العاطي، الإنسان والبيئة، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص5.

³ عبد الرحمن عيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، ص133.

⁴ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2004، ص16.

وتُعرف البيئة الاجتماعية أنّها "نوعية العلاقات والتفاعلات في المجتمع والعادات والمفاهيم السائدة فيه عن نواحي الحياة الأساسية مثل مفهوم العلاقات الأسرية، ومفهوم النجاح والمفاهيم المتعلقة بالملكية والقوة والسيطرة الذاتية".¹

وتُعرف البيئة الاجتماعية أيضاً أنّها البناء الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية السائدة بين السكان القاطنين في البيئة الجغرافية من عادات وتقاليد وطقوس، وأعراف وقوانين، وهذه البيئة قد تكون عامة أي تشمل الظروف العامة لوسط معين له تأثير على الأفراد في هذا الوسط، وقد تكون بيئة خاصة يظهر أثرها على الفرد بذاته بشكل واضح.²

من خلال التعاريف السابقة للبيئة الاجتماعية يمكن استنتاج مايلي:³

(1) يتعلق مفهوم البيئة الاجتماعية بالظروف والأحوال و التفاعل الإنساني الذي يرتبط بحياة البشر، ونجد أنّه من أجل أن يستمر الإنسان ويتواصل وجوده في الحياة فإنّ عليه أن يخلق وينشغل في علاقات اجتماعية فعالة وإيجابية مع البيئة المحيطة به.

(2) تتضمن البيئة الاجتماعية الجوانب المادية (**physical environment**) من شوارع ومباني وأراضي زراعية ومناطق صناعية، وطرق المواصلات، وأودية ومجاري مائية التي وجدت بشكل طبيعي أو أنشأها وصنعها الإنسان.

(3) تتعلق البيئة الاجتماعية بالعمل أو الوظيفة التي يشغله الفرد، وكمية النقود التي يحصل عليها كالدخل، بالإضافة إلى القوانين والأعراف التي يلتزم بها.

¹ حسن سلمان وآخرون، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، ط¹، 2005، ص176.

² منى محمد علي جاد، التربية البيئية في الطفولة المبكرة وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط¹، 2004، ص77.

³ حسين حسن سليمان، السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية (بين النظرية والتطبيق)، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، ط¹، 2005، ص ص32،33.

4) تتضمن البيئة الاجتماعية أيضاً الأفراد والجماعات والمؤسسات والأنظمة التي يتعامل معها الفرد بما تمثله من أسرة، وأصدقاء، وجماعة عمل والإدارة، مجلس الحي أو القرية، كذلك الحكومة التي يتبعها.

5) البيئة الاجتماعية تمثل طبيعة التفاعل مع مؤسسات الخدمات التي يتعامل معها الفرد، والتي تشمل المستشفيات والهيئات الصحية وإدارة الإسكان ومكاتب الرعاية الاجتماعية، والمؤسسات التعليمية من مدارس ومعاهد ومراكز تدريب وما إلى ذلك.

ثالثاً: أنواع البيئة الاجتماعية

لقد تم تصنيف البيئة الاجتماعية إلى عدة أنواع من بينها :

يصنف "برنارد" البيئة الاجتماعية إلى مايلي:¹

- أ- **بيئة فيزيقية اجتماعية:** تشمل الأدوات والآلات وأجهزة النقل المواصلات ولوازم المعيشة.
- ب- **بيئة بيو(أحيائية) اجتماعية:** تتمثل في النباتات المنزلية والحيوان المستأنس والكائنات الإنسانية التي تؤدي الخدمات.
- ت- **بيئة اجتماعية سيكو (نفسية):** مثل السلوك الباطني للأفراد الذين يحتك بهم و تماثلات السلوك كالعادات والتقاليد والاعتقادات واللغة.

وقد صنف "أوسمند osmond" البيئة الاجتماعية إلى نوعين هي :

البيئة الاجتماعية المتألفة، والبيئة الاجتماعية المركزية، وذلك ليصف مدى تشجيع البيئة أو عدم تشجيعها للتفاعل الاجتماعي وهي كمايلي:²

¹ السيد فهمي علي، علم النفس البيئي (الازدحام السكني والسكاني وتأثيرهما على الصحة العضوية والنفسية)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، 2009، ص ص14، 15.

² فرانسيس، ماك أندرو: ترجمة، عبد اللطيف محمد خليفة وآخرون، علم النفس البيئي، مطبوعات جامعة الكويت للنشر والتوزيع، ط₁، 1999، ص 279.

1. **البيئة الاجتماعية المتآلفة:** وهي بيئة تجمع الناس فيما بينهم وتشجع على التفاعل مع بعضهم البعض من خلال الجلوس وجهاً لوجه على أثاث متحرك.
 2. **البيئة الاجتماعية المركزية:** وهي بيئة غير مشجعة على التفاعل بين الناس، حيث توجد المقاعد ثابتة وغير متحركة، والتي صُممت لتجعل التفاعل صعباً، وغالباً ما تستخدم الترتيبات المكانية المركزية في الأماكن العامة.
- وهناك تصنيف آخر للبيئة الاجتماعية يتمثل فيمايلي:¹

- (1) **النوع الأول:** هو ما استطاع الإنسان أن يُغيره في طبيعة الأرض، وبناء المنازل وتصنيع طرق النقل والمواصلات وغيرها.
- (2) **النوع الثاني:** وهو ما أنشأته الجماعة من الأنظمة الاجتماعية، كأنظمة الحكومة لسياسة البلاد، وأنظمة العلاقات بين الأفراد كالزواج وتشكيل أسرة وبناء علاقات مختلفة مع الأفراد.

¹ نقولا الحداد، علم اجتماع حياة الهيئة الاجتماعية وتطورها، دار الرائد العربي للنشر والتوزيع، بيروت، ط2، 1982، ص 95 .

رابعاً: مكونات البيئة الاجتماعية

تتكون البيئة الاجتماعية من عدة عناصر أهمها :

(1) البيئة الأسرية:

وهي تمثل البيئة الاجتماعية الأولى التي يحيا فيها الفرد ويتأثر بها، حيث نجد أنّ الأسرة تؤثر تأثيراً مباشراً على حياة الأفراد، والمقصود بالأسرة أنّها "جماعة من الأشخاص يرتبطون بروابط الزواج والدم والتبني، ويعيشون معيشة واحدة، وينفاعلون كل مع الآخر في حدود أدوار الزوج والزوجة، الأم والأخ والأخت ويشكلون ثقافة واحدة مشتركة."¹

أي أنّ الأسرة تشكل مجموعة من العلاقات والتفاعلات تتمثل في العلاقات الأسرية والمقصود بهذه الأخيرة دراسة و فهم التفاعلات داخل الأسرة، وتحديد الدور والوظيفة التي يقوم بها كل من الأفراد المتفاعلون داخل التكوين الأسري، فكل فرد منهم اعتباراً من الزوج، والزوجة، والوالدين، والأبناء لكل منهم دور ووظيفة خاصة يقوم بها.²

ونجد أنّه داخل كل أسرة ظروف خاصة بها، لها تأثير مباشر على نوعية العلاقات الأسرية بالنسبة للأفراد وتتمثل هذه الظروف في ثلاثة عناصر هي:³

أ- **الخصائص الاجتماعية للأسرة:** تتمثل في طبيعة العلاقات الاجتماعية الأسرية للمبحوثين من خلال تحديد مناطق النزوح الإقليمي والمحلي، إضافة إلى حجم الأسرة والحالة الاجتماعية مثل المتزوجين، الأراامل، المطلقين، وكذلك عدد

¹ نخبة من الأساتذة ، المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص177.

² أميرة منصوره يوسف علي، محاضرات في قضايا السكان والطفولة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 1999، ص81.

³ محمد الجوهري وآخرون، علم اجتماع البيئة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص ص81،82،83.

سنوات الزواج، وعدد الأبناء، ونوع العلاقة السائدة فيما بينهم والظروف التي تعيشها هذه الأسرة في ميدان السكن والموارد المختلفة للدخل.

ب- **المشكلات الأسرية:** وتتضمن مشكلات الأسرة المتصلة بتنشئة وتربية الأبناء ومشكلات عامة تتمثل في انخفاض الدخل، ضعف الأنشطة الاجتماعية والتعليمية.

ت- **الجوانب الذاتية للحياة الأسرية:** وهي تتعلق بمستوى الرضا الذي تحقق لأعضاء الأسر في نطاق ظروفهم الأسرية، وتشير إلى حجم الإشباع الذي تحقق لهم داخل أسرهم، وأهم الأمنيات المرتبطة بالحياة الأسرية والتي بدورها تعكس رؤيتهم لما هو مرغوب أو ما ينبغي أن تحققه لهم حياتهم الأسرية من أهداف.

(2) ثقافة المجتمع (العادات والتقاليد):

إذا نظرنا إلى ثقافة المجتمع نجد أنها تمثل حالة من التطور لا تقف عند حدود معينة، وهذا ما يجعل سلوك الفرد يتأثر بثقافة مجتمعه وقيمه وعاداته، فهي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ عادات وقيم تلك الجماعة تتشكل لديه روح الجماعة ويصبح يدافع عن تقاليدها وعاداتها.¹

إذ تُعرف العادات الاجتماعية أنها ظاهرة تتميز بها المجتمعات في تنظيم المجتمع لأن لكل مجتمع عاداته وأسلوبه الخاص في حياته اليومية، وهي تعتبر الدعامة الأولى التي يقوم عليها التراث الثقافي في كل بيئة اجتماعية ففي كل جماعة تنشأ مجموعة من الأفعال والممارسات التي يزاولها الأفراد لتنظيم أحوالهم لتحقيق غاياتهم، أما التقاليد الاجتماعية هي عبارة عن ممارسات تُكتسب من المجتمع الذي تربى وعاش فيه الفرد، وهو شكل من أشكال السلوك والتصرفات الجماعية لها مكان للقداسة لدى أفراد مجتمع معين.²

¹ طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص140.

² عبد الله الرشيدان، علم اجتماع التربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999، صص146، 167.

كما أنه من خلال تفاعل تقاليد الأفراد وأعرافهم بالمجتمع التي تخص جوانب حياتهم، تتشكل منظومة ثقافة المجتمع التي تكبر معها الأجيال، حيث أنه تنعكس ثقافة المجتمع على أداء الأفراد في محيط عملهم.

لقد بدل العديد من الباحثين الكثير من الجهد في البحث عن أوجه التشابه والاختلاف بين قيم وتقاليد الثقافات المختلفة للمجتمعات، ومن بين هؤلاء الباحثين ((جيرت هوفستيد)) في نموذجها لثقافة المجتمع لمجموعة من الأبعاد هي:¹

أ- **الفردية مقابل الجماعية:** أي تلك القيم التي تحكم العلاقات بين الأفراد والمجموعات نجد أنه في المجتمعات التي تعتمد على النزعة الفردية، يكون من بين القيم السائدة فيها قيم الانجاز الفردي والتحرر على عكس المجتمعات التي تعتمد على النزعة الجماعية فإنه يسودها روح عمل الجماعة والتعاون.

ب- **التفاوت والتمايز بين طبقات شرائح المجتمع:** يتمثل في الفروقات في القدرات الذهنية والبدنية وانعكاسها على فروقات في مستويات الدخل والمعيشة.

ت- **طبيعة توجه المجتمع نفسه:** تركز هنا المجتمعات على معيار الإنجاز و ننظر إليه بقيمة عالية للأداء والنجاح، ومجتمعات أخرى تركز على الحياة اليومية والعناية بها ورعايتها، أي تنظر بقيمة عالية لطبيعة ونمط معيشة الأفراد والتآلف بينهم.

ث- **مدى نظرة الفرد نحو الحياة والعمل:** أي النظرة البعيدة المدى للمستقبل بما فيها النظرة للإدخار وحسن التدبير نحو الأهداف، والنظرة القصيرة الأمد وهي للمتعة والعيش لليوم والحاضر.

¹ فريد فهمي زيادة، وظائف منظمات الأعمال (مدخل معاصر)، دار اليازوردي للنشر و التوزيع، عمان، 2009، ص ص35،36.

3) قيم وقواعد السلوك الاجتماعي المرتبطة بالعمل:

هي قواعد السلوك الخاصة بالأفراد في المجتمع التي تؤثر على المنظمات، ويمكن التفريق بين نوعين من القيم والقواعد السلوكية، قيم السلوك المرتبطة بالأخلاق العامة ويستمددها الفرد من عدة مصادر أهمها الضمير والأفراد المحيطين به، وتتمثل هذه القيم في حب الآخرين والعمل في خدمتهم والوفاء بالعهود والالتزامات، ومثل هذه الأخلاق تؤثر على طريقة أداء الأفراد لعملهم في المنظمة. وهناك القيم والقواعد السلوكية المرتبطة بالعمل بصفة خاصة وهي تتمثل في القيم المرتبطة بالعمل ارتباطاً مباشراً، مثل العمل بأقصى جهد عندما يكلف العامل بعمله، والالتزام بمواعيد و قوانين العمل، وإبراز أهمية مشاركة زملائه في اتخاذ القرارات بصورة جماعية أم بصورة فردية مناسبة والعمل الجماعي.¹

كما أنّ القيم السائدة داخل العمل تمثل أحد السمات المحددة لشخصية الفرد، فغلبة التواكلية السلبية وتقدير قيمة الوقت والعمل يؤثر على تصرفات الأفراد ومن ثم على نمط أداء المؤسسة، ففي المجتمعات التقليدية والمتخلفة يتسم الأفراد بالنزعة التواكلية في النظر والتصرفات، ويلاحظ أن تقدير الأفراد لقيمة الوقت في هذه المجتمعات يكون عند حده الأدنى، حيث لا يمثل عنصراً ذا قيمة وبالتالي يؤثر على تخطيط الأفراد لواجباتهم وأدائهم وعلى نمط سلوكهم في المؤسسة، وبالتالي يؤثر على القرارات المتخذة حول العمل.²

¹ عبد الغفار حنفي وآخرون، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004، ص 197.

² محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد، الإدارة العامة (المبادئ والتطبيق)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003، ص 214.

خامساً: مستويات البيئة الاجتماعية

من أجل تبسيط وتفهم هذه المستويات هناك تقسيماً لها وتتمثل في المستوى الأصغر، المستوى الأوسط، والمستوى الأشمل، وهي كمايلي:

(1) المستوى الأصغر Micro System

يتضمن هذا المستوى الفرد كعضو في أسرة أو جماعة يتفاعل كنسق اجتماعي موجود مع أنساق أخرى، مثل الأسرة، مجموعة العمل، والأهل، الجيران، وجماعة الأنشطة، فالفرد بنفسه كوحدة بيولوجية لا بد له من التفاعل مع الآخرين بشكل مستمر.¹

ومن ضمن نماذج المستوى الأصغر نجد الأسرة لأنها تتكون من أجزاء متفاعلة ومترابطة مثل (الأب، الأم، الأبناء، الأقارب).

(2) المستوى الأوسط Mezzo System

يشير هذا المستوى إلى المجموعات الصغيرة التي ينضم إليها الفرد ويتعامل معها، وتنقسم هذه الجماعات إلى جماعات للأنشطة مثل الانضمام إلى فريق العمل مع مجموعة معينة مثل مجلس الحي، أو مجلس الآباء، أو الانضمام إلى أحد الجماعات الثقافية والفنية، كذلك الارتباط بأحد الجماعات الاجتماعية يؤدي إلى تزود الفرد بالعلاقات الاجتماعية وقضاء أوقات جيدة مع مجموعة الأصدقاء والجيران والأهل، والمشاركة في تبادل الآراء والمحبة بين أفراد المجموعة.

أما بالنسبة لجماعة العمل والتي يرتبط بها الفرد بحكم وظيفته، فإنها تمثل الاشتراك في علاقات محددة لتحقيق غايات ومصالح العمل، ونجد أن الفرد يؤثر ويتأثر بهذه الجماعة بشكل متواصل حسب درجة ارتباطه ومدى تفاعله معها.²

أما فيما يتعلق بالنوع الآخر من الجماعات فهي الجماعات التعليمية والعلاجية والجماعات النوعية، وهي تنشأ نتيجة الاهتمام بموضوع ثقافي أو بيئي، وذلك

¹ حسين حسن سليمان، مرجع سابق، ص 38.

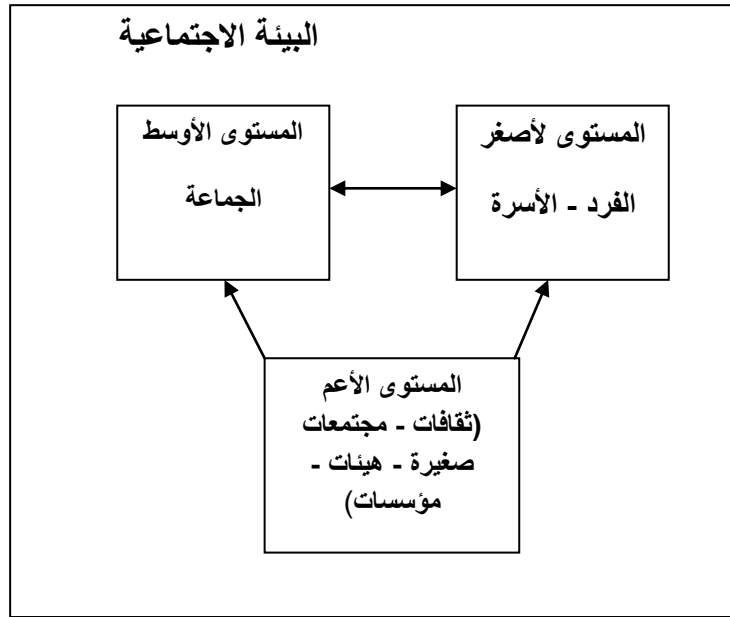
² حسين حسن سليمان، نفس المرجع، ص 39.

لاستفادة أعضاء المجتمع وتركز هذه الجماعات على أنشطة معينة لتحقيق تغيير في سلوكيات واتجاهات أعضاء المجتمع وتزويدهم بمعلومات ومهارات معينة.

(3) المستوى الأشمل Macro System:

يمكن تعريف المستوى الأعم أنه يشير إلى "الجوانب الاجتماعية والسياسية والتاريخية والقوى البيئية التي تؤثر على الظروف الإنسانية، والتي قد تسبب مشكلات للأفراد أو تمنحهم الفرصة لإشباع احتياجاتهم وتحقيق طموحاتهم". ويتضمن هذا المستوى المؤسسات الاجتماعية أو التعليمية والحي وغيرها من المؤسسات التي تؤثر على حياة الفرد بشكل مباشر.¹

ويمكن توضيح مستويات البيئة الاجتماعية في الشكل التالي:



الشكل رقم (02) يوضح حركة التفاعل بين مستويات البيئة الاجتماعية

المصدر: حسين حسن سليمان، مرجع سابق، ص41.

¹ حسين حسن سليمان، مرجع سابق، ص40.

يُبين الشكل رقم (02) طبيعة التفاعلات بين المستويات الثلاثة تحت مظلة البيئة الاجتماعية، فنجد أنّ المستوى الأصغر بما يتضمنه من فرد وأسرة يتفاعل بشكل متبادل مع الجماعات التي ينتمي إليها الفرد والأسرة، على سبيل المثال نجد أنّ أحد أبناء الأسرة قد يتعامل مع جماعة من الأصدقاء، وقد تؤثر هذه الجماعة في سلوكيات الفرد بشكل إيجابي أو سلبي.

أما عن المستوى الأعم فإنه يضم تلك المؤسسات والهيئات والمجتمعات، كالحى والمدينة والثقافات التي لها تأثير مباشر على الفرد والأسرة وعلى الجماعة، فالبيئة الاجتماعية تجمع بين المستويات الثلاثة لتتفاعل فيما بينها.

سادساً: نظرة بعض علماء الاجتماع إلى البيئة الاجتماعية

من بين العلماء الذين تحدثوا عن البيئة الاجتماعية والتغيرات التي تحدث من خلالها كل من إميل دوركايم، ماكس فيبر، وباريتو فلوريدو وهو كمايلي:

1. إميل دوركايم:

يقول "دوركايم" أنّ التقاليد تصبح قوية إذا بقي الإنسان في ذات المكان الذي تربى فيه، ومع نفس الأشخاص الذين يعرفونه فيكون سلوكه متوافقاً معهم، وعند إنتقاله إلى بيئة اجتماعية مغايرة يتغير سلوكه ليكون منسجماً مع معارفه الجدد، حيث أنّه يرى أنّ موقف الإنسان من الأحداث يتغير لأنّ القيم الاجتماعية والدينية الجديدة السائدة في بيئته الاجتماعية تفرض نمطاً محدداً من التفكير والسلوك، فتأتي أحكامه مخالفة نوعاً ما لما كان يؤمن به سابقاً، وبالرغم من أن مستوى وعي الفرد يلعب دوراً أساسياً في تبنيه لموقف ما من الأحداث والقضايا العامة إلا أنّ قيم البيئة الاجتماعية تفرض عليه نمطاً قهرياً.

ماكس فيبر:

يعتقد أن "مسار الفعل يتحدد في المقام الأول بطبيعة الموقف الذي يوجد فيه الفرد، فالظروف التي تحكم الموقف لها تأثير قهري على تشكل النسق في الذات".

إذ يرى أنه يجب البحث عن البيئة الاجتماعية الملائمة للجيل الجديد، وإلا فإنَّ كامل الجهد سيذهب سُدى، ولذلك فإنَّ نَبذ القيم الاجتماعية البالية والمؤثرة سلباً على سلوك وممارسة الفرد، وتعطيل فعالية بعض القيم غير الملائمة مع مجريات العصر هي كفيلة لإعداد جيل جديد.

2. باريتو وفريدو:

يرى " أنَّ الفضيلة والأخلاق الجنسية.....ليست إلا بلاغة لغوية مصاغة بشكل واعي لإخفاق جوهر الإنسان".¹

أي أنَّ حجم التغير الذي يطرأ على الكائن الاجتماعي عبر التاريخ أكثر من حجم التغير الذي يطرأ على بيئته الاجتماعية، لذلك يبقى الفرد أسيراً لسلوكيات وممارسات محددة تفرضها قيم البيئة الاجتماعية دون التمكن من التخلص من قيودها، وهذا يتطلب أخذ مسارين للعمل لتغيير السلوكيات السلبية لأفراد المجتمع، منها ما يتعلق بإتباع مناهج تربوية تُلغي الرواسب السلبية الكامنة في المجتمع، ومنها ما يتعلق بتهيئة البيئة الاجتماعية الملائمة للجيل الجديد من خلال تعطيل منظومة القيم الاجتماعية السلبية التي تعرقل السلوك.

¹ الموقع الإلكتروني: www.ahewar.org/debat/show.art?aid=135405، التاريخ 2014/09/11 ، الساعة 18:50.

سابعاً: تأثير البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني

تؤثر البيئة الاجتماعية على سلوك الفرد كونه عضواً في جماعات متعددة من بينها الأسرة، الأصدقاء، الزملاء في العمل وغيرها، تؤثر هذه الجماعات في الفرد وتمارس عليه ضغوطاً معينة كونه في تفاعل مستمر مع عدة أفراد، وبالتالي فإنّ سلوك الفرد وتصرفاته يتحدد بسلوك وأهداف الجماعة، وفي العمل يتأثر الفرد بنمط القيادة وبزملاء العمل.¹

كما أنّه يختلف تأثير البيئة الاجتماعية على الفرد باختلاف السن والجنس والمهنة، نوع الثقافة، وباختلاف طبيعة الحاجات والمشكلات بالنسبة للمؤثر والمتأثر.²

ويتأثر سلوك الفرد بمؤثرات البيئة الخارجية يقع في مقدمتها ثقافة المجتمع وقيمه وتقاليد، ففي بداية احتكاك الفرد بالجماعة تظهر لديه القابلية أن يأخذ من قيم الجماعة وتتشكل لديه روح الانتماء لها ويصبح هو مدافعاً عن قيمها وأعرافها وتقاليدها، فإذا كانت هذه الأعراف واضحة لدى الفرد ومنسجمة مع بنائه الأسري الأول نراها تتجسد دائماً في سلوكياته أثناء العمل.³

وتعتبر البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد و تنتقل بين شعوبه، وقطاعات المجتمع بما فيها من عادات وتقاليد وأعراف وقيم، هي من أهم الأخلاقيات التي تؤثر في العمل، وفي مستوى التعامل بين الموظفين والمواطنين من جهة وبين الموظفين أنفسهم من جهة أخرى.⁴

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص 28.

² عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، جامعة قازيوس للنشر والتوزيع، ليبيا، ط 1، 2002، ص 104.

³ طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون، مرجع سابق، ص 54.

⁴ روبرت أوستن، دليل سلوك المديرين، ترجمة عالي السلمي، سياسات وإستراتيجيات الإدارة في الدول النامية، مكتبة غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 272.

كما أنّ البناء الاجتماعي والعلاقات السائدة فيه والقيم والتقاليد بشكل كبير لها علاقة بطبيعة سلوك المنظمات والأفراد على حد سواء، فحينما تسود التنظيمات الأولية في المجتمع وتتحكم العلاقة الأسرية في سلوكية الأفراد، نجد أن العلاقات الاجتماعية محكومة بنظام العائلة الممتدة ولاسيما في مجالات الولاء و الانتماء والسلوك والعلاقات فإنّ هذه الوضعية تكثر في المجتمعات النامية، بحيث نجد غلبة الطابع الشخصي داخل هذه المجتمعات وذلك امتداداً لما هو موجود، فعلاقات القرابة والمصاهرة والصدقات والجوار تؤخذ بعين الإعتبار عند التعامل مع القوى العاملة داخل المنظمة أو عند التعامل مع عملاء المنظمة والعاملين فيها، حيث يبقى سلوك الأفراد محكوماً بتأثير رغبات المجتمع والعلاقات السائدة فيه.¹

أمّا في المجتمعات المتقدمة فيلاحظ سيادة التنظيمات الثانوية، بحيث نجد فيها فكرة الانتماء للأسرة والقبيلة وتقاليدها تتراجع أمام القواعد والأنظمة الرسمية السائدة في المنظمة، مما يؤثر تأثيراً واضحاً على سلوك المنظمة والأفراد العاملين فيها.

ويتبين أنّ طبيعة التفاعل داخل المؤسسة يرتبط بقواعد وقوانين محددة، أي بالتزامات وواجبات منصوص عليها، وهذا ما يؤثر على سلوكيات العاملين في أداء العمل، كما أنّ عملية الاتصال والتفاعل بين العمال داخل مكان العمل يلتزم بما يعرف بالعلاقات الرسمية، وهذا النوع من العلاقات قد يسبب نوعاً من الضغوط والتوتر عليهم، إضافة إلى أنّ وجود بيئة اجتماعية في العمل لا تلاءم العاملين تؤثر على الإنتاجية والتقدم في مجال العمل، حيث أنّ تفاقم الخلافات والصراعات والتعقيدات الإدارية بين العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم يؤدي إلى الشعور بالإحباط ويقال من الإحساس بالراحة النفسية والانتماء لمكان العمل.²

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2005، ص332.

² مهدي حسن زويلف وآخرون، إدارة المنظمة نظريات وسلوك، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1996، ص ص147،148.

خلاصة الفصل

تُعتبر البيئة الاجتماعية مجموعة من العلاقات والتفاعلات التي تحدث بين الأفراد فيما بينهم، وهي تختلف من فرد لآخر حسب المجتمع الذي ينتمي إليه كل فرد ومنه نستخلص مايلي :

✓ تختلف تعريفات البيئة الاجتماعية حسب اختلاف كل مجتمع والمحيط الذي يعيش فيه كل فرد، إلا أنها تصل جميعها أنّ الفرد جزء من البيئة يتفاعل فيها ويشكل مجموعة من العلاقات مع الأفراد المحيطين به.

✓ يصنف العلماء البيئة الاجتماعية إلى عدة أنواع كل على حسب طريقته ووجهة نظره الخاصة.

✓ تتكون البيئة الاجتماعية من الأسرة والعلاقات السائدة فيها، وثقافة المجتمع وما تحتويه من عادات وتقاليد يكتسبها الفرد من خلال المكان الذي نشأ فيه أو بالتفاعل مع الأفراد الذين يندمج معهم، إضافة إلى القيم والقواعد المتعلقة بالعمل التي يلتزم بها الأفراد داخل مكان العمل.

✓ تختلف مستويات البيئة الاجتماعية وتتجسد في المستويات الثلاثة (المستوى الأصغر و الأوسط و الأعم)، إلا أنهم جميعا يتفاعلون فيما بينهم تحت ظل البيئة الاجتماعية.

✓ تختلف نظرة علماء الاجتماع للبيئة الاجتماعية، فدوركايم يرى أن سلوك الفرد يتغير بانتقاله إلى محيط آخر، أما فيبر يرى بأنه يجب البحث عن البيئة الاجتماعية الملائمة للجيل الجديد، بينما باريتو يرى بأن الفرد يبقى أسير بيئته الاجتماعية.

✓ تؤثر البيئة الاجتماعية على السلوك الإنساني كونه عضو في جماعات متعددة، ويختلف تأثيرها على الفرد باختلاف السن والجنس وطبيعة العلاقات السائدة بين الأفراد فيما بينهم.

الفصل الثالث

ضغوط العمل

تمهيد

أولاً: تعريف الضغوط

ثانياً: النظريات المفسرة للضغوط

ثالثاً: تعريف ضغوط العمل

رابعاً: أهمية دراسة ضغوط العمل وأهم خصائصه

خامساً: أنواع ضغوط العمل

سادساً: عناصر ضغوط العمل

سابعاً: النماذج المفسرة لضغوط العمل

ثامناً: مصادر ضغوط العمل

تاسعاً: آثار ضغوط العمل

عاشراً: أساليب إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة

خلاصة الفصل

تمهيد

يعيش الفرد في بيئة تسودها مجموعة من المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها المادية أو الاجتماعية، و التي تؤثر على الأفراد، حيث يتعرضون في المنظمات إلى العديد من الضغوط والتي ازدادت في الآونة الأخيرة وتنوعت مصادرها، وتعتبر ضغوط العمل من أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في المنظمات العامة والخاصة، الأمر الذي أدى إلى اهتمام كبير من قبل الباحثين لدراسة هذه المشكلة لما لها من آثار سلبية كبيرة على سلوك الأفراد وإنتاجية المنظمات، وهذه الضغوط أثرت على الفرد وجعلته يعيش في صراعات ومواجهات في بيئة عمله، وعلى علاقاته مع زملائه في العمل وخارج العمل.

وسوف نتناول في هذا الفصل موضوع ضغوط العمل من خلال تعريف الضغوط، وأهم النظريات المفسرة للضغوط، ثم تعريف ضغوط العمل، وعرض أهمية دراسته وخصائصه وأنواعه، أهم عناصره وتوضيح أهم مصادره، آثاره الإيجابية والسلبية، وأخيراً أهم الأساليب المتخذة للتخفيف من حدة ضغوط العمل على مستوى الفرد والمنظمة.

أولاً: تعريف الضغوط

يُعتبر الضغط ظاهرة إنسانية معقدة، ومن المفاهيم القديمة التي تناولها الفلاسفة والعلماء، غير أن الاهتمام بهذا المفهوم يعد حديثاً نسبياً نظراً لتغير نمط الحياة وتعميقها وظهور العديد من المشاكل والأحداث الضاغطة التي تتطلب البحث والدراسة.

لقد اهتم أفلاطون من خلال أعماله بتقديم شرح للطرق والاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة التي تمر في حياتهم، كما قدم "وليام شكسبير" (w.Shakespeare) وصفاً لاستراتيجيات الفرد في المواقف الضاغطة كفقدان شخص عزيز، الأزمات، وبعد ذلك توالت الدراسات العلمية لمفهوم الضغط باستخدام تصورات ونظريات متعددة.¹

وفي القرن السابع عشر استعملت الكلمة اللاتينية الضغط للتعبير عن العذاب والحرمان والمحن والضجر، وهي نتاج لقصور الحياة اليومية تعبر عنها بكلمة واحدة.²

وقد استعملت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه، الإجهاد، توتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم وقواه العقلية.³

ويُعرف "ماكجراث Mc Grath" الضغوط أنها "حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرض."⁴

وتُعرف الضغوط أيضاً على أنها عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو جزء منه، وبدرجة يولد لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل

¹ هناء أحمد شويخ، أساليب تخفيض الضغوط الناتجة عن الأورام السرطانية، أنتراك للطباعة والنشر، الأردن، ط1، 2007، ص53.

² Marc, Salamon, vivre avec son stress, éd pasteur, paris, 2006, p15.

³ حسن حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص286.

⁴ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2005، ص130.

شخصيته، وعندما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه إلى نمط جديد.¹

وتُعرف الضغوط كذلك أنها "تجربة ذاتية يترتب عليها اختلال نفسي أو جسدي لدى الفرد ينتج عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الشخص نفسه."² ويمكن التفريق بين ثلاث مفاهيم للضغوط هي:

(1) الضواغط :

يُعرف "ويفر" (Weaver - 1987) الضواغط بأنها " تلك القوى و المؤثرات البيئية التي تُكون القدرة على حدوث الضغط ."

ويرى "لازاروس lazarus " و"كوهين" أن هناك ثلاث أنواع من المثيرات التي تؤدي إلى الضغط هي:³

- مثيرات تؤدي إلى حدوث تغيرات رئيسية، وعادة ما تحدث خارج سيطرة الفرد مثل الكوارث الطبيعية، كالألزال والبراكين والحروب، والفيضانات.
- أحداث الحياة الرئيسية والتي قد تكون تحت سيطرة الفرد وتحكمه، ولكنها تؤدي إلى حدوث تغير هام في حياة الفرد مثل ميلاد طفل جديد، أو مرض صديق، أو وفاة شخص قريب.
- المنعطفات اليومية أو الخبرات الضاغطة التي تثير الغضب والقلق وتتضمن بعض الروتين اليومي مثل الشعور بالوحدة، فقدان أحد الأغراض الخاصة بالفرد... الخ.

¹ طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والأنترنيت، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص115.

² حسن شحاته وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 2001، ص170.

³ طه عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للطباعة والنشر، الأردن، ط1، 2006، ص ص 23، 24.

ويُشير "باور Bowers" و"برجيس burgess" إلى أن هناك نوعين من الضواغط وهما:

- ضواغط مادية (فيزيائية): وهي عبارة عن مطالب مثل حوادث المرض، البرودة، الضوضاء.

- ضواغط نفسية واجتماعية: وهي ما يُشار إليها بضواغط الحياة مثل الامتحانات، الطلاق، والزواج.

(2) الضغوط: تعبر عن الحادث ذاته أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط، أي أن الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما.

(3) الانضغاط: يُعبر عن الحالة التي يعانيها الفرد ويئن منها، والتي تُعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك والاحترق الذاتي، ويعبر عنها الفرد بصفات مثل أنه خائف، قلق، متوتر،... الخ.¹

ثانياً: النظريات المفسرة للضغوط

لقد اختلفت النظريات المفسرة للضغوط نظراً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر ايكولوجية، فسيولوجية أو نفسية سلوكية أو اجتماعية، وسنحاول التطرق إلى بعض النظريات التي حاولت تفسير الضغوط من بينها مايلي:

(1) النظرية الإيكولوجية:

تبنى هذا النموذج النظري كل من "هولمز" و"راهي" (1967)، حيث أشار كل منهما أن لأحداث الحياة تأثيراً على الأفراد، وتؤكد البحوث التي قاما بها على أهمية تأثير الضواغط البيئية على الصحة الجسمية والنفسية للفرد، ويمكن قياس الضغط

¹ حسن مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط₁، 2006، ص 19.

من خلال كم وشدة الأحداث الضاغطة، فتكس وتراكم هذه الأحداث تسبب المشقة والضيق للفرد وتعيق قدرته على التعامل معها.

وبذلك تركز النظرية الإيكولوجية على أهمية المحيط ودوره الرئيسي في صحة الفرد والمجتمع، ويسمى هذا النوع بالضغط الاجتماعي، ومن أهم الأحداث التي تقف وراءه البطالة، الطلاق، موت الزوج، مشاكل مع الأبناء.¹

(2) النظرية الفيزيولوجية:

ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة، لهذا فالضغوط تمثل ردود الفعل أو الاستجابة التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث الضاغط، ويركز هذا الاتجاه على الحالة الداخلية للكائن العضوي، وبذلك يشار إلى الضغط على أنه ردود الفعل الإنفعالية والفيزيولوجية التي تنجم عن التعرض للأحداث الصعبة، سمي هذا الاتجاه النظري بالاتجاه الفيزيولوجي للضغط.²

من أهم رواده "هانز سيلبي Hans selye" و سوف نقدم التفسير الفيزيولوجي للضغط حسب هذه النظرية :

نظرية هانز سيلبي (1936):

لقد انطلق من مسلمة ترى أنّ الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص بحيث يجعله على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، حيث اعتبر أنّ أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة **Adaptation Sundrome général** وتتمثل في:

¹ عثمان يخلف، علم نفس الصحة، الأسس النفسية والسلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة والنشر، الدوحة، ط1، 2001، ص49.

² طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص50.

1. مرحلة الإنذار: Phase d'alerte

وفيه يُظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ونجد الضاغط شديداً.

2. مرحلة المقاومة : Phase de résistance

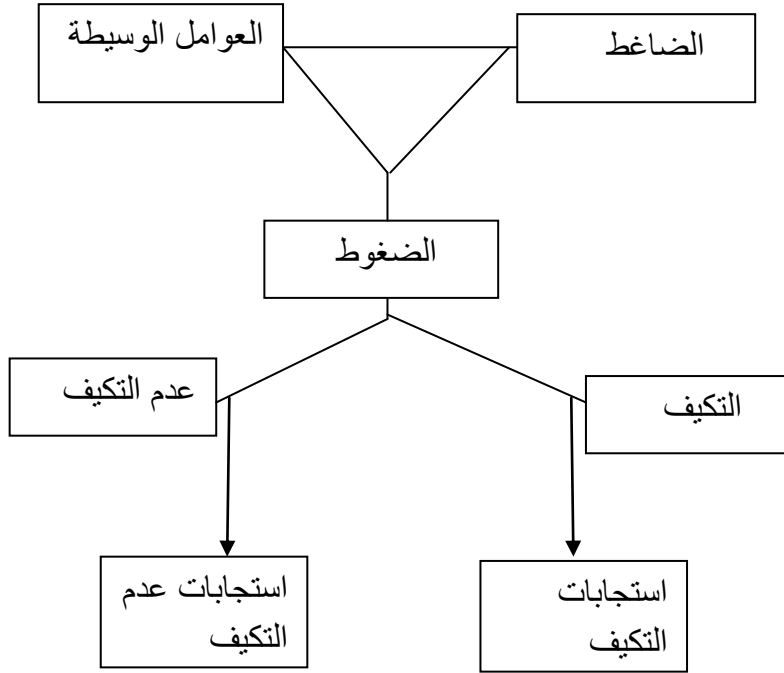
ويحاول الفرد من خلالها مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

3. التعب والإرهاك: Phase d'épuisement

وفيهما يتكيف الجسم إلا أنه نجد أن الطاقة الضرورية قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية قوية ودائمة لفترة طويلة ينتج عنها أعراض التكيف.¹

¹ فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2001، ص98.

ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:



الشكل رقم (03) يوضح تخطيط عام لنظرية هانز سيللي

3) النظرية التفاعلية:

تنظر هذه النظرية للضغط على أنه نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة وتُعرف بالنظرية التفاعلية للضغط، ويمثل هذه النظرية "لازاروس".

نظرية التقدير المعرفي: لازاروس (Lazarus,1970)

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد، ويعتمد إدراك مصدر الضغوط على العلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية.¹

وتتمثل فكرة "لازاروس" الأساسية في أن استعمال الفرد لأساليب مواجهة غير فعالة أثناء تعرضه لحدث ضاغط هو ما يترتب عنه معانات له، وتتمثل المواجهة حسب نظريته في العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة

¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 100.

الاستجابة له، و يرى أنه توجد عوامل عديدة تتدخل في تحديد نوعية الإدراك فمثلا الفرد الذي يمثل لأول مرة فيلم أو مسرحية يكون أكثر عرضة للضغط بالمقارنة مع الفرد الذي مثل عدة مرات، ويكون أقل تعرضاً للضغط مقارنة بالفرد الذي لا يتقن دوره، والتقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، كما أنّ تقييم الفرد للموقف يعتمد على عدة عوامل منها:¹

- أهمية الموقف الجديد.
- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف.
- تراكم الأحداث الضاغطة.
- معلومات الفرد حول الإستراتيجيات المناسبة للمواجهة.

يتبين أنّ لعوامل البيئة الاجتماعية وخصائص شخصية الفرد و خصائص الوضعية الضاغطة أهمية كبيرة في تحديد الاستجابة للضغط، وهنا يتدخل الجانب البيولوجي والنفسي والاجتماعي في تحديد نوعية الاستجابة، وهذا النموذج يبحث في جميع العوامل التي تعمل على شرح التغيرات في التفاعل، وبذلك ينظر "لازاروس" إلى الضغط من منظور تفاعلي.²

(4) النظرية السلوكية:

يتزعم هذا الإتجاه أنصار المدرسة السلوكية، من بينهم "باندورا Bandura" و "سكينر Skinner" وموراى .

يرى سكينر أنّ الضغط يعد أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة إذ لا يستطيع الفرد تجنبه، وهناك من يواجهون الضغوط

¹Pierluigi Graziani, joel Swendsen, Le Stress, Emotion et stratégies d'adaptation, éd Armond colin, 2005, p25.

² Pierluigi Graziani, joel Swendsen, Idem , p46.

بفاعلية، لكن حينما تفوق شدة الضغوط قدرتهم على المواجهة فإنهم يشعرون بتأثير تلك الضغوط البيئية عليهم¹.

كما يوضح مفهوم "الحتمية التبادلية" التي قدمها "باندورا" العلاقة بين السلوك والشخص والبيئة، باعتبار أن الفرد يتأثر بالبيئة.

فالتعلم يحدث من خلال ملاحظة وتقليد سلوك نموذجي معين فمثلا الوالد الذي يبالي في الاستجابة للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها، لاشك أن هذا السلوك قد يؤثر في ظهور الضغوط لدى الأبناء، كما أن استعمال الآباء لمهارات التحكم في الضغوط الغير مناسبة قد يؤثر سلباً على سلوك أبنائهم وعليه فإن نماذج الوالدين تلعب دوراً هاماً في ظهور الضغوط لدى الأبناء، ويضيف "باندورا" أن مهارات إدارة الضغوط يتم تعلمها مبكراً في الأسرة من خلال الوالدين ويتم ممارستها خلال سنوات الدراسة، كما أن قدرة الفرد على التغلب على الأحداث الصادمة والخبرات الضاغطة يتوقف على درجة فعالية الذات، و أن درجة فعالية الذات في التغلب على الضغوط تتوقف على البيئة الاجتماعية للفرد وعلى إدراكه لقدرات وإمكاناته في التعامل معها، فعندما يدرك الفرد أنه يستطيع مواجهة الأحداث الصعبة لن يعاني من الضغوط، لأن فاعلية الذات تنمو من خلال الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تساعده هذه الخبرات على التغلب على المواقف الضاغطة التي تواجهه، وفعالية الذات تجعل الموقف الضاغط أقل تهديداً.

كذلك يرى "موراي" في نظريته أن مفهوم الحاجة والضغط أساسيان باعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، أما مفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز "موراي" نوعين من الضغوط هما:

¹ طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص ص 63،66،67.

أ- ضغط بيتا:

ويُشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب- ضغط ألفا:

ويدل على خصائص الموضوعات كما هي.

ويبين "موراي" أنّ سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، فيؤكد أنّ الفرد بخبرته ومهارته يصل إلى ربط موضوعات معينة، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أمّا عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.¹

يتضح من خلال هذه النظريات أنّ هناك اختلاف وتباين فيما بينها فكل منها عالجت الضغوط حسب نظرتها له، فنظرية "هولمز" و "راهي" اعتبرت الضغط ينتج من خلال أحداث الحياة اليومية المختلفة، ولذلك فقد ركزت على المثبرات البيئية.

بينما نظرية "هانزسيلي" فقد ركزت على الجانب الفيزيولوجي، وقد اعتبرت الضغط بمثابة مثير استجابة وقد أهمل جانبا هاماً وهو الجانب المعرفي، النفسي والاجتماعي الذي له دور هام في إدراك المواقف الضاغطة والاستجابة لها.

أمّا "لازاروس" لقد ركز على عوامل عديدة وذلك بالتفاعل بين الفرد والبيئة، ويعود الضغط إلى طبيعة الحدث الضاغط وتتدخل في تفسيره مختلف العوامل المعرفية وذلك قبل حدوث الاستجابة له.

ونجد أصحاب النظرية السلوكية يعتبرون الضغط سلوكاً يتعلمه الفرد من المجتمع عن طريق التقليد والتعلم.

¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص ص 100، 101.

ثالثاً: تعريف ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات و مدارس الباحثين والكتّاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد و دقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط، ورأى آخرون أنّ الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به ومن بين هذه التعاريف مايلي:

يُعرف كل من (فرانش Frensh وروجرس Rogers) ضغط العمل " بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله".¹

ويُعرف (بيم ألن Bem Allen) ضغوط العمل " أنه ينشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل الأصدقاء والأقارب، وأفراد الأسرة".²

ويُعرف كذلك ضغوط العمل العالم (بيير beer) على أنها "حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي".³

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 160.

² عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر للنشر، ط1، 2008، ص31.

³ محمد الصيرفي، السلوك الإداري للعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2007، ص308.

كما يُعرف (ميلز Mills) ضغوط العمل بأنها رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد الوفاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه.¹

ويُعرفها "جيبسون Gibson" (1994) "أنّها استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية أو العمليات السيكولوجية، وأنّها نتيجة فعل بيئي خارجي".²

وتُعرف ضغوط العمل كذلك أنّها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".³

ويُعرف "السيد عبد العال" (2002) ضغوط العمل "بأنّها مجموعة التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية يعانيتها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل، والتي لم يعد العامل قادراً على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها".⁴

ويُعرف هيجان ضغوط العمل أنّها "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة".⁵

يبدو من استعراض السياق السابق لوجهات النظر حول ضغوط العمل عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد لضغوط العمل، رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة التي يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال، ويتضح لنا من ذلك أنّ ضغوط العمل في المنظمات ما هو إلا نتيجة لبعض المواقف الضاغطة

¹ عويد المشعان، مصادر ضغوط العمل (دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي)، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 08، العدد 21، القاهرة، 1998، ص 113.

² علي محمد العضالبيّة، "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الكبرى في جنوب الأردن"، مجلة مؤتة للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 7، الأردن، 1999، ص 117.

³ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2004، ص 335.

⁴ طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 216.

⁵ هيجان عبد الرحمان، ضغوط العمل (مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، معهد الإدارة العامة للنشر، الرياض، ص 23.

(المثيرات) سواء كانت بيئية أو اجتماعية التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم العادية أو العملية، والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً نتيجة لاستجاباتهم لها، وهذه الإستجابة تختلف من فرد إلى آخر بحسب الفروق الفردية بينهم وحسب نوع التأثيرات التي يتعرضون لها.

أي أنّ ضغط العمل يعكس التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، ويحدث ضغط العمل في المواقف التي يدرك فيها الفرد أنّ قدراته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئاً كبيراً عليه.

رابعاً: أهمية دراسة ضغوط العمل وأهم خصائصه

أ- أهمية دراسة ضغوط العمل:

تتبع أهمية دراسة ضغوط العمل مما يلي¹:

1. تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
2. الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
3. توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية.
4. تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
5. تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

¹ سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991، ص ص 115، 116.

ب- خصائص ضغوط العمل:

- تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها نوضحها فيما يلي:¹
1. إنّ ضغوط العمل منتشرة دائماً و توجد في مكان العمل بشكل أو آخر، فازدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، تغيير مواعيد دوريات العمل، تكاثر الواجبات و تعاظم المستويات، زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد و أعصابه و حالته المزاجية.
 2. تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها و درجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، فقد تكون دافعاً لإجادة العمل و المنافسة و التفوق، و قد تشكل فرصاً للتحسين و التطوير و قد تكون مصدراً للابتكار و تطبيق الأفكار الإبداعية، و لكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي و التنظيمي، لذلك فإنّ هناك قدراً مقبولاً أو صحياً للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة و خطيرة.
 3. يختلف الناس في استجاباتهم و ردود أفعالهم تجاه الضغوط، و ذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، و المعاني التي يعطونها لها، فكثرت العمل يعني قلقاً و توتراً عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي و إثبات الذات، و قلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم و غياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنّها فرصة للراحة و عدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب أثارا نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة و النشاط عند آخرين.

¹ عامر سعيد ياسين، عبد الوهاب علي محمد، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وابد سرفيس للاستثمارات والتطور الإداري للنشر، 1994، ص ص373، 385.

خامساً: أنواع ضغوط العمل

تتعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف ضغوط العمل فكل عالم صنفها حسب نظريته وطريقة معالجته للموضوع ومن بين هذه التصنيفات مايلي:

1. من حيث الآثار:**أ- الضغوط الإيجابية:**

هي الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي الفرد إحساساً بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور.¹ وتؤدي ضغوط العمل إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين ويساعد على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب- الضغوط السلبية:

وهي الصورة المدمرة للضغوط، وتؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.² ولها انعكاسات سلبية على كل من الفرد والمنظمة التي يعمل بها ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا والارتباك في العمل، وتسبب ضغوط العمل انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالإرهاق والتعب، ويزداد تأثيرها على متخذ القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في العمل.³

¹ فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، طح، 2009، ص306.

² محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص167.

³ فاروق عبده فلية، السيد عبد المجيد، مرجع سابق، ص307.

2. حسب معيار السبب: تصنف حسب مايلي:¹
- أ- الضغوط الأسرية: التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر.
- ب- ضغوط النقص: نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.
- ت- ضغوط العدوان: سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء.
- ث- ضغوط السيطرة: التأديب، العقاب القاسي.
3. من حيث الشدة: صنفها "بابكوك" "Babcock" إلى ثلاث أنواع وهي:²
- أ- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
- ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.
- ت- ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.
4. من حيث الفترة الزمنية: يميل بعض العلماء أمثال (جينز Jains) إلى تقسيم الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها هي:³
- أ- الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ قليلة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.
- ت- الضغوط (الشديدة) المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وحتى لسنوات وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

¹ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 595.

² لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص ص 15، 16.

³ فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة أفق اقتصادية، إتحاد عزف التجارة والصناعة، المجلد 17، العدد 67، ص 14.

5. من حيث المصادر: صنف ضغوط العمل كل من (ماكجراث McGrath)

- وهيجان وفقاً لمصادرها، واختلفوا في تقسيماتهم بين ثلاث أنواع هي:¹
- أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.
- ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعود إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

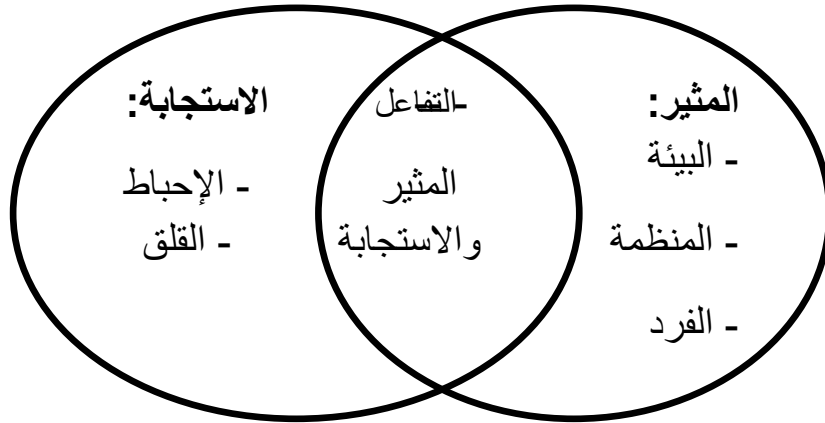
¹ فاروق عبده فلييه وآخرون، مرجع سابق، ص308.

سادساً: عناصر ضغوط العمل

تحتوي ضغوط العمل على عناصر متعددة، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة، ويوجد ثلاث عناصر أساسية تتمثل في: المثير، الاستجابة، والتفاعل.

1. **عنصر المثير:** يحتوي على مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط.
2. **عنصر الاستجابة:** يتمثل في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والإحباط والتوتر وغيرها.
3. **عنصر التفاعل:** وهو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية، ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.¹

والشكل التالي يوضح عناصر ضغوط العمل:



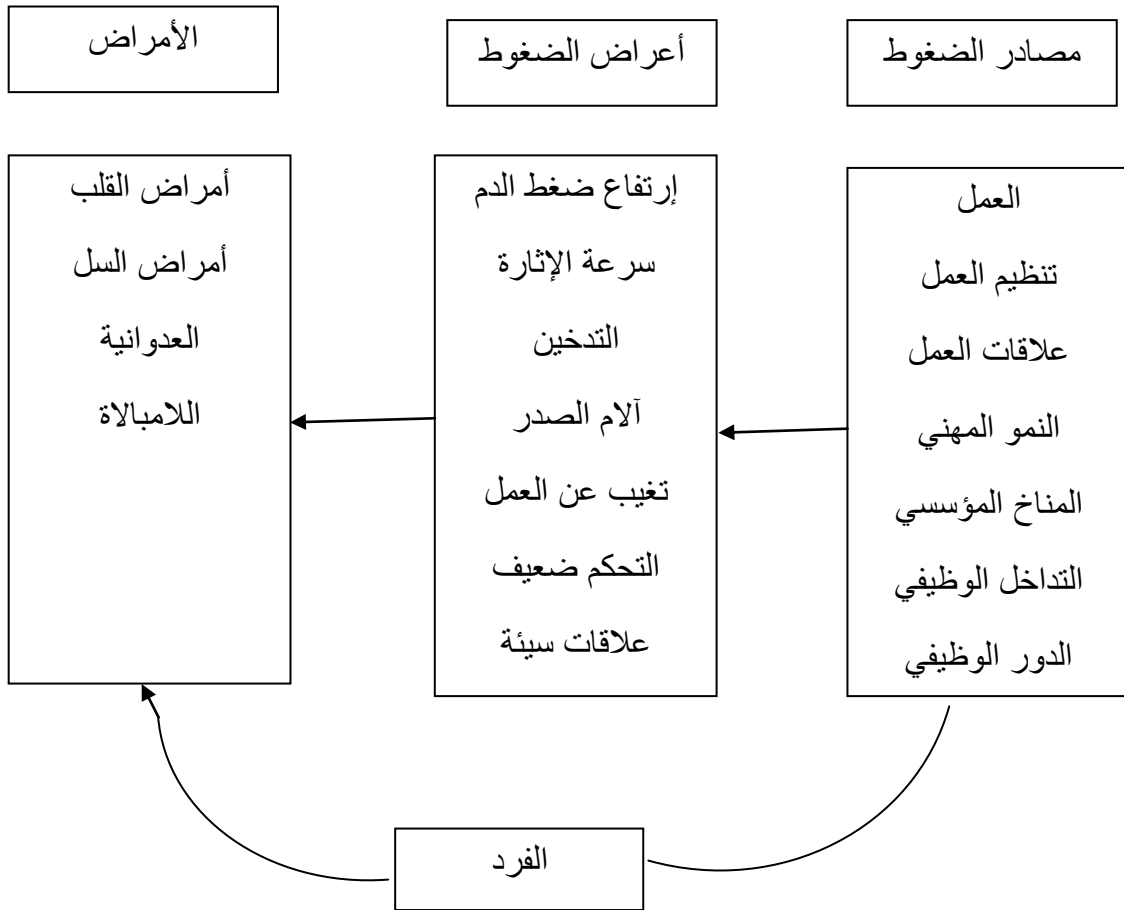
يوضح الشكل رقم (04) عناصر ضغوط العمل

¹ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص305.

سابعاً: النماذج المفسرة لضغوط العمل

(1) نموذج مارشال: Marshall

يحدد مارشال في هذا النموذج العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، حيث أنها أعراض خاصة بالفرد ينجم عنها أمراض القلب وأعراض تخص المؤسسة تؤدي إلى العدوانية والحوادث، ويمكن توضيح نموذج مارشال في الشكل التالي:¹



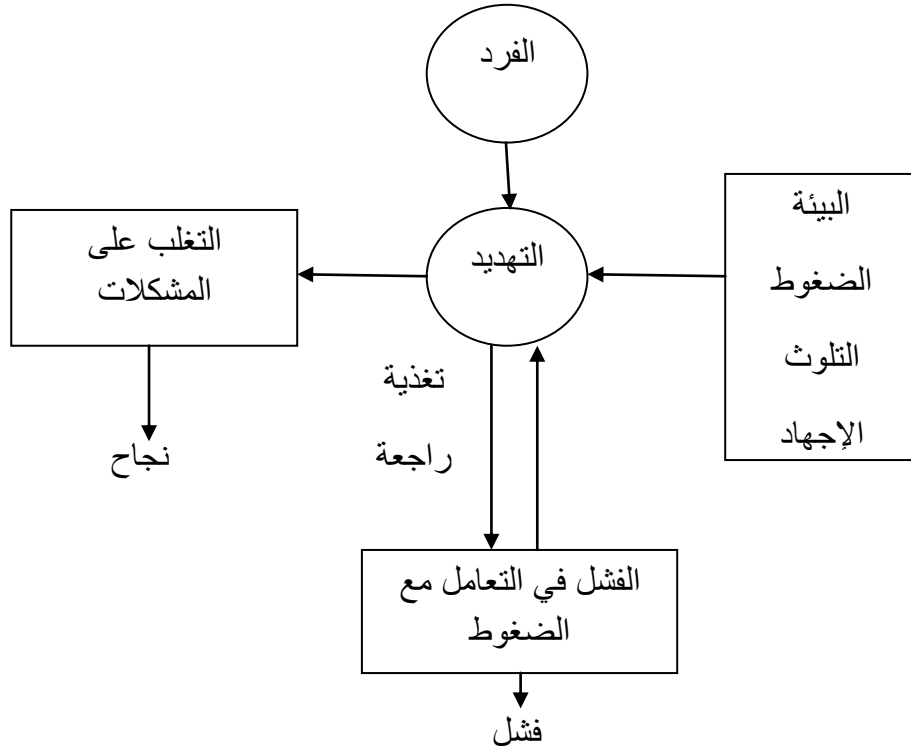
الشكل رقم (05) يوضح نموذج مارشال للضغوط

¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص ص 102، 103.

(2) نموذج كوبر "Cooper":

يبين "كوبر" في نمودجه أسباب تأثير الضغوط على الفرد وأن بيئة الفرد تعتبر مصدراً للضغوط، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد فيشعر بحالة الضغط، ويحاول استخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف و إذا فشل في التغلب على المشكلات وزادت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب إضافة إلى زيادة القلق والاكتئاب.

ويمكن توضيح نموذج (كوبر) في الشكل التالي:¹



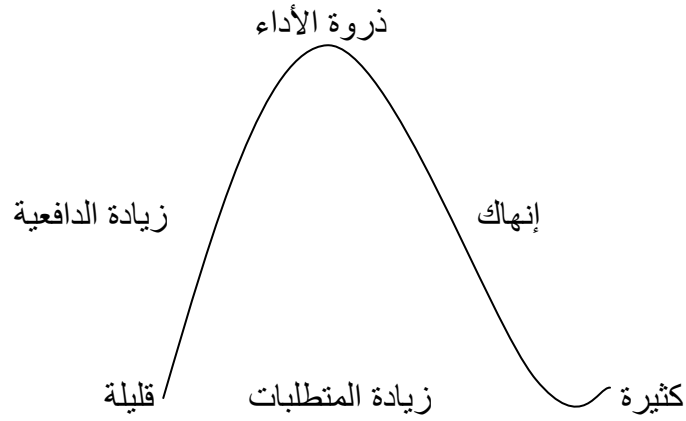
يوضح الشكل رقم(06) بيئة الفرد كنموذج للضغوط

¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص ص104،105.

3) نموذج (هب): Hebb

إهتم (هب) بدراسة العلاقة بين الأداء وضغوط العمل، حيث يرى بأن متطلبات العمل القليلة تؤدي إلى الملل، والزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز، غير أنّ هذه المتطلبات إذا زادت على قدرة الفرد تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي تقل قدرته على التركيز والأداء، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب والإرهاك الجسمي والنفسي.

ويمكن توضيح نموذج (هب) في الشكل التالي:



يوضح الشكل رقم (07) نموذج (هب) في الضغوط

4) نموذج جيبسون وآخرون (Gibson et al):

يسمى هذا النموذج النظري المترابط لضغوط العمل يوضح (جيبسون وآخرون) العلاقة بين مؤثرات عديدة ومصادر مختلفة للضغوط والآثار المترتبة عنها.

ويمكن توضيح هذا النموذج في الشكل التالي:¹

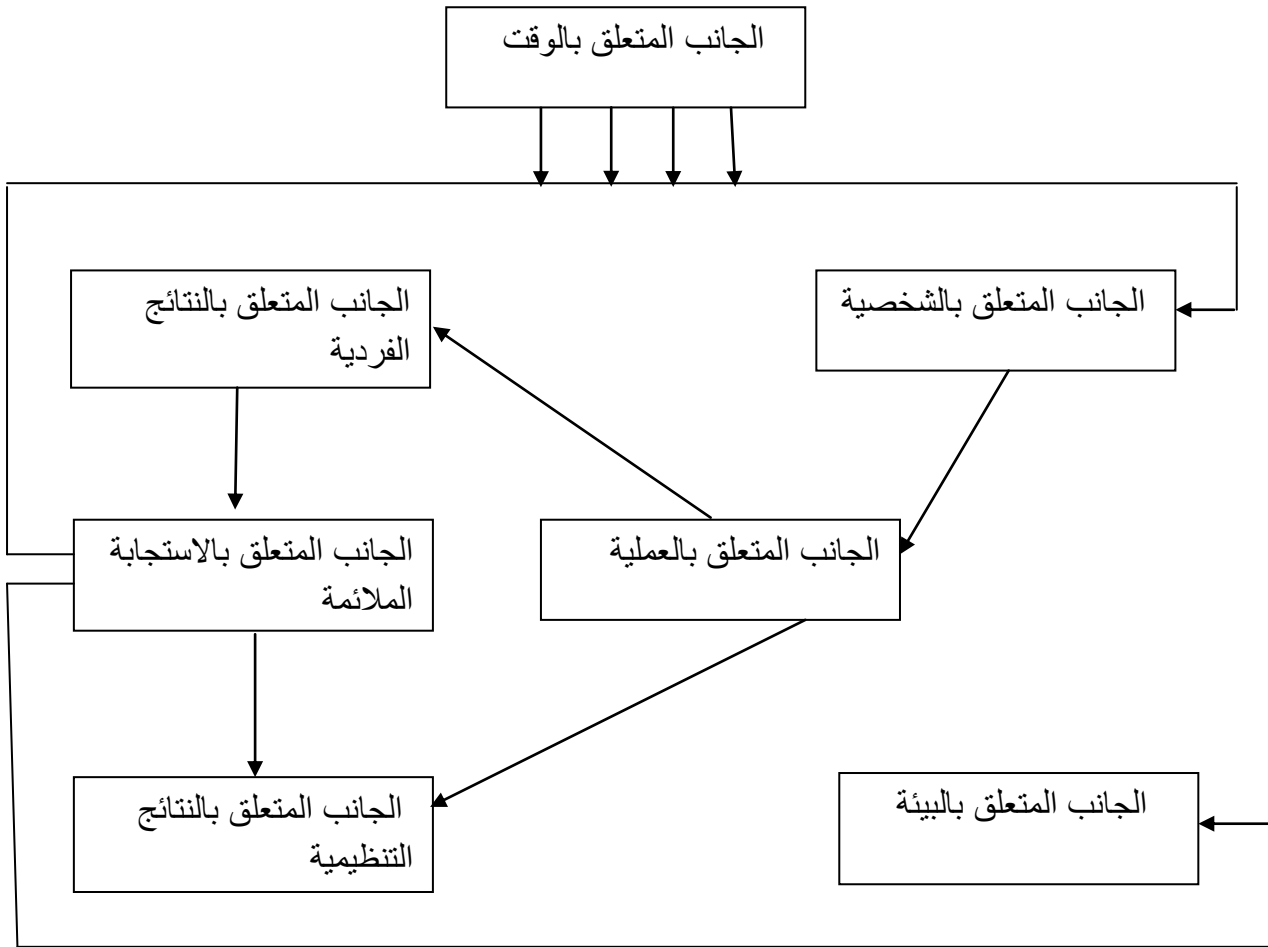
النتائج	الضغوط	الفروق الفردية
عدم الموضوعية (القلق)	التجارب النفسية أو الفيزيولوجية أو إدراك متطلبات الفرد	عوامل ضغوط البيئة الفسيولوجية المادية (الضوضاء، الحرارة، الهواء الملوث)
ميل سلوكية للحوادث		عوامل الضغوط الفردية، غموض الدور، صراع الدور، كثافة العمل، المسؤولية، الحاجة
عدم القدرة على اتخاذ القرار	الخصائص، السلوك، العمر، الجنس، التعليم والحالة الفيزيولوجية	عوامل ضغوط الجماعة علاقات ضعيفة بزملاء العمل والمرؤوسين والمدير
فيزيولوجية ضغط دم زائد		عوامل الضغوط التنظيمية هيكل المنظمة، المستوى الوظيفي، الحاجة إلى سياسات واضحة
صحة جسدية (مرض)	الذهن، التأثير، النمط السلوكي احترام الذات	
إنتاجية منخفضة		

شكل رقم (08) يوضح نموذج جيبسون وآخرون لضغوط العمل

¹ فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 105.

(5) نموذج ليبير ونيومان 1978:

يقوم النموذج على افتراض أنّ الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلاً منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:¹



الشكل رقم (09) يوضح نموذج ليبير ونيومان

¹ T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout ledge, London, 1995, P12.

(6) النموذج التبادلي Transactional Model

قدمه كل من Cox و Mackay و الذي يؤكد على أنّ الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد و بيئته، حيث أنّ أي خلل في التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه، و إدراكه لقدراته على تلبيتها يكون سبباً للضغوط و يؤكد هذا النموذج على أهمية الإدراك حيث أن إختلال التوازن المقصود يرتبط بتقييم الأفراد لقدراتهم الشخصية و للمطالب المفروضة عليهم أكثر مما يرتبط بالواقع، و وفقاً لهذا النموذج فإنّ الضغوط تُعرف على أنّها استجابة تكيفية تختلف باختلاف خصائص الفرد، نتيجة لأحداث أو تصرفات خارجية تفرض عليه متطلبات معينة.¹

(7) نموذج توافق الفرد مع البيئة Person environment fit

يُدرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج Michigan model بجامعة متشجن حيث تمت الأبحاث الذي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية ووفقاً للتصورات الأولية لهذا النموذج فإنّ البيئة تؤثر على الفرد، و بالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته.

و قد إقترحه (1974 French, Rogergs , S.cobb)، في تصور آخر سعيّاً لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد و بيئته، و علاقة ذلك بضغوط العمل، يركز نموذج متشجن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله و إدراكه لقدراته الشخصية و علاقة ذلك بالضغوط و الإجهاد و وفقاً لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد و البيئة:

1. التوافق بين حاجات و دوافع و أهداف الفرد، و بين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل: الإنجاز و تحمل المسؤولية و الرضا الوظيفي و غيرها من المزايا.
2. التوافق مع متطلبات المهنة و قدرات و مهارات العامل و تؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد و التوافق الموضوعي

¹ الأحمدي حنان عبد الرحمان، ضغوط العمل لدى الأطباء(المصادر والأعراض)، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، 2002، ص35.

الذي تحكمه الحقائق، و تؤكد كذلك على أن أي إختلال هو بالضرورة سببا للضغوط.¹

(8) النموذج البيئي الإجتماعي:

ويمثل محاولة مبتكرة من طرف (1978 katz – kahn) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط ، و على إدراك الفرد لهذه البيئة حيث يؤثر هذا الإدراك على استجابات الفرد لهذه المثيرات التي تؤثر في نهاية المطاف على صحته، و يشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط و استجابته لها، و أول هذه العوامل هي العوامل البيئية و التي تتضمن نوعين:²

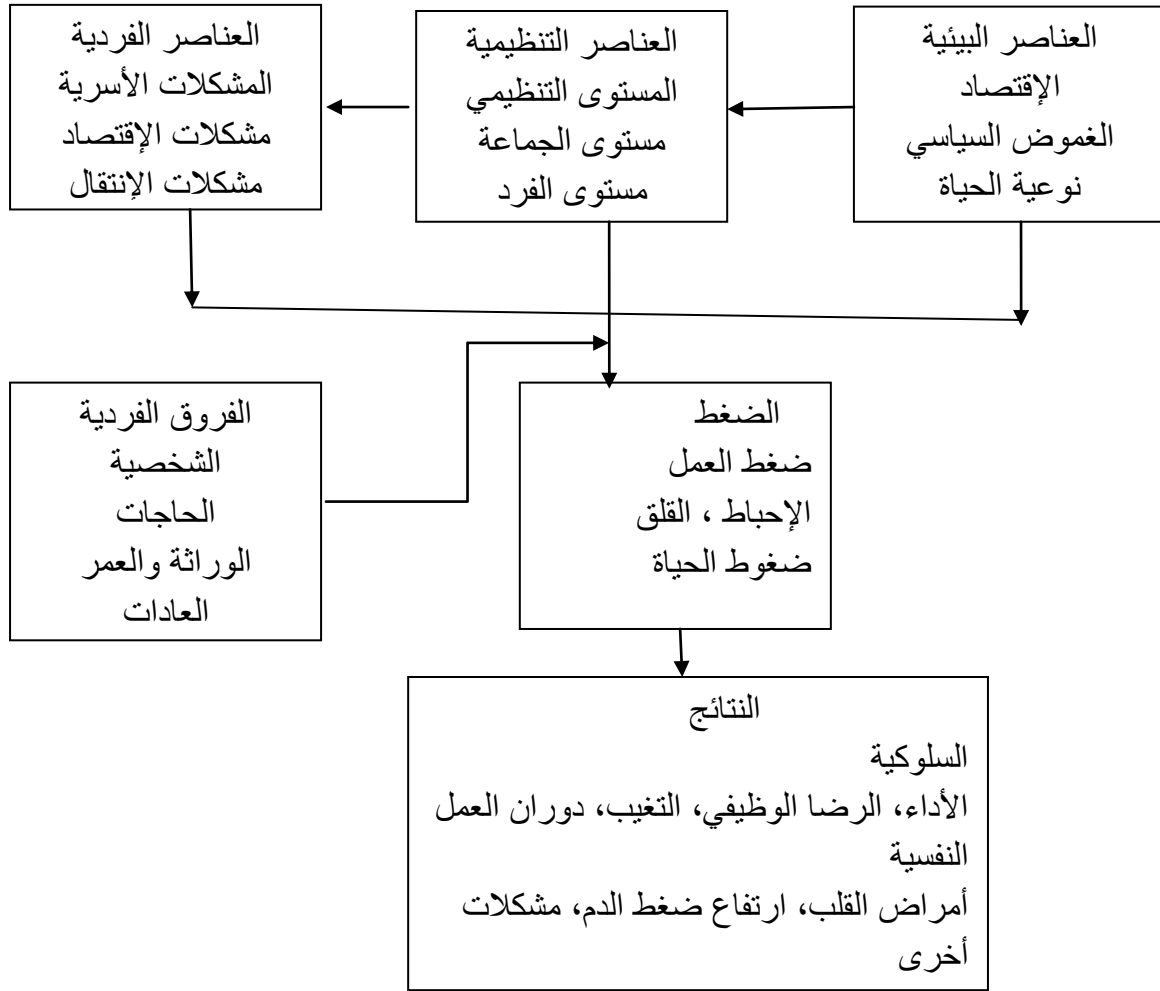
1. البيئة الموضوعية : و ما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية، المكتب و وسائل الصحة، السلامة في المنظمة.

2. البيئة النفسية : و تتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته إلى الاضطرابات النفسية مثل: القلق، الشعور بالاكتئاب، عدم الاستقرار، اضطرابات النوم و الشخصية التي تقوده إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد، ويتوقف هذا التأثير على مدى إدراك الفرد لمثيرات البيئة و الذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية و العاطفية الموجودة لدى الأفراد و التي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو المؤثرات البيئية، و كذلك الجوانب الصحية و المرضية و المرتبطة بالناحية العقلية و الجسدية لديهم ، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة للفرد، و المتمثلة في الخصائص الوراثية و الديموغرافية و الشخصية، و أخيراً العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيطه البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل.

¹ الأحمدي حنان عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 35،37.

² هيجان عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 57.

(9) نموذج تحليل ضغط العمل:



يوضح الشكل رقم (10) نموذج تحليل ضغط العمل

المصدر: اندروا دي سيزلاقي ومارك جى ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 1991، ص182.

يحتوي هذا النموذج على أربعة عوامل رئيسية هي الضغط ومصادره، والعوامل الوسيطة، ونتائج الضغط، فيما يتم إلقاء الضوء على عامل رابع، وهو التحكم في الضغط أو عوامل تخفيف حدته، ويشمل الضغط الشعور بالإحباط والقلق المرتكز على عناصر العمل والحياة، وينشأ الضغط عن ثلاث مصادر على الأقل البيئة، والمنظمة، والعوامل الفردية، كما يعرض النموذج العوامل الوسيطة للضغط مؤكداً على حقيقة أنّ الناس يختلفون من حيث ردود فعلهم تجاه الضغط، أمّا النتائج

المرتتبة على الضغط فقد عرضت في فئتين هما النتائج السلوكية والنفسية لإبراز الأبعاد الداخلية والخارجية كردة فعل للضغط.

من خلال النماذج السابقة يتبين أنّ إدراك الفرد للضغوط يتأثر بعدة عوامل منها:

1. **متغيرات الشخصية:** تتمثل في قدرات الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة (المهنة- الأسرة) وطريقة التعامل مع حاجات الفرد وسماته الشخصية.
2. **متغيرات بيئة العمل:** تتمثل في زيادة أعباء العمل، صراع وغموض الدور، والعلاقات داخل البيئة والنواحي الاجتماعية والاقتصادية، والتغاير الاجتماعي من الزملاء والرؤساء.
3. **متغيرات المواقف الضاغطة:** ينتج عنها شدة المواقف، ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهميتها عنده.

ثامناً: مصادر ضغوط العمل

إنّ مصادر ضغوط العمل كثيرة ومتنوعة، وقد تنشأ من أسباب كثيرة تختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة أنّ القدرة على تحمل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر، وهذه الضغوط لا تحدث نتيجة لسبب واحد وإنّما لعدة أسباب، وسوف يتم تقسيم هذه المصادر إلى فئتين رئيسيتين هما :

أ- المصادر التنظيمية:

ويُقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل تلك العوامل والمتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين ومن أهم تلك المصادر مايلي:

1. العبء الوظيفي:

ويُقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه، أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأنّ ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته¹ ويقسم عبء العمل إلى قسمين:

أ- العبء الكمي للعمل :

يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة و التي لا تُمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب، أو بالنقصان و الذي لا يمثل تحدياً لقدرات الفرد، وهذا يمثل أحد المؤثرات المؤدية للضغوط لدى الفرد،

¹ جيرلاند جليبرج، روبرت بارون، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاع ، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر والتوزيع، 2004، ص 260.

وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله، من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل¹.

ب- العبء النوعي للعمل :

وفيه يتم تكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية وفكرية تفوق قدراته، مما يجعل الموظف يتعجل في عمله ويكون فرصة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه².

2. غموض الدور Role Ambiguity:

يُقصد بغموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، ويحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله، ويحدث غموض الدور عادة في بداية استلام العمل الجديد أو الترقية، أو تعيين رئيس جديد وإعادة التنظيم في المؤسسة، إذ أن الدور الغامض يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي لإنجازه³.

ومن أسباب غموض الدور ما يلي⁴:

- عدم ملائمة إمكانية الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها سواء بزيادة أو نقصان، أو عدم توافق القرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة.
- عدم دقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد عن وظيفته سواء من حيث الواجبات أو العلاقات.
- ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ومدى أهميتها في المنظمة.
- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.

¹ ماك ر . مكمين، ترجمة، سلام منير حبيب، الحل الأمثل للضغوط (كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط، 1996، ص14.

² عبد الرحمان الهيجان، مرجع سابق، ص171.

³ صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص296.

⁴ مصطفى محمود أبوبكر، مرجع سابق، ص128.

3. صراع الدور Role conflict:

يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة لضغط العمل، وينشأ هذا الصراع عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغب فيها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.¹

أي أنّ صراع الدور ينشأ عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين، وأيضاً يحدث صراع الدور عند الفرد عندما يجد في بيئة عمله توقعات محدودة حول كيفية ما ينبغي أن يسلكه، ولكن هذه التوقعات تجعله من الصعب أو من المستحيل تحقيق التوقعات السلوكية الأخرى، لذلك تكون الضغوط نتيجة لعدم القدرة أو الصعوبة في مقابلة التوقعات المختلفة للسلوك.²

كما أنّ صراع الدور يظهر عندما يتطلب العمل من الفرد سرعة كبيرة لإنجازها، وقد تكون هذه المهام متشعبة ومتداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها الفرد وهذا ما يشعره بالاستياء من عمله، ومن الأشكال الشائعة لصراع الدور ذلك التداخل الذي يحدث بين الأدوار الوظيفية والأدوار غير الوظيفية، ومن أمثلة ذلك تعارض الواجبات الوظيفية مع الواجبات الأسرية أو الاجتماعية، فمحاولة إيجاد التوازن بين المتطلبات الوظيفية ومتطلبات الأسرة تمثل أحد التحديات لعدد كبير من العاملين.

وكذلك يظهر صراع الدور حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.³

ويتخذ صراع الدور عدة أشكال يمكن ذكرها على النحو التالي:

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص146.

² العديلي، ناصر محمد، السلوك الإداري والتنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 1996، ص252.

³ راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص367.

- **تعارض أولويات مطالب العمل:** حيث أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون إنجازها في وقتها، لكن يحدث تعارض بين أدوارهم ومطالب عملهم.
- **تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:** وهذا يحدث بالنسبة للموظف الجديد الذي يجد نفسه حائرا بين الإلتزام بتعليمات الإدارة التي يعمل بها، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر والتي ربما تعني الخروج عن مهمته وواجباته.¹
- **تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:** تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الإلتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من الإبداع والابتكار، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً على العاملين.²
- **تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها:** ويحدث هذا النوع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته.³

4. ثقافة المنظمة Organizational Culture:

هي مجموعة من الخصائص التي تصف منظمة ما وتشمل القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة والإلتزام بقوانين العمل والأخلاقيات والنواحي المادية والتكنولوجية، وتحدث الضغوط عندما لا يستطيع الفرد التوفيق بين ثقافته وثقافة المنظمة.⁴

¹ عبد الرحمان هيجان ، مرجع سابق، ص177.

² محمود سلمان العميان ، مرجع سابق ، ص163.

³ عبد السلام أبوقحف، مرجع سابق ، ص190.

⁴ عبد الرحمان هيجان ، مرجع سابق ، ص 73.

5. سوء العلاقات في العمل:

تؤدي العلاقات في العمل بين العاملين وزملائهم دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد ينتج عنها إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسئى استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداة والكراهية.¹

ويوجد داخل كل منظمة أنواع مختلفة من العلاقات بين الرئيس والمرؤوس، أو العلاقة بين المرؤوسين فيما بينهم فإذا كانت العلاقة بين الرئيس والتابعين له يغلب عليها التسلط أو انعدام التفاهم، فذلك يؤدي إلى زيادة الضغوط لدى الأفراد و إلى ظهور الصراعات داخل المنظمة وتعرض العاملين للضغوط.²

وفي جانب آخر فإن التعامل مع نوعيات صعبة من الناس، وكذلك العمل مع رئيس كثير النقد، لا يراعي الجوانب الإنسانية ولا يقدر الجهد المبذول من الفرد، أو أن زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعي لزملائهم الآخرين ويثيرون مشكلات عدة فإن كل ذلك يولد نوعاً من التوتر في العلاقات.³

ب- المصادر الشخصية لضغوط العمل:

ويُقصد بها تلك العوامل والمتغيرات المتعلقة بالفرد والتي أدت إلى تكوين شخصيته كالتوراة، والبيئة التي ترعرع فيها، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة بكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وتؤثر في بناء شخصيته.

ومن أبرز المصادر الشخصية لضغوط العمل مايلي:⁴

1. البيئة:

¹ محمود سلمان العميان ، مرجع سابق ، ص ص162،163.
² الشنواني صلاح، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد (دراسة تحليلية من خلال الأهداف)، جامعة بيروت العربية للنشر والتوزيع، بيروت ، 1972، ص226.
³ الخضر، عثمان، علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت ، 2005، ص81.
⁴ محمود سلمان العميان، مرجع سابق ، ص162.

إنّ البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدراً للضغط بما قد يحدث فيها من تغيرات اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية.

2. الأسرة:

قد تكون الأسرة مصدراً لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة، والمرض، والطلاق.

3. اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل:

قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأنّه يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

4. اختلاف قدرات الأفراد:

تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات مايلي:¹

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.
- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين أو عن أشياء مادية للأفراد.

5. ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل المالية:

وهي نتيجة زيادة متطلبات الحياة، فكثرة الالتزامات المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء، نفقات الأسرة... الخ) من جهة، وعدم كفاية الدخل لتغطيتها من جهة أخرى، يزيد من قابلية تعرض الفرد لضغوط العمل.

¹ صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الإسكندرية ، 2003، ص336.

6. ضغوط العمل الناجمة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:

فالسكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتظ، من شأنه أن يجعل الفرد يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغوط العمل.¹

7. العلاقات الشخصية:

من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية، إلا أنّ أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، كما قد تؤدي بعض العلاقات الإساءة إلى الحرية الشخصية بدرجة عالية من الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال و اغتراب من قبل الفرد.²

¹ عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص598.

² أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدر الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، 2003 ، ص30.

تاسعاً: آثار ضغوط العمل

يواجه العامل أثناء قيامه بالعمل العديد من الضغوط وإذا زادت عن حدها تركت أثراً سلبياً على الفرد والمنظمة، وهذا قد يعيق الطرفين لبلوغ أهدافها المرجوة، وهذا لا يعني أن الضغوط تؤدي دائماً نتائج سلبية وإنما قد ينجم عنها نتائج فعالة وإيجابية، ويمكن حصر آثار ضغوط العمل في آثار سلبية وأخرى إيجابية وهي كما يلي:

أ- الآثار الإيجابية positive effects:

يمكن تلخيص أهم الآثار الإيجابية لضغوط العمل المعتدلة فيما يلي:

- توسيع المعرفة لدى الفرد وتنمية قدراته ومهاراته، بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو العمل.
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات المختلفة.
- رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا، ويؤدي ذلك إلى الاستقرار في العمل بالمنظمة.
- معالجة المشكلات التي تواجه العامل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة.

ب- الآثار السلبية Néegative effects:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة وأهمها مايلي:

(1) التعب:

هو عبارة عن فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود سواء كان مجهوداً عقلياً أو جسدياً، ينشأ عن طريق العمل المستمر والمكثف وعبء العمل الزائد.¹

و يُعرف التعب بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، بحيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الاستقرار و الثبات في العمل، مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الداخلية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.²

(2) الملل:

يُقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو عدم الارتياح لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.

(3) التغيب:

تُعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً، وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما أنّها تخلق حالة من حالات دوران العمل.³

¹ محمد الصبر وافي، الضغط والقلق الإداري ، مؤسسة خورس الدولية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2005 ، ص48.

² كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، ط1، 1996، ص151.

³ عبد المعطي عساف، السلوك الإداري التنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، ص ص 336،337.

4) انخفاض الأداء:

إنّ ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعفه وانخفاضه، كما أنّ مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين أنّ مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً.¹

5) عدم الدقة في اتخاذ القرارات:

إنّ عملية اتخاذ القرار أثناء الضغوط والتي تمثل حالة من حالات عدم الاستقرار والثبات لا تسير وفق منهج عقلائي، حيث يكون الفرد مضطراً لاتخاذ القرار بصورة سريعة وغير مدروسة، مما قد يترتب عليه نتائج سيئة سواء بالنسبة للمنظمة أو الأفراد العاملين بها.²

¹ أحمد ماهر، مرجع سابق، ص392.

² ناصر العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 1993، ص55.

عاشراً: أساليب إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة

مهما تعددت مصادر الضغوط وكثرت آثارها على الفرد والمنظمة فإنه من الصعب التخلص من هذه الضغوط وأن نلغيها من حياتنا بشكل عام، ولكن يجب أن نضع أساليب واستراتيجيات يمكن من خلالها أن تساعد في التقليل من مصادر هذه الضغوط، ومن استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد والمنظمة مايلي:

أ- الأساليب الفردية للتعامل مع ضغوط العمل:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة من أهمها مايلي:¹

1. الصلاة و قراءة القرآن لقوله عزّ و جل " أَلَا بَدَأَ اللَّهُ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبَ. "
2. مزاولة بعض التمارين الرياضية .
3. التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يُمكنه من التخفيف من حدة الضغوط .
4. الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتران بالفشل.
5. شبكة العلاقات:

وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق صلة الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، ويساعد ذلك على توفير المساندة الاجتماعية له.²

6. إدارة نمط الحياة:

من بين الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط هو جعل نمط الحياة يساعد على ذلك من خلال تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد فلا

¹ Jermy stranks, stress at work ,Management and Prevention ,British library , londin.2005,p78.

² حسن حريم، مرجع سابق، ص298.

يعطي كل حياته للعمل، بل لا بد أن يخصص جزءاً للنشاط الأسري و الأنشطة الثقافية والاجتماعية، لأنّ هذا من شأنه أن يجدد نشاط الفرد.¹ وذلك من خلال محاولة الموازنة بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية أو العائلية وهي تعتبر مدخل فعال للتخفيف من وطأة الضغوط.

ب- الأساليب التنظيمية للتعامل مع ضغوط العمل:

يُمكن للمنظمة التخفيف من ضغوط العمل على أفرادها بما يلي:

1. توظيف وظائف لها معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها، زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أنّ الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء.²

2. التدريب:

يلعب التدريب دوراً مهماً في تدريب الأفراد بشكل مباشر على كيفية التعامل مع الضغوط المختلفة، والتي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل ولا بد أن يتضمن التدريب توضيح الدور الذي يلعبه الموظف والمهام المحددة، وذلك لتقليل احتمالات غموض الدور و الصراعات مع زملائه في العمل.

3. بناء الفريق:

تحتاج غالبية الأعمال في أي مؤسسة إلى تفاعل الجماعة مع بعضها البعض، ولذلك فإنّ تصميم وبناء هذه الجماعة لا بد أن يتضمن حوافز لتحقيق التعاون بدلاً

¹ جير لاند جلبرج، بارون، مرجع سبق ذكره ، ص 270.

² معن محمود عياصرة وآخرون، مرجع سابق ، ص 144.

من التنافس، وذلك من خلال بناء روح الفريق وتوفير المناخ المساعد للتقليل من حدة الضغوط.¹

4. تحليل أدوار الفرد وتوضيحها:

بحيث يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته و ما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، بما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.

5. الموازنة الاجتماعية:

وذلك من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر بأنه مقبول منهم، وهذا ما يشعر الفرد بالانتماء إلى المؤسسة التي يعمل بها.²

6. شبكة العلاقات غير الرسمية:

و ذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقات بينهم، والعلاقات بينهم وبين زملائهم في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية لهم وذلك بعدة طرق منها، المباريات الرياضية والفكرية، الاحتفالات السنوية، والرحلات.³

¹ محمد هلال، مهارات إدارة الضغوط السيطرة والتحكم في الضغوط، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص82.

² حسين حريم، مرجع سابق، ص296.

³A. Anita Underwood Entrprise (Electronic Versio" *Coping with on-the-job stress*" Black n) , August. 1992. http://findarticles.com/p/articles/mi_m1365/is_n1_v23/ai_12437947.

التاريخ: 2014/09/03، الساعة ، 09:40.

7. إدارة الثقافة التنظيمية:

يرتبط بالإدارة العليا التي يجب عليها تحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة حيث تعمل الإدارة على محاولة تطابق هذه القيم مع قيم الأفراد العاملين، وذلك باستخدام عدة أساليب منها:¹

أ- توظيف الثقافة الموجودة حالياً في التنظيم :

بمعنى فهم الثقافة يساعد الإدارة على فهم سلوك الأفراد العاملين، وذلك من خلال معرفة التطابق والاختلاف بين قيم العاملين وقيم المنظمة.

ب- التطبيع الاجتماعي (التنظيمي):

يتم من خلال تلقين الأفراد ثقافة المنظمة، أي يتمثل إسهامها في نقل هذه الثقافة إلى الأفراد العاملين بها، وذلك لأن عملية التطبيع الاجتماعي هي الوسيلة التي يتم من خلالها تلقين القيم والمعتقدات السائدة في المنظمة للأفراد العاملين فيها.

¹ عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، مرجع سابق ، ص367.

خلاصة الفصل

إنّ الضغوط التي تواجه الفرد هي ناتجة عن تفاعل عدة عوامل متعلقة بحياته، وليس بالضرورة أن تكون الضغوط دائماً سلبية وإنّما قد تكون إيجابية في بعض الأحيان، ويمكن استخلاص ما يلي:

- لا يوجد تعريف محدد أو متفق عليه لمفهوم الضغوط، حيث تعددت وجهات النظر بشأنه لذلك يصعب الوصول إلى تعريف واحد شامل له.
- هناك العديد من الأسباب التي قد تؤدي إلى وجود الضغوط فقد تكون هذه الأسباب تتعلق بالبيئة المحيطة بالفرد، أو الوظيفة التي يشغلها، أو الفرد ذاته.
- يوجد العديد من المظاهر والآثار للضغوط والتي لها تأثير على الفرد بالإيجاب أو السلب، وقد تكون هذه الآثار على المنظمة أيضاً.
- كما يوجد عدة أساليب وطرق للتخلص من الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة التي تقلل من حدة الضغوط.

الإطار الميداني للأربعة

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة ووصف خصائص العينة

تمهيد

أولاً: التعريف بميدان البحث

ثانياً: مجالات الدراسة

ثالثاً: تحديد مجتمع وعينة الدراسة

رابعاً: وصف خصائص عينة الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل التطرق لإجراءات الدراسة ووصف خصائص العينة، وذلك من خلال التعريف بميدان البحث بإعطاء نظرة عامة حول مديرية الأشغال العمومية بأدرار، وذلك بتقديم تعريفها ونشأتها، وأهم مهامها وشرح هيكلها التنظيمي، ثم ذكر مجالات الدراسة، ومجتمع البحث، وطريقة اختيار العينة، وأخيراً عرض خصائص أفراد العينة.

أولاً: التعريف بميدان البحث

(1) تعريف مديرية الأشغال العمومية:

تعد مديرية الأشغال العمومية لولاية أدرار مرفق عمومي ذو طابع إداري يقوم بتنمية وتطوير هياكل الطرق والمطارات وصيانتها والاستغلال المستمر لها، وتعتبر قطاعاً هاماً يؤدي دور حيوي وفعال في تنمية الهياكل والمنشآت القاعدية للبلاد، وهو بمثابة دعامة أساسية لسير النشاط الاقتصادي وتنميته في كافة تراب الوطن، وذلك عن طريق المهام الإستراتيجية التي يحققها في ترقية التجارة الداخلية والخارجية للدولة وتطويرها من خلال انجاز طرق جديدة سواء كانت وطنية أو لائنية أو الطرق الرابطة بالدول المجاورة، بالإضافة إلى انجاز المطارات للمنشآت القاعدية من خلال استغلال وصيانة الطرق والمطارات في أنحاء الوطن، كما تضم الأقسام الفرعية للمديرية والمتمثلة فيمايلي:

الفرع الوظيفي لحظيرة العتاد، فرع أدرار، فرع تميمون، فرع أولف، فرع زاوية كنته، فرع شروين، فرع أوقروت، فرع برج باجي مختار، كما يشرف كل فرع على عدد من منازل الصيانة.¹

¹ المصدر: مديرية الأشغال العمومية بأدرار

(2) نشأة المديرية :

تأسست مديرية الأشغال العمومية لولاية أدرار في 27/10/1990 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 328/90 المؤرخ في 27 أكتوبر 1990 وبناء على القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 02/06/1991، والذي حدد النظام الداخلي لمصالح المديرية، وذلك تطبيقاً لأحكام المادة الأولى من المرسوم 328/90 المؤرخ في 27 أكتوبر 1990، وتم تعديله بالمرسوم التنفيذي رقم 05-436 المؤرخ في 10 نوفمبر 2005 يحدد قواعد تنظيم مصالح الأشغال العمومية في الولاية وعملها يصدر بناء على القرار الوزاري المشترك الموافق لـ 14 فبراير سنة 2009، يتضمن إعادة تنظيم المصالح والفروع الإقليمية والوظيفية لمديريات الأشغال العمومية في الولايات وسيرها.

(3) مهام مديرية الأشغال العمومية:

تتمثل أهم مهام مديرية الأشغال العمومية فيما يلي:

- ✓ جمع وتركيز المعطيات التي تضمن تنمية المنشآت القاعدية وتهيئتها وصيانتها والحرص على تنفيذ التدابير المحددة.
- ✓ الحرص على احترام المقاييس في مجال الدراسات والإنجاز و الاستغلال وصيانة المنشآت القاعدية.
- ✓ تنظيم وتنفيذ المساعدة التقنية لصالح البلديات لصيانة الطرق الحضرية والطرق البلدية.
- ✓ السهر على تطبيق إشارات الطرق البرية والبحرية.

4) شرح الهيكل التنظيمي:

1.4) مصلحة الإدارة والوسائل:

تعد مصلحة الإدارة والوسائل من أهم المصالح لمديرية الأشغال العمومية لكونها تسهر على توفير الوسائل المادية والبشرية حتى تتمكن المصالح التقنية من تجسيد البرامج المسطرة من بينها:

- تسهر على إنجاز المهام التقنية للمديرية.
 - تسيير وتنظيم الإجراءات الخاصة بالموارد البشرية والمالية الموضوعة تحت تصرف المديرية.
 - تسيير الميزانية والمحاسبة وتجهيز العقود المتعلقة بالمديرية.
 - متابعة النزاعات القضائية والصفقات.
- ويسهر على تنفيذ هذه المهام ثلاث مكاتب هي:

أ- مكتب تسيير الموارد البشرية :

يقوم هذا المكتب بتسيير الحياة المهنية للموظف منذ تعيينه إلى غاية انتهاء علاقات العمل التي تربطه بالمديرية كما يتكفل بالمهام التالية والمتمثلة في:

- إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية للمديرية.
- الإعلان عن فتح المسابقات لمناصب العمل الجديدة.
- يشرف على فرز واختيار المرشحين.
- مراقبة ومتابعة حركة المستخدمين من حيث (التحويل، النقل، التوجيه).
- تسيير الحياة المهنية للعمال والمتمثلة في (الترقية، التسوية، العقوبات....الخ).

ب- مكتب الميزانية والمحاسبة والوسائل العامة:

يمثل هذا المكتب النواة الرئيسية لمصلحة الإدارة والوسائل، بحيث يقوم بالمهام التالية:

- توفير وإعداد الوسائل المادية للمصالح.
- إعداد وتحضير الميزانية التقديرية.
- إعداد بطاقات الإلتزام والتعهد.
- رواتب الموظفين والعمال.

ت- مكتب الصفقات والمنازعات والأرشيف :

نلاحظ من خلال تسمية هذا المكتب الذي يعتبر الجانب القضائي في المديرية ويتمثل في:

- متابعة الصفقات من إعداد دفتر الشروط إلى غاية المصادقة عليه من طرف لجنة الصفقات المختصة.
- متابعة النزاعات المطروحة أمام القضاء.
- العمل على إيجاد حلول ودية قبل طرح النزاع أمام العدالة.
- متابعة ملفات التأهيل والتصنيف المهنيين.
- التسيير الإداري للأرشيف على مستوى المؤسسة.
- الحفظ المؤقت للوثائق ووضع نظام أرشيفي للتسيير العقلاني كما يقوم بترتيب وتصنيف جميع الوثائق من حزم وسجلات حسب الترتيب المختار.
- التعرف على الوثائق القابلة للأرشفة مع معرفة الأجل والمصير النهائي.
- الحفاظ على الأرشيف من الإتلاف والتمزيق والرجوع إليه عند كل بحث.
- القيام بعملية الإقصاء.
- القيام بعملية الحفاظ على الوثائق الخاصة بالدراسات Les étude سواء الطرق أو المطارات نظراً لأهميتها العلمية والاقتصادية.

2.4) مصلحة استغلال وصيانة شبكة الطرق:

تقوم هذه المصلحة بصيانة استغلال وحماية المنشآت القاعدية (طرق ولواحقها، مطارات وجسور)، وتنسق كل نشاطاتها بالتعاون مع المكاتب التابعة لها، كما تتمثل مهامها فيما يلي:

- تسيير وصيانة وحماية الأملاك العمومية والمنشآت في الطرق الوطنية، الطرق الولائية والمنشآت الفنية.
- برمجة واستخدام وسائل المنشآت القاعدية (إشارات أفقية، إشارات عمودية، منزلقات أمنية).
- متابعة وإحصاء حركة مرور السيارات.
- تسليم مختلف الرخص (استغلال مؤقت، توقيفات والإشهار وشق الطرق).
- إعداد وتوزيع الميزانية وفق برامج موحدة بين الأقسام الفرعية للمصلحة بالإضافة إلى مراقبة مدى تنفيذ رؤساء الأقسام الفرعية للأشغال الموكلة تحت تصرفهم وتضم هذه المصلحة ثلاث مكاتب تتمثل في:

أ- مكتب استغلال منشآت الطرق وأمن الطرق:

يتكفل هذا المكتب بإنجاح السياسة العامة الخاصة باستغلال المنشآت القاعدية وتتمثل مهام هذا المكتب في:

- مراقبة أشغال الإشارات الأفقية والعمودية وتحرير المحاضر المؤقتة والنهائية للأشغال.
- يسهر على تطبيق المعايير التقنية لإنجاز الأشغال.
- يحرر تقارير شهرية وثلاثية أي كل ثلاثة أشهر بحيث تتضمن تقييم الأشغال و الاعتمادات المالية للمشاريع.
- منح التراخيص الخاصة بشق واستغلال مؤقت للطرق ووضع اللوحات الإشهارية والنقل الإستثنائي.

ب- مكتب صيانة المنشآت والطرق:

يتكفل هذا المكتب بتسطير البرامج السنوية للصيانة وذلك تحت إشراف السلطة التسلسلية وهذا بالتعاون مع الأقسام الفرعية للمديرية، كما يسهر على مراقبة الاعتمادات المالية الموزعة ويحافظ على الصيانة العامة للمنشآت القاعدية، وذلك عن طريق جداول يتم ملؤها من قبل رؤساء الأقسام الفرعية حيث تخضع للمراقبة والتفتيش من طرفهم.

- صيانة المطارات بغلق الشقوق على مستوى المدرج وصيانة الإشارات الأفقية.
- توزيع عمال الصيانة على الأقسام الفرعية حسب الإحتياج.
- توفير مواد الصيانة من أجل القيام بعملهم في أحسن الظروف.
- التنسيق مع الفرع الوظيفي لحظيرة العتاد من أجل نزع الرمال من الطرق.

ت- مكتب استغلال المنشآت الفنية وصيانتها:

يُكلف هذا المكتب بمايلي:

- تحضير البرامج السنوية للإعتمادات المالية الخاصة بالتجهيز.
- كما يقوم بتسطير البرامج السنوية لصيانة المنشآت الفنية.
- يتم تحرير بطاقات متابعة ثلاثية وسداسية ويتم إرسالها إلى السلطة الوصية للمراقبة.
- يسلم رخص فتح القنوات أثناء شق الطرق، إضافة إلى متابعة المعلومات الخاصة بحوادث المرور ويحرر محاضر لها، ويقوم بتحضير برنامج خلية "Comptage Route" ويسهر على التسيير الجيد لها.
- يقوم بإجراء خبرة للمنشآت الفنية قيد الإستغلال.

3.4) مصلحة تنمية منشآت الطرق:

تتكفل هذه المصلحة بإنجاح السياسة العامة الخاصة بتطوير المنشآت القاعدية، وذلك بالتنسيق مع مختلف مكاتبه المتمثلة في:

أ- مكتب دراسات منشآت الطرق:

يُكلف هذا المكتب بتحضير مختلف الدراسات المتعلقة بالمنشآت القاعدية والمتمثلة في دراسة الطرق و المنشآت الفنية، كما يتحمل مسؤولية إنجاز الدراسات والمخططات التنفيذية حسب الصلاحيات المسندة له، بحيث يضم الأقسام الإقليمية للأشغال العمومية التي تعد وسيلة تدخل سريعة وفعالة في مجال الصيانة واستغلال ومراقبة الأملاك العمومية، بالإضافة إلى تقديم المساعدة التقنية لوحدة الدوائر والبلديات للولاية.

ب- مكتب إنجاز منشآت الطرق:

يقوم هذا المكتب بمتابعة ومراقبة إنشاء وإنجاز المشاريع المتمثلة في الجسور، كما يحافظ على تطبيق معايير الإنجاز واستلام هذه المنشآت.

ت- مكتب إنجاز المنشآت الفنية:

يقوم هذا المكتب بتنمية وتطوير المنشآت القاعدية بصورة متجددة للمطارات والطرق وتتمثل مهامه فيما يلي:

- يُكلف بمراقبة الأشغال و يحرر محاضر مؤقتة ونهائية للمشاريع المتمثلة في الجسور.
- يسهر على تطبيق المعايير التقنية لإنجاز الأشغال.
- يحرر تقارير شهرية وثلاثية أي ثلاثة أشهر، بحيث تتضمن تقييم الأشغال والإعتمادات المالية للمشاريع.

4.4 مصلحة المنشآت المطارية:

تم إنشاء هذه المصلحة حديثاً وهي تقوم بصيانة واستغلال المنشآت القاعدية (المطارات) وتنسق كل نشاطاتها بالتعاون مع المكاتب التابعة لها، والمتمثلة في:

أ- مكتب الدراسات المنشآت المطارية وإنجازها:

يتكفل هذا المكتب بتحضير البرنامج السنوي المخصص للدراسات وإنجاز المنشآت المطارية، إضافة إلى متابعة المعلومات الخاصة لإحصاء عدد الرحلات الجوية والمعلومات الخاصة بها.

ب- مكتب الصيانة:

يقوم هذا المكتب بمتابعة وصيانة المنشآت المطارية وتحضير التقارير الثلاثية والسادسية التي يتم إرسالها إلى السلطة الوصية.

كما تتوفر مديرية الأشغال العمومية على منشآت تتمثل في:

- ثمانية (08) أقسام فرعية.
- ثلاثة عشر (13) دار للصيانة.
- حظيرة جهورية للتدخلات الطارئة (11 وحدة عتاد تدخل).
- عتاد تدخل لصيانة (200 وحدة عتاد منها ستة شاحنات لإزاحة الرمال و 06 محملات Chargeur).
- كما قامت المديرية بالدراسة لإنجاز ستة أقسام فرعية جديدة.

ثانياً: مجالات الدراسة

لقد تم حصر مجالات البحث الموسوم "بالبيئة الاجتماعية وعلاقته بضغوط العمل" في ثلاث مجالات هي:

1. المجال الجغرافي:

لقد اقتصرت الدراسة على مديرية الأشغال العمومية بأدرار والتي تقع في وسط المدينة، يحدها شرقاً حي 137 مسكن ومن الغرب مقر الدرك الوطني، وشمالاً محلات تجارية، ومن الجنوب قصر أولاد وشن.

2. المجال البشري:

لقد اختارت الباحثة مديرية الأشغال العمومية المتواجدة في وسط مدينة أدرار، وذلك لأنها المركز الرئيسي في الولاية ويتضمن أكبر عدد من العاملين، لذلك اقتصرنا في دراستنا على جميع الأفراد العاملين في المديرية.

3. المجال الزمني:

يوجد اختلاف بين الباحثين في شأن تحديد المجال الزمني للدراسة فهناك من يرى أنه يبدأ من تاريخ اختيار الموضوع إلى غاية استخلاص النتائج، وهناك من يرى أنها تبدأ من يوم النزول إلى الميدان حتى استخلاص النتائج، وباعتبار أن الرأي الثاني الأكثر شيوعاً فقد ارتأينا بالأخذ به في الدراسة، وقد استغرقت مدة الدراسة الميدانية فترة امتدت ما بين 2014/02/18 إلى غاية 2015/02/30. وقد مرت هذه الدراسة عبر المراحل التالية:

- **المرحلة الأولى:** كانت في 2014/02/18 قامت فيها الباحثة بزيارة أولية لمديرية الأشغال العمومية بأدرار، وذلك لطلب الموافقة بإجراء دراسة ميدانية، وفي يوم 2014/02/24 تم الرد على الطلب بالموافقة لإجراء البحث الميداني بالمديرية.

- **المرحلة الثانية:** كانت إبتداء من 2014/04/15 إلى غاية 2014/04/18 تم فيها إخراج التصريح بإجراء دراسة ميدانية من الإدارة الجامعية لأخذها إلى مديرية الأشغال العمومية للنزول إلى الميدان بصفة قانونية وإدارية، حيث قامت الباحثة بتخصيص هذه المرحلة للنزول إلى الميدان من أجل الملاحظة، وتم فيها مقابلة المدير وقام بالشرح للباحثة طبيعة عمل العمال في المديرية، وأهم المهام والنشاطات التي يقومون بها داخل وخارج المديرية، وتم أيضا مقابلة مجموعة من العمال والمسؤولين داخل المديرية وطرح بعض الأسئلة عليهم المتعلقة بطبيعة عملهم للتعرف أكثر على مجتمع الدراسة.
- **المرحلة الثالثة:** كانت إبتداء من 2014/05/28 إلى غاية 2014/06/05 وفيها تم تحديد أسئلة الاستثمار في صيغة أولية ومراجعتها من قبل الأستاذ المشرف، وعرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها وضبط بعض الأسئلة فيها، وبعد تحكيمها من قبل الأساتذة والأخذ بمختلف آرائهم حول صياغة الأسئلة وتغيير ما يجب تغييره تم تحديد الاستثمار في صورتها النهائية ثم عرضها على الأستاذ المشرف وكان ذلك في 2014/06/11.
- **المرحلة الرابعة:** تبدأ من 16 جوان 2014 إلى غاية 22 جوان 2014 قامت الباحثة بتوزيع الاستثمارات على المبحوثين العاملين المتواجدين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار، وقد تم استرجاع الاستثمارات في 22 جوان 2014.
- **المرحلة الخامسة:** كانت ابتداء من 2014/09/22 إلى غاية 2015/02/30 قامت الباحثة بتبويب البيانات، وتحليلها وتفسيرها وعرض نتائج الدراسة.

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة**1. مجتمع البحث:**

يقصد بمجتمع البحث كامل أفراد أو مشاهدات أو أحداث أو أشياء موضوع البحث.¹

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمديرية الأشغال العمومية المتواجدة بولاية أدرار والمقدر عددهم بـ 678 مفردة.

2. وصف عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على جميع العاملين بالمديرية المتواجدة بمدينة أدرار، وقد تم الإكتفاء بالمقر المركزي للمديرية، حيث تم إجراء مسح شامل لجميع العاملين، غير أنه تم إستبعاد 13 عامل وذلك للأسباب التالية:
تواجد بعض العمال في عطلة، ومنهم من كان مكلف بمهام خارج المديرية لفترة طويلة.

لذا فقد تم توزيع 112 استمارة على العاملين، غير أنه تم استرجاع (107 استمارة) واستبعدت منها (09 استمارات) غير صالحة للدراسة والتحليل، ليصبح في النهاية العدد القابل للتحليل (98 استمارة).

¹ رجاء وحيد دويدوي، البحث العلمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 2000، ص315.

رابعاً: وصف خصائص عينة الدراسة

سنتطرق في هذا العنصر إلى عرض خصائص عينة الدراسة وهو ما نسميه بالبيانات الشخصية لمفردات العينة ومن بين هذه الخصائص متغير (الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة، مكان الإقامة، عدد أفراد الأسرة، وسيلة التنقل إلى مكان العمل)، وهي كما يلي:

1) توزيع أفراد العينة على أساس الجنس

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة على أساس الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	68	69.38%
أنثى	30	30.61%
المجموع	98	100%

من خلال الجدول رقم (01) يتضح لنا أن أكبر نسبة تمثل **69.38%** من الذكور، أما بالنسبة للإناث قدرت نسبتهم بـ **30.61%**، حسب هذه الإحصائيات يبدو أنه لا يوجد تكافؤ بين الذكور و الإناث، ويعود ارتفاع نسبة الذكور في المؤسسة على نسبة الإناث إلى الأسباب التالية:

- طبيعة عمل العامل في مديرية الأشغال العمومية التي تتطلب جهد وقوة جسدية لتحمل المشقة والتعب، والتي لا تتناسب مع خصائص المرأة البدنية.
- أعمال الصيانة والتقانة التي تحتاج إليها المديرية بشكل كبير بسبب طبيعة عملها الذي يستدعي التنقلات عبر مختلف مناطق الولاية والعمل أحياناً في أوقات متأخرة وخارج ساعات العمل الرسمية، مما يتعذر على الإناث ممارسة هذه الوظائف، وهذا العمل يغلب عليه الجنس الذكوري أكثر.
- وجود أغلب الإناث في المناصب الإدارية مثل السكرتارية، والمحاسبة.

(2) توزيع أفراد العينة على أساس السن

الجدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة على أساس السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
39.79%	39	(20-30)
26.53%	26	(31-40)
19.38%	19	(41-50)
10.20%	10	51 فما فوق
4.08%	04	بدون إجابة
100%	98	المجموع

يتضح من خلال الجدول أنّ الفئة التي تتراوح بين (20-30) هي أعلى نسبة تقدر بـ **39.79%**، وتليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين (31-40) والممثلة بنسبة **26.53%**، وبعدها الفئة العمرية (41-50) والتي تقدر نسبتها بـ **19.38%**، في حين تقدر نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 51 فما فوق بـ **10.20%**، وأخيرا نسبة **4.08%** تمثل العمال الذين لم يجيبوا على هذا السؤال في الاستمارة.

ومن خلال هذه الإحصائيات نستنتج بأنّ أكثرية عينة البحث هم من الفئة الشابة، و هذا راجع لطبيعة عمل المديرية الذي يحتاج للحوية و النشاط المتوفرة في الفئات العمرية الشابة، أمّا أقل نسبة تتمثل في الموارد البشرية المتواجدة من فترة طويلة ذات الخبرة الكبيرة في مجال العمل و التي تعول عليها الفئة الشابة في توجيهها وتكوينها في العمل .

3) توزيع أفراد العينة على أساس المستوى التعليمي

الجدول رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة على أساس المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.06%	03	يقرأ ويكتب
5.10%	05	ابتدائي
14.28%	14	متوسط
32.65%	32	ثانوي
44.89%	44	جامعي
100%	98	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة تمثل فئة العمال الذين لهم مستوى تعليمي جامعي وتقدر نسبتهم بـ **44.89%**، ثم تليها نسبة **32.65%** للعمال الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي، في حين تبلغ نسبة عمال المستوى التعليمي المتوسط **14.28%**، ويليهما المستوى التعليمي الابتدائي وقدرت نسبتهم بـ **5.10%**، وأخيراً نسبة **3.06%** والتي تمثل العمال الذين لهم مستوى تعليمي يقرأ ويكتب.

بالنظر إلى هذه البيانات يمكن مردّها إلى طبيعة الوظائف في المديرية التي تتطلب مستويات عليا، وكفاءات متخصصة في هذا المجال، هذا بالإضافة إلى الفرص التي أصبحت متاحة للأفراد الذين يرغبون في مواصلة مشوارهم الدراسي، وبالتالي الدور الكبير الذي تلعبه الجامعات والمعاهد الكبرى في تكوين إطارات قادرة على الخوض في مجال العمل نتيجة لما تكتسبه من مهارات وخبرات.

4) توزيع أفراد العينة على أساس الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة على أساس الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	التكرار	الحالة العائلية
38.77%	38	أعزب(اء)
59.18%	58	متزوج(ة)
2.04%	02	مطلق(ة)
100%	98	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **59.18%** تمثل فئة العمال المتزوجين، ثم تليها فئة العزاب والتي تقدر نسبتهم بـ **38.77%**، وأخيراً نسبة **2.04%** والتي تمثل فئة العمال المطلقين.

ويرجع ذلك حسب رأينا إلى ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه أفراد العينة، بحيث أنّ معظم الشباب يفضل الزواج بعد إكمال الدراسة وإيجاد منصب عمل، كما أنّ كل فرد يسعى إلى تحقيق الاستقرار الأسري بعد أن تم الحصول على الاستقرار الوظيفي.

(5) توزيع أفراد العينة على أساس نوع الوظيفة

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة على أساس نوع الوظيفة

النسبة المئوية%	التكرار	نوع الوظيفة
15.30%	15	عون تحكم
30.61%	30	تأطير
54.08%	53	عون تنفيذ
100%	98	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة **54.08%** تمثل أفراد العينة الذين يشغلون منصب تنفيذ، ثم تليها نسبة **30.61%** من الذين يشغلون منصب تأطير، أما بالنسبة للعمال الذين يشغلون منصب تحكم قدرت نسبتهم بـ **15.30%**.

نستنتج من هذه النسب أن أعلى نسبة تركزت عند عون تنفيذ وذلك لأنه دائماً نجد السلطة في يد الأقلية بينما الأغلبية تقوم بالتنفيذ، وبما أن المديرية ذات طابع إداري وميداني فإنها تتطلب اليد العاملة لإنجاز المهام المطلوبة.

6) توزيع أفراد العينة على أساس سنوات الخبرة

الجدول رقم (06) يبين توزيع أفراد العينة على أساس سنوات الخبرة

النسبة المئوية%	التكرار	سنوات الخبرة
25.51%	25	أقل من 05 سنوات
16.32%	16	من 06 إلى 10 سنوات
10.20%	10	من 11 إلى 15 سنة
20.40%	20	من 16 إلى 20 سنة
23.46%	23	أكثر من 21 سنة
4.08%	04	بدون إجابة
100%	98	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن أعلى نسبة **25.51%** والتي تمثل فئة العمال الذين لهم خبرة من 05 سنوات فأقل، وتليها فئة العمال الذين تتراوح مدة خدمتهم من 21 سنة فأكثر قدرت نسبتهم بـ **23.46%**، ثم تليها نسبة **20.40%** تمثل فئة العمال الذين تتراوح مدة خدمتهم من 16 - 20 سنة، أما بالنسبة للعمال الذين تتراوح مدة خدمتهم من 06 إلى 10 سنوات قدرت نسبتهم بـ **16.32%**، وتليها نسبة العمال الذين تتراوح مدة خدمتهم من 11 - 15 سنة قدرت بـ **10.20%**، وأخيراً نسبة **4.08%** من العمال الذين لم يجيبوا على هذا السؤال في الاستمارة.

من خلال هذه الإحصائيات يتبين بأن العديد من أفراد العينة في مناصب جديدة عليهم، وهذا يدل بأن لهم خبرة قصيرة في مجال عملهم، أما بالنسبة للأفراد الذين تتجاوز مدة خدمتهم أكثر من 20 سنة فيمكن إرجاع سبب أن هذه الفئة من العمال القدامى لأن لهم فترة طويلة في المؤسسة مما أكسبهم ذلك خبرة ومهارة أكثر وهم على علم بكل ما يخص العمل لأن لهم أسبقية في هذا المجال، كما أن العمال الذين

من ذوي الخبرة القصيرة يستفيدون منهم كثيراً في طريقة انجاز المهام لأنهم أكثر دراية منهم .

(7) توزيع أفراد العينة على أساس مكان الإقامة

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة على أساس مكان الإقامة

النسبة المئوية%	التكرار	مكان الإقامة
44.89%	44	قصور ¹ (ريف)
46.93%	46	وسط المدينة
8.16%	08	بدون إجابة
100%	98	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **46.93%** تمثل العمال الذين يقيمون في وسط المدينة وهي أعلى نسبة، وتليها نسبة **44.89%** من العمال الذين يقيمون في القصور، وأخيراً نسبة **8.16%** من العمال الذين لم يجيبوا على السؤال في الاستمارة.

من خلال هذه الإحصائيات يتبين بأنّ أكثرية العمال الذين يعملون في المديرية يقيمون في وسط المدينة، وقد يرجع ذلك إلى رغبة العديد من العمال في العمل في مناصب قريبة من مكان إقامتهم أو أن بعضهم يكونون من بلد آخر إلا أنهم يسكنون في وسط المدينة لأن عملهم يستدعي ذلك.

¹ القصر: هو تجمع سكاني يشيع فيه مجموعة من العلاقات والارتباطات القرابية والاجتماعية بين الأفراد وهي تحدد طبيعة حياتهم ونظامهم وطريقة تعاملهم مع بعضهم البعض.

8) توزيع أفراد العينة على أساس عدد أفراد الأسرة

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة على أساس عدد أفراد الأسرة

عدد أفراد الأسرة	التكرار	النسبة المئوية%
(2 - 4)	21	21.42%
(5 - 7)	34	34.69%
(8 - 10)	36	36.73%
من 11 فما فوق	07	7.14%
المجموع	98	100%

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **36.73%** تمثل المبحوثين الذين عدد أفراد أسرهم يتراوح ما بين (8- 10 أفراد)، وتليها فئة المبحوثين الذين يتراوح عدد أفراد أسرهم ما بين (5- 7 أفراد) وتقدر نسبتهم بـ **34.69%** ، أمّا بالنسبة لفئة المبحوثين الذين تقدر نسبتهم بـ **21.42%** يتراوح عدد أفراد أسرهم ما بين (2- 4 أفراد) ، وأخيراً نسبة **7.14%** ويمثلها فئة المبحوثين الذين عدد أفراد أسرهم من 11 فما فوق.

نستنتج من هذه الإحصائيات أنّ أكثرية المبحوثين يتكون عدد أفراد أسرهم من (8- 10) أفراد، وهذا يعني أنّ هناك ارتفاع في نسبة عدد أفراد أسر العاملين، مما يستدعي منهم العمل بكل جهد للمساعدة على تلبية حاجات الأسرة خاصة إذا كانت هذه الفئة من العمال مسؤولة بمفردها على توفير كافة مستلزمات هؤلاء الأفراد فإن ذلك يشكل ضغط عليهم، أمّا إذا كان يوجد من يساعدهم على تلبية حاجات الأسرة فإن ذلك يقلل عليهم من الإحساس بالضغط في العمل .

9) توزيع أفراد العينة على أساس وسيلة التنقل إلى مكان العمل

الجدول رقم (09) يبين توزيع أفراد العينة على أساس وسيلة التنقل إلى مكان العمل

النسبة المئوية%	التكرار	وسيلة التنقل إلى مكان العمل
6.12%	06	نقل عمال
24.48%	24	نقل خاص
36.73%	36	نقل عمومي
32.65%	32	مشيا على الأقدام
100%	98	المجموع

يتضح من خلال الجدول أنّ معظم العمال ينتقلون إلى مكان العمل بواسطة النقل العمومي وتبلغ نسبتهم **36.73%**، ثم تليها نسبة **32.65%** من العمال الذين ينتقلون إلى مكان عملهم مشياً على الأقدام، أمّا بالنسبة للعمال الذين ينتقلون إلى مكان عملهم بواسطة نقل خاص بهم تقدر نسبتهم بـ **24.48%**، وأخيراً العمال الذين ينتقلون إلى مكان عملهم بواسطة نقل العمال قدرت نسبتهم **6.12%**.

يتبين من خلال هذه الإحصائيات أنّ العديد من العمال ينتقلون إلى العمل بواسطة النقل العمومي، و ذلك بسبب بعد المسافة بين مكان إقامتهم ومكان عملهم، أو لأن ليس لهم وسيلة تنقل خاصة بهم.

خلاصة الفصل

من خلال تحليلنا للجداول المتعلقة بوصف خصائص العينة نستنتج أن:

- معظم أفراد العينة من الذكور قدرت نسبتهم بـ 69.38% وهي نسبة كبيرة مقارنة بنسبة الإناث، وهذا بسبب طبيعة نشاط المديرية التي يغلب عليها التنقلات عبر مختلف مناطق الولاية لإتمام مهامها، مما يجعل فئة الذكور هي الغالبة.
- تقدر فئة الشباب بنسبة 39.79% لأنّ المؤسسات أصبحت تستقطب الشباب، مع العلم أنّ فئة العمال الأكبر سناً أكثر خبرة و موجهة للعمال الشباب.
- أكبر نسبة يمثلها أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 44.89% لأنّ المؤسسات أصبحت تطلب أصحاب المستوى التعليمي العالي لتطوير الأداء.
- معظم أفراد العينة من المتزوجين وذلك بنسبة 59.18% لأنّ كل فرد بعد حصوله على وظيفة يفكر في الاستقرار الأسري.
- يتبين أن أغلب العمال المتواجدين في المديرية يشغلون منصب عون تنفيذ قدرت نسبتهم بـ 54.08% .
- تمثل نسبة 35.71% العمال الذين لهم سنوات خبرة أقل من 05 سنوات.
- تقدر نسبة 46.93% العمال الذين يعيشون وسط المدينة لتواجد المديرية في المدينة و لأنّ أغلبهم أصبحوا يفضلون العمل في مؤسسات قريبة من مكان إقامتهم.
- يتراوح عدد أفراد أسر العمال مابين (8- 10) أفراد، وذلك بنسبة 36.73%.
- أكبر نسبة تقدر بـ 36.73% تمثل أفراد العينة الذين ينتقلون إلى مكان العمل بواسطة النقل العمومي لبعد مكان إقامتهم عن مكان العمل.

الفصل الخامس

تحليل وتفسير البيانات وعرض النتائج

المبحث الأول: تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى

تمهيد

أولاً: اختبار الشق الأول من الفرضية (العلاقات الأسرية للعمال)

ثانياً: اختبار الشق الثاني من الفرضية (طبيعة علاقة العامل بأقاربه ومعارفه)

استنتاج جزئي خاص بالفرضية الأولى

المبحث الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية

تمهيد

أولاً: اختبار الشق الأول من الفرضية (طبيعة علاقة العامل بزملائه ورؤسائه)

ثانياً: اختبار الشق الثاني من الفرضية (نمط الإشراف)

ثالثاً: اختبار الشق الثالث من الفرضية (تمثل القيم)

استنتاج جزئي خاص بالفرضية الثانية

الإستنتاج العام للدراسة

تمهيد الفصل:

بعد ما تعرفنا على الإطار النظري للدراسة يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظرياً على إحدى المؤسسات وهي مديرية الأشغال العمومية بأدرار التي تم إعطاء نظرة عامة عنها في الفصل السابق، وذلك لتطبيق الدراسة عليها بتحليل وتفسير البيانات المتعلقة بفرضيات البحث، وذلك قصد إثبات صحتها أو نفيها والذي بدوره يساعد في التوصل إلى نتائج سليمة، وسوف يشمل هذا الفصل على الجوانب التالية:

المبحث الأول وتم فيه عرض تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى وذلك بتحليل مؤشرات الدراسة المتعلقة بالعلاقات الأسرية للعاملين، طبيعة علاقة العامل بأقاربه ومعارفه، وصولاً إلى استنتاج جزئي حول الفرضية الأولى.

المبحث الثاني وتم فيه عرض تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية، وذلك بتحليل مؤشرات الدراسة المتعلقة بطبيعة علاقة العامل بزملائه ورؤسائه، ونمط الإشراف، وتمثل القيم ، وذلك للوصول إلى استنتاج جزئي حول الفرضية الثانية.

وقد تم التطرق في الأخير إلى استنتاج عام حول الدراسة تم فيه عرض نتائج البحث المستخلصة من كلا الإستنتاجين الجزئيين ومقارنتها مع الدراسات السابقة ومدى توافقها مع نتائج الدراسة الحالية.

تحليل فرضيات الدراسة:

المبحث الأول: تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى

تمهيد:

سنتناول في هذا المبحث الفرضية الأولى والتي مفادها " تؤدي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل (العلاقات الأسرية، العلاقة مع الأقارب والمعارف) إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار." وذلك من خلال برهنة صحة الفرضية وإثباتها بتحليل إجابات المبحوثين المستمدة من الأسئلة الموجودة في الاستمارة التي تم توزيعها عليهم، وتحليلها في جداول بسيطة ومركبة وتفسيرها، ومن خلال تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى ننتهي باستنتاج جزئي أول.

أولاً: سنحاول اختبار الشق الأول من الفرضية الأولى

❖ العلاقات الأسرية للعمال

1) توزيع أفراد العينة على أساس ما إذا كان الزوج/الزوجة تعمل أو لا تعمل

جدول رقم (10) يبين توزيع أفراد العينة على أساس ما إذا كان الزوج/الزوجة تعمل أو لا تعمل

النسبة المئوية %	التكرار	الزوج/الزوجة تعمل
60.34%	35	نعم
39.65%	23	لا
100%	58*	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **60.34%** تمثل العمال المتزوجين الذين زوجاتهم /أزواجهم يمارسون مهنة معينة خارج المنزل، أي يقومون بالعمل في وظيفة ما، بينما تمثل نسبة **39.65%** فئة العمال المتزوجين الذين زوجاتهم/أزواجهم لا يمارسون أي عمل، وإنما يبقون معظم أيامهم في المنزل.

*السؤال خاص بالعمال المتزوجين.

من خلال هذه النسب يتضح بأنّ العديد من العمال زوجاتهم/أزواجهم يعملون في مجال معين، وهذا يرجع إلى التطور الذي يعيش فيه أفراد المجتمع اليوم والذي أصبح يستدعي خروج المرأة للعمل و القيام بمسؤوليات أخرى غير تربية الأبناء والاهتمام بشؤون المنزل، مما يجعلنا نلاحظ خروج كلا من الزوجين للعمل، وهذا ما قد يسبب بعض الضغوط في العمل على هذه الفئة من العمال الناتج عن صراع الدور بين خلق التوازن بين العمل و الحياة الأسرية لأنّه قد يعتمد كل منهما على الآخر في تلبية مستلزمات الأسرة.

2) يوضح مدى وجود للعمال أبناء في سن المدرسة/ الروضة و إمكانية إيصالهم إليها

الجدول رقم (11) يوضح مدى وجود للعمال أبناء في سن المدرسة/ الروضة و إمكانية إيصالهم إليها

النسبة المئوية%		التكرار		وجود أبناء في سن المدرسة أو الروضة وإيصالهم إليها	
%86.20	%37.93	50	22	دائماً	نعم
	%31.03		18	أحياناً	
	%5.17		03	نادراً	
	%12.06		07	أبداً	
%13.79		08		لا	
%100		*58		المجموع	

يتضح من الجدول أنّ نسبة **86.20%** تمثل العمال الذين لديهم أبناء في سن المدرسة/الروضة من بينها نسبة **37.93%** من الذين يقومون دائماً بإيصال أبنائهم للمدرسة/الروضة، ثم تليها نسبة **31.03%** تمثل الذين يقومون أحياناً بإيصال أبنائهم إلى المدرسة/ الروضة، و نسبة **12.06%** من فئة العمال الذين لا يقومون أبداً بإيصال أبنائهم إلى المدرسة/الروضة، وأخيراً نسبة **5.17%** تمثل الذين نادراً ما يقومون بإيصال أبنائهم، ونجد نسبة **13.79%** من فئة المبحوثين الذين ليس لديهم أبناء في سن المدرسة/ الروضة.

*السؤال خاص بالعمال المتزوجين الذين لديهم أبناء في سن الدراسة/ الروضة.

نستنتج من خلال هذه النسب أنّ الأكثرية من العمال المتزوجين لديهم أبناء في سن المدرسة/الروضة ويقومون بإيصالهم دائماً إليها عند توجههم لمكان عملهم، وقد يرجع سبب ذلك لبعد المدرسة على أبنائهم، أو وقوعها في نفس اتجاه مكان عملهم، وقد يرجع ذلك لعدم وجود من يوصل أبنائهم، أو أنّ هذه الفئة من العمال يرون أنّ هناك خطورة على أبنائهم من حوادث المرور، والخوف عليهم من المظاهر السلبية التي أصبحت تعاني منها المجتمعات الجزائرية المتمثلة في اختطاف الأطفال، كما أنّ بعض العمال لديهم أطفال صغار في سن الروضة ويجب عليهم إيصالهم بمفردهم إليها حتى يطمئنوا عليهم في حالة عدم وجود من يعتني بهم في المنزل أو من يوصلهم إلى الروضة، وهذا ما قد يستدعي بعض العمال إيصال أبنائهم حتى لو اضطروا إلى التأخر عن العمل في بعض الأوقات، وبما أنّهم يقومون بإيصال أبنائهم فإنهم عليهم إرجاعهم معهم عند عودتهم من العمل، وهذا ما قد يجعل هؤلاء العمال يشعرون ببعض القلق إذا تأخروا في العمل لذلك عليهم الضبط بين توقيت خروج أبنائهم وبين إنتهاء دوام عملهم، وقد يشكل لهم ذلك الضغوط في العمل من خلال التعارض بين الأدوار.

3) نوع الأسرة التي ينتمي إليها العمال

جدول رقم (12) يوضح نوع الأسرة التي ينتمي إليها العمال

النسبة المئوية %	التكرار	نوع الأسرة
41.83%	41	نووية (صغيرة)
58.16%	57	ممتدة (كبيرة)
100%	98	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أنّ نسبة 58.16% تمثل العمال الذين ينتمون إلى أسرة ممتدة (كبيرة)، ثم تليها نسبة 41.83% من العمال الذين ينتمون إلى أسرة نووية (صغيرة).

ما يمكن ملاحظته من هذه النسب أنّ معظم عمال هذه المديرية ينتمون إلى العائلات الممتدة بحكم نظام المنطقة الذي مازال يقوم على هذا النظام الممتد من الأبناء إلى الآباء والأجداد، والذين يعيشون في بيت واحد ويأكلون من طبق واحد وإن تعددت مساكنهم، كما أنّه يرى العديد من أفراد العينة بأنّ العيش مع الوالدين والإخوة يقوي الروابط والتمسك بالقيم والتقاليد الاجتماعية فيما بينهم، وقد يضطر هؤلاء العمال إلى ترك أبنائهم عند الجدة أو الأخوات للاعتناء بهم خاصة إذا كان كل من الزوج والزوجة يعملان، وذلك أحسن من تركهم في الروضة أو عند الجيران، غير أنّه يلاحظ كذلك وجود عدداً من العمال ينتمون إلى نمط العائلة النووية، وذلك بحكم تنقلهم للعمل وابتعادهم عن البلد الأم، أو رغبتهم في تأسيس عائلة فرعية خاصة بهم تتماشى مع ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

4 إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق عائلتهم

جدول رقم (13) يوضح إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق عائلتهم

وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	35	35.71%
لا	63	64.28%
المجموع	98	100%

يتضح من الجدول أنّ أعلى نسبة **64.28%** تمثل العمال الذين لا يوجد لديهم من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق أسرته، أمّا بالنسبة للذين الذين يوجد لديهم من يتحمل معهم المسؤولية في العائلة قدرت نسبتهم بـ **35.71%**.

يتبين من هذه النسب أنّ أغلب العمال يعملون على توفير حاجاتهم الأسرية بمفردهم، وقد يعود السبب إلى عدم رغبة العامل في ترك أفراد أسرته يحتاجون أو يلجئون إلى غيره من أجل توفير احتياجاتهم، فهو يسعى إلى أن يكون القدوة والعبرة لأولاده وإخوته ولباقي أفراد أسرته في تحمل المصاعب والمتاعب من أجلهم، وهذا يدل أنّ جل هذه الفئة من العمال لديهم ذلك الضغط و الحجم من المسؤولية الاجتماعية على عاتقهم، مما يؤثر ذلك على استقرارهم النفسي والاجتماعي و حتى الاقتصادي.

5) توزيع أفراد العينة على أساس كيفية تصرف أفراد العينة في حالة مرض أحد أفراد أسرهم.

جدول رقم (14) يبين توزيع أفراد العينة على أساس كيفية تصرف أفراد العينة في حالة مرض أحد أفراد أسرهم

النسبة المئوية%	التكرار	كيفية تصرف أفراد العينة في حالة مرض أحد أفراد أسرهم
47%	47	الغياب عن العمل
45%	45	التأخر عن العمل
8%	08	الحضور للعمل كالعادة
100%	*100	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أنّ نسبة 47% تمثل العمال الذين يتغيّبون عن العمل في حالة مرض أحد أفراد أسرهم، ثم تليها نسبة 45% من الذين يتأخرون في الحضور إلى العمل في حالة مرض أحد أفراد أسرهم، وأخيراً نسبة 08% من العمال الذين يحضرون إلى العمل كالمعتاد في حالة مرض أحد أفراد أسرهم.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أنّ أكبر نسبة من العمال يتغيّبون عن العمل عند مرض أحد أفراد أسرته، وقد يرجع سبب ذلك إلى الظروف التي يعيشها العامل وطبيعة مرض وحالة أفراد أسرته التي يكونون عليها، وقد يكون ذلك بسبب عدم وجود من يساعده في التكفل بأفراد أسرته وأنه هو المسؤول عنها، كما هو مذكور في الجدول رقم (13)، مما يضطر العامل إلى التغيب عن عمله أو أخذ عطله حتى يتكفل بأموره الخاصة المتعلقة بعائلته، وذلك بأخذ المريض إلى المستشفى وشراء له الأدوية أو الإهتمام به في المنزل حتى يتحسن، وقد يسبب ذلك على بعض هؤلاء التعطيل في عملهم.

* تضخم في المجموع بسبب اختيار المبحوث أكثر من إجابة.

6 مدى وجود لأفراد العينة خلافات أسرية

جدول رقم (15) يبين مدى وجود لأفراد العينة خلافات أسرية

النسبة المئوية%		التكرار		وجود خلافات أسرية	
%87.75	%30.61	86	30	تدهور الوضع المادي	
	%57.14		56	أمور عائلية	
	/		/	أخرى	
%12.24		12		لا	
%100		98		المجموع	

يتضح لنا من خلال الجدول أنّ نسبة **87.75%** تمثل أفراد العينة الذين يواجهون خلافات أسرية في بعض الأوقات، وتتمثل في نسبة **57.14%** من الذين لديهم خلافات أسرية ويرجع سبب ذلك إلى أمور عائلية، ثم تليها نسبة **30.61%** من أفراد العينة الذين يرجع سبب خلافاتهم الأسرية إلى تدهور الوضع المادي، بينما نجد نسبة **12.24%** تمثل العمال الذين لا يواجهون أي خلافات أسرية.

ومن خلال هذه القراءة الإحصائية يتبين أنّ معظم أفراد العينة يواجهون خلافات أسرية، و قد يرجع سبب ذلك إلى تدهور الأوضاع المادية أو وجود مشاكل تتعلق بالحياة الزوجية أو الأبناء أو الإخوة، الوالدين، مما يشكل لهم توتر في العلاقات مع أفراد الأسرة.

(7) مدى وجود صعوبة في قدرة العمال على الموازنة بين الواجبات اليومية الأسرية وقيامهم بمهام العمل

جدول رقم (16) يبين مدى وجود صعوبة في قدرة العمال على الموازنة بين الواجبات اليومية الأسرية وقيامهم بمهام العمل

وجود صعوبة في الموازنة بين الأسرة والعمل	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	30.61%
أحيانا	36	36.73%
لا	32	32.65%
المجموع	98	100%

ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول أن نسبة **36.73%** تمثل العمال الذين يجدون أحياناً صعوبة في الموازنة بين واجباتهم اليومية الأسرية وقيامهم بالعمل داخل المديرية، وتليها نسبة **32.65%** من العمال الذين لا يجدون صعوبة في الموازنة بين القيام بواجباتهم الأسرية والقيام بمهام العمل، أما بالنسبة للعمال الذين أقروا (بنعم)، أي يجدون صعوبة في الموازنة بين القيام بواجباتهم الأسرية والعملية قدرت نسبتهم بـ **30.61%**.

نستنتج من هذه النسب بأن أكبر نسبة من العمال يجدون أحياناً صعوبة في الموازنة بين الواجبات الأسرية اليومية وبين قيامهم بمهام العمل، وهذا ما يجعلهم يعانون من صعوبات في مجال عملهم، وقد يرجع سبب ذلك كما ذكر بعض العمال في إجاباتهم عن السؤال في الاستمارة إلى زيادة عدد ساعات العمل، وكثرة الأعمال الإضافية على حساب الأسرة مما يستدعي التأخر أحياناً في العمل، إضافة إلى العمل أحياناً في العطل الأسبوعية مما يشكل لهم خلافات مع أفراد الأسرة، ووجود قيود تمنع العامل الخروج من العمل لقضاء بعض الأمور الخاصة بالإستعجالية، وهذا ما يخلق للعمال صراع في الأدوار في العمل ويسبب لهم صعوبة في الموازنة بين العمل والحياة الأسرية.

8) العلاقة بين عدد أفراد أسرة المبحوثين و إمكانية وجود من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق العائلة

جدول رقم (17) يوضح العلاقة بين عدد أفراد أسرة المبحوثين و إمكانية وجود من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق العائلة

المجموع		لا		نعم		وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	عدد أفراد الأسرة
21.42 %	21	61.90 %	13	38.09 %	08	4 - 2
34.69 %	34	58.82 %	20	41.17 %	14	7 - 5
36.73 %	36	72.22 %	26	27.77 %	10	10 - 8
7.14 %	07	57.14 %	04	42.85 %	03	من 11 فما فوق
100 %	98	64.28 %	63	35.71 %	35	المجموع

يتضح من خلال الجدول أنّ نسبة 64.28% تمثل المبحوثين الذين لا يوجد من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق عائلتهم، وقد تمثلت في الذين عدد أفراد أسرهم من (8 - 10 أفراد) وقدرت نسبتهم بـ 72.22%، و تليها نسبة الذين عدد أفراد أسرهم من (2 - 4 أفراد) وقدرت نسبتهم بـ 61.90%، وتليها نسبة 58.82% تمثل المبحوثين الذين عدد أفراد أسرهم من (5 - 7 أفراد)، أمّا بالنسبة للعمال الذين يوجد من يتحمل معهم المسؤولية في نطاق عائلتهم قدرت نسبتهم بـ 35.71%، وتمثلت في الذين عدد أفراد أسرته من (11 أفراد فما فوق) وقدرت نسبتهم بـ 42.85%، وتليها نسبة 41.17% من العمال الذين يتكون عدد أفراد أسرهم من (5 - 7) أفراد.

نستنتج من هذه النسب أنّ معظم المبحوثين الذين يتكون عدد أفراد أسرهم من (8 – 10) أفراد لا يوجد من يتحمل معهم المسؤولية على توفير حاجاتهم الأسرية، وهذا يعني أنّ هذه الفئة تتحمل مسؤولية عائلتها بمفردها فهم يسعون إلى توفير الراحة وكل مستلزمات الأسرة الخاصة بالأبناء، والإخوة والوالدين وغيرهم، وقد يعود السبب إلى أنّه لا يوجد ضمن أفراد الأسرة من يستطيع مساعدته في العمل وفي تحمل المسؤولية بمعنى لعدم وصولهم لسن العمل، أو لوجودهم في سن التمدرس، وكذا لوجود في بعض أفراد الأسرة منهم من وصل سن عدم القدرة على العمل، وهذا ما يستدعي من أغلب العمال العمل على توفير كل الحاجيات الخاصة بأفراد أسرته، مما قد يسبب لهم بعض الضغوط في مكان العمل من خلال صراع الدور بين عدد أفراد الأسرة التي يتكفلون بها وعدم وجود من يساعدهم على توفير حاجيات الأسرة وبين المهام الموكلة لهم في العمل.

9) العلاقة بين الحالة الاجتماعية لأفراد العينة ومدى انزعاجهم من القيام بالأعمال الإضافية

الجدول رقم(18) يبين العلاقة بين الحالة الاجتماعية لأفراد العينة ومدى انزعاجهم من القيام بالأعمال الإضافية

المجموع		لا		نعم		الانزعاج من الأعمال الإضافية الحالة العائلية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%38.77	38	%52.63	20	%47.36	18	أعزب(اء)
%59.18	58	%27.58	16	%72.41	42	متزوج(ة)
%2.04	02	%50	01	%50	01	مطلق(ة)
%100	98	%37.75	37	%62.24	61	المجموع

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول أنّ نسبة **62.24%** تمثل أفراد العينة الذين ينزعجون من القيام بالأعمال الإضافية، من بينهم فئة المتزوجين بنسبة **72.41%**، وتليها نسبة **50%** تمثل العمال المطلقين، أما بالنسبة للمبحوثين الذين لا ينزعجون من القيام بالأعمال الإضافية في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **37.75%**، من بينهم العزاب قدرت نسبتهم بـ **52.63%**، وتليها نسبة **50%** من فئة المطلقين.

يتبين من خلال هذه النسب بأنّ غالبية أفراد العينة المتزوجين هم الأكثر انزعاجاً من القيام بالأعمال الإضافية عن غيرهم من العمال الآخرين، و يرجع سبب ذلك إلى بعض المسؤوليات التي تقع على عاتقهم مثل الأمور الأسرية أو الشخصية فيجدون صعوبة في تقبل انجاز بعض الأعمال الإضافية، وذلك بسبب التأخر لفترات طويلة في العمل خاصة إذا كان كل من الزوجين يعملان فكل منهما يشعر بالمسؤولية وأنّ عليه الوصول مبكراً إلى المنزل كما هو موضح في الجدول رقم **(10)**، و خاصة إذا كان لديهم أطفال سواء في سن التمدرس أو لم يكونوا فكلهم

يحتاجون العناية، وقد يشعرون بالقلق عليهم في حالة تأخرهم لأخذهم من المدرسة أو الروضة، وقد تكون لهذه الفئة من العمال أمور أخرى تجعلهم يلتزمون بمواعيدهم، لذلك نجدهم قد ينزعجون من الأعمال الإضافية وقد يخلق لهم ذلك ضغوط في العمل من خلال شعورهم بزيادة في عبء العمل عن الذي يقومون به، وبالتالي يعانون من قلة التركيز عند انجاز المهام الموكلة إليهم.

(10) العلاقة بين إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق العائلة و مدى وجود صعوبة في موازنتهم بين الحياة الأسرية والعمل

الجدول رقم(19) يبين العلاقة بين إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال في نطاق العائلة و مدى وجود صعوبة في موازنتهم بين الحياة الأسرية والعمل

المجموع		لا		أحيانا		نعم		صعوبة الموازنة بين الأسرة والعمل إمكانية وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
35.71 %	35	42.85 %	15	34.28 %	12	22.85 %	08	نعم
64.28 %	63	26.98 %	17	38.09 %	24	34.92 %	22	لا
%100	98	32.65 %	32	36.73 %	36	30.61 %	30	المجموع

إنَّ أهم ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول أنَّ نسبة **36.73%** تمثل العمال الذين يجدون أحياناً صعوبة في الموازنة بين حياتهم الأسرية والعملية، وقد تمركزت عند الذين لا يوجد من يتحمل معهم مسؤولية عائلتهم قدرت نسبتهم بـ **38.09%**، وتليها نسبة **34.28%** تمثل الذين يوجد من يتحمل معهم مسؤولية توفير حاجاتهم الأسرية، أمَّا بالنسبة للمبحوثين الذين لا يجدون صعوبة في الموازنة بين الحياة الأسرية والعملية قدرت نسبتهم بـ **32.65%**، وتمثلت في الذين لديهم من

يتحمل معهم المسؤولية على توفير حاجات أسرهم وذلك بنسبة 42.85%، وتليها نسبة الذين لا يوجد لديهم من يساعدهم على تلبية حاجاتهم الأسرية قدرت نسبتهم بـ 26.98%، وأخيراً نسبة 30.61% تمثل العمال الذين أقروا (بنعم) أي يجدون صعوبة في الموازنة بين حياتهم الأسرية والعملية، وتمركزت عند الذين لا يوجد لديهم من يتحمل معهم مسؤولية عائلتهم قدرت نسبتهم بـ 34.92%.

من خلال المعطيات الإحصائية المحصل عليها يتبين بأنّ العديد من أفراد العينة لا يوجد لديهم من يتحمل معهم مسؤولية عائلتهم في توفير حاجياتهم وهم يقرون بصعوبة الموازنة بين حياتهم الأسرية والعملية أحياناً، و يرجع السبب في ذلك إلى كثرة الأعمال الإضافية على حساب الأسرة، وجود قيود تمنع العامل الخروج من العمل لقضاء بعض الأمور الخاصة بالأسرة والتي تتطلب الإستعجال في بعض الحالات وهذا ما ذكره العمال في الجدول رقم (16)، كما أنّه يتضح بأنّ عدم قدرة هذه الفئة من العمال على خلق التوازن بين الحياة العملية والأسرية يشكل لهم ضغوط في العمل من خلال صراع في الأدوار بين توفير متطلبات الأسرة والقيام بمهام العمل، وبالتالي نستنتج بأنه عدم وجود من يتحمل المسؤولية مع العمال على توفير حاجاتهم الأسرية يرتبط بصعوبة الموازنة بين الحياة الأسرية والعملية داخل العمل، وبالتالي يعانون من ضغوط صراع الأدوار.

11) العلاقة بين الحالة الاجتماعية للعمال ومدى وجود خلافات أسرية لهم

الجدول رقم(20) يبين العلاقة بين الحالة الاجتماعية للعمال ومدى وجود خلافات أسرية لهم

المجموع		لا		نعم		وجود خلافات أسرية الحالة العائلية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
38	38.77%	06	15.78%	32	84.21%	أعزب(اء)
58	59.18%	06	10.34%	52	89.65%	متزوج(ة)
02	2.04%	/	/	2	100%	مطلق(ة)
98	100%	12	12.24%	86	87.75%	المجموع

إنّ أهم ما يمكن ملاحظته من خلال الجدول أنّ نسبة **87.75%** تمثل فئة العمال الذين يعانون من خلافات أسرية، وهي تتمركز بنسبة **100%** من العمال المطلقين، وتليها نسبة **89.65%** من فئة العمال المتزوجين، وأخيراً نسبة **84.21%** من فئة العزاب، ونجد أقل نسبة **12.24%** وهم العمال الذين لا يوجد لديهم خلافات أسرية وتمثلت بنسبة **15.78%** من فئة العزاب، وتليها نسبة **10.34%** من فئة المتزوجين.

يتبين من خلال هذه النسب أنّ معظم العمال الذين يعانون من الخلافات الأسرية هم من المبحوثين المطلقين، و يرجع سبب ذلك للحالة النفسية التي تتعرض لها هذه الفئة في حياتهم من خلال معاشتهم للمجتمع وللعائلة ونظرتهم السلبية إليهم، إضافة إلى المسؤولية التي تقع على عاتقهم وخاصة إذا كان لديهم أبناء فإنهم يعانون خلافات بسببهم أو بسبب تدهور وضعهم المادي إضافة إلى توتر علاقاتهم مع الأسرة، وذلك باعتبارهم أحرار في تصرفاتهم وهم مسؤولون عن أنفسهم ويفعلون ما يشاءون مما يشكل لهم عدة خلافات مع أفراد أسرهم من الوالدين والإخوة، كما نجد كذلك فئة المتزوجين وهم بدورهم أيضا يعانون الخلافات الأسرية، ويرجع سبب ذلك كونهم يتحملون المسؤولية أكثر من غيرهم ولديهم متاعب كثيرة تجعلهم

يعانون من عدة خلافات قد تكون بسبب مسائل خاصة بالأبناء أو توتر العلاقات الزوجية، أو تدهور الوضع المادي وغيرها من المشاكل الأسرية.

ومنه نستنتج أنّ الحالة العائلية للمبحوثين ترتبط بوجود خلافات أسرية لهم، وبالتالي يعانون من ضغوط صراع الأدوار في العمل.

12) العلاقة بين جنس المبحوثين ومدى شعورهم بإعطاء أولوية للعمل على حياتهم الخاصة

جدول رقم (21) يبين العلاقة بين جنس المبحوثين ومدى شعورهم بإعطاء أولوية للعمل على حياتهم الخاصة

المجموع		لا		أحيانا		نعم		أولوية العمل على الحياة الخاصة الجنس
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
69.38 %	68	8.82 %	06	26.47 %	18	64.70 %	44	ذكر
30.61 %	30	46.66 %	14	20 %	06	33.33 %	10	أنثى
100 %	98	20.40 %	20	24.48 %	24	55.10 %	54	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين لنا أنّ نسبة **55.10 %** يمثلها العمال الذين أقرؤا (بنعم) أي يشعرون أنّهم يعطون أولوية للعمل على حياتهم الخاصة، وقد تمركزت عند فئة الذكور بنسبة **64.70 %** وتليها نسبة **33.33 %** بالنسبة لفئة الإناث، بينما نجد نسبة **24.48 %** من العمال الذين يشعرون بأنهم أحيانا يعطون أولوية للعمل على حياتهم الخاصة و في مقدمتهم الذكور بنسبة **26.47 %**، وتليها فئة الإناث بنسبة **20 %**، وأخيرا نسبة العمال الذين أقرؤا أنهم لا يعطون أولوية للعمل على حياتهم الخاصة وقدرت بنسبة **20.40 %** ومثلها كل من فئة الإناث بنسبة **46.66 %**، وتليها نسبة فئة الذكور بـ **8.82 %**.

نستنتج من هذه النسب أنّ أكثرية العمال الذين يشعرون أنّهم يهتمون بالعمل أكثر من حياتهم الخاصة هم من فئة الذكور على عكس فئة الإناث الذين يعطون حياتهم الخاصة أهمية على العمل، و يرجع سبب ذلك أنّ الذكور أكثر شعور بأنّهم مسؤولون عن العمل خاصة أنّه معروف عن المؤسسة أنّها ذات نشاط ميداني تتطلب منهم النشاط والتركيز في العمل، وقد تستدعي من بعضهم أحيانا العمل حتى خارج المديرية إلى وقت متأخر عن الوقت الرسمي للعمل فيجد العمال بأنّهم ملزمون على إتمام هذه المهام ولا يجب إهمالها، إضافة إلى إدراك هذه الفئة من العمال لأهمية العمل الذي يقومون به وكذا لصعوبة حصولهم على عمل آخر إذا تركوه أو تم فصلهم منه، وقد يعود السبب كذلك لحبهم لعملهم ولمؤسستهم وبالتالي لوطنهم والسعي بالرقى به إلى الأحسن، وهذا ما يفقد أغلب فئة العمال الذكور توازنهم ويجعلهم يهملون حياتهم الخاصة وإعطاء أهمية كبيرة للعمل مما يخلق لهذه الفئة تعارض في الأدوار بين العمل وحياتهم الخاصة، وهذا على عكس الإناث الذين يعطون أولوية لحياتهم الخاصة على العمل، وذلك لما لهم من أعباء و مسؤوليات أخرى غير العمل مثل تحمل مسؤولية الأبناء، أو الإخوة و الوالدين وإتمام مهامهم المنزلية مع اهتمامهم بالجانب العملي إلا أنّهم يجدون أنفسهم يعطون أولوية لحياتهم الخاصة على العملية.

13) العلاقة بين نوع الأسرة التي ينتمي إليها المبحوثين و مدى وجود صعوبة في موازنتهم بين الواجبات الأسرية والقيام بمهام العمل

جدول رقم (22) يبين العلاقة بين نوع الأسرة التي ينتمي إليها المبحوثين و مدى وجود صعوبة في موازنتهم بين الواجبات الأسرية والقيام بمهام العمل

المجموع		لا		أحيانا		نعم		صعوبة الموازنة بين الأسرة والعمل نوع الأسرة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
41.83 %	41	9.75 %	04	51.21 %	21	39.02 %	16	نووية
58.16 %	57	49.12 %	28	26.31 %	15	24.56 %	14	ممتدة
100 %	98	32.65 %	32	36.73 %	36	30.61 %	30	المجموع

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول أنّ نسبة **36.73%** تمثل المبحوثين الذين يجدون أحيانا صعوبة في الموازنة بين واجباتهم الأسرية والعملية من بينهم العمال الذين ينتمون إلى الأسرة النووية قدرت نسبتهم بـ **51.21%** وتليها نسبة **26.31%** من الذين ينتمون إلى الأسرة الممتدة، أمّا فيما يخص العاملين الذين لا يجدون صعوبة في الموازنة بين الواجبات الأسرية والعملية قدرت نسبتهم بـ **32.65%** من بينهم الذين ينتمون إلى الأسرة الممتدة وذلك بنسبة **49.12%**، وتليها الذين ينتمون إلى أسرة نووية بنسبة **9.75%**، وأخيرا نسبة **30.61%** تمثل العمال الذين أقرروا (بنعم) أي يجدون صعوبة في الموازنة بين الواجبات الأسرية والعملية، من بينهم نسبة الذين ينتمون إلى أسرة نووية قدرت بـ **39.02%**، وتليها الذين ينتمون إلى أسرة ممتدة بنسبة **24.56%**.

يتبين من هذه النسب أنّ المبحوثين الذين يجدون أحيانا صعوبات في الموازنة بين القيام بالواجبات الأسرية والقيام بمهام العمل هم العاملين الذين ينتمون إلى

الأسرة النووية، وهذا يدل بأنّ المبحوثين الذين يعيشون ضمن أسرة صغيرة يعانون من صراع الدور أكثر من المبحوثين الذين ينتمون إلى الأسرة الممتدة، و يرجع سبب ذلك إلى المسؤوليات التي تقع على عاتقهم المتعلقة بالزوجة/الزوج، والأبناء أو الإخوة، أو أن يكون العامل هو المعيل الوحيد للأسرة وعليه واجبات كثيرة مثل التربية وتوفير مستلزمات العائلة وقد يكون كلا الزوجين يعملان كما هو موضح في الجدول رقم (10)، مما يخلق لهم أحيانا صراع في الأدوار بين الوجبات الأسرية والعملية، على عكس العمال الذين ينتمون إلى أسرة ممتدة والتي قد تتضمن الآباء والإخوة والأبناء والأزواج وغيرهم والذين يحاولون بناء عائلتهم على القوانين التي تلتزم بالعادات والتقاليد الاجتماعية والتي تجعلهم يتضامنون ويتساندون فيما بينهم في تحمل مسؤولية أفراد العائلة بكبيرها وصغيرها، وهذا ما يخفف على هذه الفئة من العمال الإحساس بصعوبة الموازنة بين الحياة الأسرية والعملية.

ومنه نستنتج أنّ نوع الأسرة التي ينتمي إليها العامل ترتبط بشعوره بصعوبة في الموازنة بين القيام بالواجبات الأسرية والعملية.

ثانياً: إختبار الشق الثاني من الفرضية الأولى

❖ طبيعة علاقة العامل بأقاربه ومعارفه

1) مدى طلب معارف أفراد العينة منهم قضاء مصالحهم الخاصة أثناء اتجاّهم للعمل

جدول رقم (23) يبين مدى طلب معارف أفراد العينة منهم قضاء مصالحهم الخاصة أثناء اتجاّهم للعمل

النسبة المئوية%		التكرار		قضاء العمال لطلبات معارفهم	
%20.40	8.16%	20	08	لقضاء أمور مرتبطة بالعمل	نعم
	12.24%		12	لقضاء أمور خارج العمل	
	/		/	أخرى	
%45.91	19.38	45	19	لقضاء أمور مرتبطة بالعمل	أحياناً
	26.53		26	لقضاء أمور خارج العمل	
	/		/	أخرى	
33.67%		33		لا	
100%		98		المجموع	

يتضح من خلال الجدول أنّ نسبة **45.91%** تمثل أفراد العينة الذين أحياناً ما يُطلب منهم قضاء بعض المصالح من طرف معارفهم أثناء اتجاّهم لمكان عملهم، من بينها نسبة **26.53%** والتي تمثل قضاء المصالح والأمر خارج مكان العمل، ثم تليها نسبة **19.38%** تمثل قضاء الأمور المرتبطة بالعمل، ونجد نسبة **33.67%** من أفراد العينة الذين لا يطلب منهم معارفهم قضاء لهم بعض مصالحهم أثناء اتجاّهم لمكان عملهم، و أخيراً نسبة **20.40%** من المبحوثين الذين أقرّوا (بنعم) أي يطلب منهم معارفهم قضاء لهم مصالحهم أثناء توجيههم للعمل، وتمثلت بإتمام لهم أمور خارج العمل قدرت بنسبة **12.24%**، وتليها لقضاء أمور مرتبطة بالعمل بنسبة **8.16%**.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أنّ العديد من أفراد العينة أحياناً أثناء اتجاّهم لعملهم يطلب منهم معارفهم قضاء لهم بعض المصالح الخاصة بهم، سواء تعلقت هذه الأخيرة بالعمل أو خارجة عن العمل، وهو ما يجعل هؤلاء العمال ينشغلون بأمر أخرى بدل من إنجاز مهامهم مما ينعكس ذلك على أدائهم للعمل في وقته، وبالتالي البحث عن طرق أخرى لإتمام العمل المطلوب منهم في الوقت المحدد وبالجودة الجيدة حتى لا يتعرض لمشاكل وعقوبات من المسؤولين في العمل، وهذا بالإضافة إلى إنجاز تلك المهام المطلوبة منهم من طرف معارفهم، وهذا ما يجعل الأعمال تتراكم عليهم.

(2) ما إذا كان العمال يستقبلون أقاربهم وأصدقائهم في مكان العمل

جدول رقم (24) يبين ما إذا كان العمال يستقبلون أقاربهم وأصدقائهم في مكان العمل

النسبة المئوية%		التكرار		استقبال المعارف في مكان العمل	
70.40%	50%	69	49	تزعجك	نعم
	20.40%		20	تفرحك	
/		/		أخرى	
29.59%		29		لا	
100%		98		المجموع	

باستقراء البيانات الكمية للجدول يتبين أنّ **70.40%** هي أعلى نسبة تمثل العمال الذين يستقبلون أحد معارفهم في مكان العمل، وتتمثل بنسبة 50% من الذين ينزعجون من هذه الزيارة في مكان العمل، ثم تليها نسبة 20.40% من الذين يفرحون بهذه الزيارة، ونجد نسبة **29.59%** من العمال الذين لا يستقبلون معارفهم في مكان عملهم.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أنّ معظم العمال يضطرون إلى استقبال معارفهم في مكان العمل وينزعجون من هذه الزيارة، ويرجع سبب ذلك إلى أنّ أقاربهم/أصدقائهم يأتون في وقت العمل، وهذا ما يضيع للعمال وقتهم عند انجاز مهامهم، ويسبب لهم ذلك تراكم في الأعمال والإحراج مع المشرف والزملاء، فبدلاً من انشغالهم بعملهم ينشغلون باستقبال معارفهم، مما يسبب لهم ذلك الانزعاج والاستياء داخل العمل.

3) تلقي المبحوثين اتصالات من أقاربهم لإتمام مهام عملهم أثناء العمل

جدول رقم (25) يبين تلقي المبحوثين اتصالات من أقاربهم لإتمام مهام عملهم أثناء العمل

النسبة المئوية%		التكرار		تلقي العمال اتصالات من أقاربهم	
%67.34	%38.77	66	38	تسري حسب قوانين العمل	نعم
	%28.57		28	منافية لقانون العمل	
/		/		أخرى	
%32.65		32		لا	
%100		98		المجموع	

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين أنّ أعلى نسبة قدرت بـ **67.34%** تمثل المبحوثين الذين يتلقون أثناء عملهم اتصالات من طرف معارفهم لإتمام مهام عملهم، من بينها نسبة **38.77%** تمثل المهام التي تسري حسب قوانين العمل، وتليها نسبة العمال الذين يجدون بأنّ مهام أقاربهم منافية لقانون العمل قدرت بـ **28.57%**، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين لا يتلقون اتصالات من طرف أقاربهم لقضاء مهام عملهم أثناء العمل قدرت نسبتهم بـ **32.65%**.

نستنتج من هذه النسب أنّ غالبية المبحوثين يتلقون اتصالات أثناء عملهم من طرف أقاربهم لإتمام مهامهم سواء كانت مهام تسري وفق قوانين العمل أو منافية له، فعلى العامل انجازها لأنّه قد يشعر بالخجل من أقاربه كونه جزء من العائلة ولا

يجب تجاهل مهامهم، فيضطر العامل تأجيل مهام عمله المتعلقة بالمديرية لإنجاز عمل أقاربه، وقد يسبب ذلك للعمال تراكم في مهام العمل إضافة إلى الخلافات التي قد يتعرض لها من المسؤول والزبائن بسبب انجاز مهام أقاربه على حساب عمل المديرية.

4) مدى شعور أفراد العينة بمضايقات في العمل من طرف معارفهم

جدول رقم (26) يوضح مدى شعور أفراد العينة بمضايقات في العمل من طرف معارفهم

النسبة المئوية%		التكرار		مضايقات في العمل من طرف المعارف	
23.46%	4.08%	23	04	الأقارب	دائماً
	1.02%		01	أبناء الحي	
	4.08%		04	الجيران	
	14.28%		14	الأصدقاء	
	/		/	أخرى	
45.91%	16.32%	45	16	الأقارب	أحياناً
	3.06%		03	أبناء الحي	
	8.16%		08	الجيران	
	18.36%		18	الأصدقاء	
	/		/	أخرى	
30.61%		30		أبداً	
100%		98		المجموع	

يتبين من خلال الجدول أن أعلى نسبة **45.91%** تمثل فئة المبحوثين الذين أقروا أنهم يشعرون أحياناً باضطرابات في العمل وذلك من طرف معارفهم، و قد تمثلت بنسبة **18.36%** من الأصدقاء، وتليها نسبة **16.32%** من الأقارب، و **8.16%** من

أبناء الجيران، وأخيراً نسبة **3.06%** من أبناء الحي، وهم يسببون لهم مضايقات داخل العمل كما ذكر معظم المبحوثين من خلال الاتصالات المتكررة هاتفياً لقضاء مصالحهم، إضافة إلى كثرة المناسبات من طرف الأقارب التي تضطر العامل للغياب، وتضييع لهم وقت العمل من خلال الزيارات المتكررة بدون مبرر.

أما بالنسبة لفئة العمال الذين أقرروا بأنه لا يوجد لديهم أبداً مضايقات في العمل من طرف معارفهم قدرت نسبتهم بـ **30.61%**، وتليها فئة المبحوثين الذين يعانون دائماً من مضايقات في العمل من قبل معارفهم قدرت نسبتهم بـ **23.46%** وتمثلت بنسبة **14.28%** من الأصدقاء، وتليها نسبة **4.08%** وتمثلها كل من فئة الأقارب والجيران، وأخيراً نسبة **1.02%** من أبناء الحي، ويُرجع المبحوثين كيفية تشكيل المضايقات في مكان العمل حسب تصريحاتهم في الاستمارة من خلال الإزعاج في الطريق أثناء اتجاه العامل إلى عمله من طرف أبناء الحي والجيران، كثرة الاتصال من طرف معارف العمال أوقات العمل من أجل قضاء مصالحهم، إضافة إلى المصالح والطلبات التي يوصي بها المعارف المبحوثين من أجل قضائها أثناء اتجاههم للعمل مما يضطرهم ذلك التأخر أحياناً عن العمل.

من خلال هذه النسب يتبين أنّ العديد من العمال يشعرون أحياناً باضطرابات ومضايقات في مكان العمل من طرف معارفهم من خارج العمل، وقد يرجع سبب ذلك إلى كثرة انشغالات العامل بمصالح معارفه على حساب عمله، وهذا ما ينعكس على العامل بالسلب ويشعره بالاستياء والتذمر في العمل وقد يسبب له الخلافات في العمل مع زملاء ورؤساء العمل بسبب المضايقات التي يتعرض لها العامل من معارفه داخل العمل.

5) مدى شعور المبحوثين بالارتياح في مكان العمل

جدول رقم (27) يوضح مدى شعور المبحوثين بالارتياح في مكان العمل

النسبة المئوية%	التكرار	الشعور بالارتياح في العمل
48.97%	48	نعم
51.02%	50	لا
100%	98	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أنّ العاملين الذين لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **51.02%**، أمّا بالنسبة الذين يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%**.

يتبين من هذه النسب بأنّ أغلب المبحوثين لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل، و يرجع سبب ذلك إلى طبيعة العمل الذي يسود داخل المديرية، وهذا ما ذكره بعض العمال في تصريحاتهم عن سبب عدم شعورهم بالارتياح في مكان العمل، وذلك من خلال عدم وجود انسجام وتفاهم في طريقة العمل بين العمال فيما بينهم، وإلى ضيق مكان العمل وعدم توفير في بعض الأحيان المستلزمات الخاصة بالعمل، وعدم تحديد المسؤوليات والمهام من قبل المشرف والتناقض في قرارات العمل، إضافة إلى عدم وجود ترقية وعدم إعطاء أهمية للعامل وتجاهل قيمة العمل الذي يقوم به، وكذلك بسبب الزيارات المفاجئة من طرف المعارف أثناء العمل، والمصالح التي يُكلف بها المعارف العامل التي تسبب له الانزعاج والتعب في العمل، وهذا ما يجعل هذه الفئة من العمال لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل.

6) مدى تعارض المهام التي يقوم بها العمال مع مبادئهم في العمل

جدول رقم (28) يبين مدى تعارض المهام التي يقوم بها العمال مع مبادئهم في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	تعارض المهام مع مبادئ العامل
51.02%	50	نعم
48.97%	48	لا
100%	98	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا بأن نسبة **51.02%** تمثل المبحوثين الذين يرون بأنّ العمل الذي يقومون به في بعض الأوقات يتعارض مع مبادئهم في العمل، أمّا بالنسبة للذين لا يتعارض العمل الذي يقومون به مع مبادئهم قدرت نسبتهم بـ **48.97%**.

نستنتج من هذه النسب أنّ أعلى نسبة من المبحوثين في العمل يجدون في بعض الأوقات المهام التي يقومون بها تتعارض مع قيمهم ومبادئهم وتتناقض مع أخلاقيات العمل، وأرجع هؤلاء العمال سبب ذلك إلى أنّهم يضطرون أحياناً دمج ملفات معارفهم بصفة غير قانونية في ملفات العمل لتميرها بسهولة، وكذلك فإنّهم يضطرون للكذب للتغطية على زملائهم و رؤساء في العمل، إضافة إلى أنّ الكثير من المهام يتم التغطية عليها حتى إذا لم تكن بصفة قانونية حتى لا يتعرض غيرهم للإحراج حول انجاز المهام، والتوسط للمعارف من أجل قضاء مهامهم بسرعة وسهولة.

7) العلاقة بين استقبال العاملين معارفهم في العمل و مدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

جدول رقم (29) يوضح العلاقة بين استقبال العاملين معارفهم في العمل و مدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

المجموع		لا		نعم		الشعور بالارتياح في مكان العمل
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	استقبال العامل معارفه في مكان العمل
%70.40	69	%65.21	45	%34.78	24	نعم
%29.59	29	%17.24	05	%82.75	24	لا
%100	98	%51.02	50	%48.97	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل المبحوثين الذين لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل، وتمثلت في الذين يضطرون إلى استقبال معارفهم (الأقارب/ الأصدقاء) في مكان عملهم قدرت نسبتهم بـ **65.21%**، وتليها نسبة **17.24%** من الذين لا يتلقون زيارات في العمل من طرف معارفهم، أما بالنسبة للمبحوثين الذين يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%** من بينها الذين لا يستقبلون معارفهم في مكان العمل بنسبة **82.75%**، وتليها نسبة العمال الذين يضطرون إلى استقبال معارفهم في مكان العمل بنسبة **34.78%**.

يتبين من هذه النسب أنّ أغلب المبحوثين يضطرون إلى استقبال معارفهم في مكان العمل سواء كانوا أقاربهم أو أصدقائهم، وهذا ما يسبب لهم الشعور بعدم الارتياح في مكان العمل، ويدل هذا على أنّ بعض العمال ينزعجون من زيارة معارفهم لأنها تسبب لهم الاستياء والتوتر في العمل كما تُضيع لهم الكثير من الوقت لانجاز عملهم فيضطروا إلى تأجيله إلى وقت آخر فيؤخرهم ذلك بتسليم المهام في الوقت المحدد لهم مما يزيد ذلك من عبء العمل عليهم.

نستنتج بأن استقبال العامل معارفه في مكان العمل له علاقة بعدم شعوره بالارتياح وبالتالي احساسه بضغط العمل.

(8) العلاقة بين تلقي أفراد العينة اتصالات من أقاربهم لإتمام مهامهم و مدى تعارض المهام مع مبادئ العمال

(30) يبين العلاقة بين تلقي أفراد العينة اتصالات من أقاربهم لإتمام مهامهم و مدى تعارض المهام مع مبادئ العمال

المجموع		لا		نعم		تعارض العمل مع مبادئ العمال
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	تلقي اتصالات من طرف الأقارب
67.34%	66	37.87%	25	62.12%	41	نعم
32.65%	32	71.87%	23	28.12%	09	لا
100%	98	48.97%	48	51.02%	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل أفراد العينة الذين يتعارض العمل الذي يقومون به مع مبادئهم، وقد تركزت بنسبة **62.12%** من الذين يتلقون اتصالات من طرف أقاربهم لقضاء مهامهم في العمل، وتليها نسبة **28.12%** من الذين لا يتلقون اتصالات من أقاربهم في مكان العمل، ونجد نسبة **48.97%** من أفراد العينة الذين لا يجدون بأنّ العمل الذي يقومون به يتعارض مع مبادئهم، تركزت بنسبة **71.87%** من الذين لا يتلقون اتصالات من طرف أقاربهم لقضاء مصالحهم أثناء العمل، وتليها نسبة **37.87%** من الذين أقرّوا بأنهم يتلقون اتصالات من أقاربهم لإتمام مهامهم الخاصة بالعمل.

يتضح من هذه الإحصائيات أنّ معظم أفراد العينة الذين يتلقون اتصالات من طرف أقاربهم لإتمام مهامهم الخاصة بالعمل يشعرون في بعض الأوقات أنّ العمل الذي يقومون به يتعارض مع مبادئهم و أخلاقهم، وقد يرجع سبب ذلك أنّهم يعتبرون أنفسهم يعملون بالوساطة لإنجاز مهام أقاربهم داخل المديرية، سواء كانت تسري وفق قوانين العمل أو منافية له فهم يجدونه يتعارض مع قيمهم، وبالتالي مع مبادئ العمل لأنّهم يجب عليهم ترك المهام الموكلة إليهم والاهتمام بمهام أقاربهم، وهذا قد يسبب لفئة من العمال صراع في أدوارهم كونهم عمال يجب عليهم الالتزام بقوانين ومبادئ العمل وبين قضاء مهام أقاربهم لأنّهم جزء من أفراد العائلة، وقد يتعرضون لمشاكل وخلافات معهم خارج العمل.

نستنتج بأنّ تلقي العمال اتصالات من طرف أقاربهم لإتمام مهامهم له علاقة بشعورهم بأنّ المهام تتعارض مع مبادئ العمل وبالتالي يشكل لهم ذلك ضغوط في العمل.

9) مدى شعور المبحوثين بمضايقات من طرف معارفهم أثناء العمل وعلاقته بمدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

الجدول رقم(31) يبين مدى شعور المبحوثين بمضايقات من طرف معارفهم أثناء العمل وعلاقته بمدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

المجموع		لا		نعم		شعور المبحوثين بالارتياح في مكان العمل
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	شعور المبحوثين بمضايقات من معارفهم أثناء العمل
100%	23	65.21%	15	34.78%	08	دائماً
100%	45	55.56%	25	44.44%	20	أحياناً
100%	30	33.33%	10	66.67%	20	أبداً
100%	98	51.02%	50	48.97%	48	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل المبحوثين الذين لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل، من بينها نسبة **65.21%** من الذين يشعرون دائماً بمضايقات من طرف معارفهم في مكان العمل، وتليها نسبة **55.56%** تمثل الذين أحياناً يشعرون بمضايقات في العمل من معارفهم، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%** من بينها نسبة **66.67%** من الذين لا يشعرون أبداً بمضايقات في العمل من قبل معارفهم، وتليها نسبة **44.44%** من الذين يشعرون أحياناً بمضايقات في العمل من طرف معارفهم.

من خلال هذه الإحصائيات يتبين أنّ غالبية المبحوثين يسبب لهم معارفهم دائماً مضايقات أثناء العمل مما يشعروهم ذلك بعدم الارتياح في مكان العمل، و قد يرجع سبب ذلك إلى الإزعاج والمشاكل التي يسببها لهم هؤلاء الأشخاص في وقت العمل،

فبسبب مضايقات معارف العامل فإنّه يضطر إلى التأجيل في مهام عمله، كما يجعله ذلك يعاني من الخلافات مع زملائه وعدم قدرته على التركيز في المهام الموكلة إليه فيخلق له صراع وتعارض في مطالب عمله، مما يشعره ذلك بالاستياء واضطرابات، وبالتالي عدم الارتياح في العمل، ومنه يمكن أن نستنتج أن شعور العمال بمضايقات من قبل معارفهم أثناء العمل له علاقة بالشعور بضغط عدم الارتياح في العمل.

استنتاج جزئي خاص بالفرضية الأولى

من خلال ما توصلنا إليه عن طريق جمع المعلومات والبيانات الموجودة في الاستمارة، وذلك بتحليل الجداول المتعلقة بالفرضية المتضمنة:

تؤدي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل (العلاقات الأسرية، العلاقة مع الأقارب والمعارف) إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار.

بعد اختبار مؤشرات هذه الفرضية، تم التحصل على النتائج التالية:

(1) بالنسبة لمؤشر العلاقات الأسرية نجد مايلي:

يتبين لنا من خلال الجداول رقم (10)(11)(14):

- أن معظم العمال المتزوجين تقع عليهم المسؤولية الأسرية، وذلك من خلال خروج كلا الزوجين للعمل وتحمل أعباء البيت ومسؤولية العمل التي تقع على عاتقهم وقدرت نسبتهم بـ 51.72%، كما أن بعض العمال يقومون دائماً بإيصال أبنائهم إلى المدرسة/الروضة عند توجههم لمكان العمل وهذا قد يجعلهم يتأخرون في بعض الأحيان عن العمل وذلك بنسبة 37.93%، إضافة إلى أن العديد من العمال يتغيبون عن العمل في حالة مرض أحد أفراد أسرهم وذلك بنسبة 47%، و يتسبب لهم ذلك في بعض المشاكل المتعلقة بالعمل مثل تراكم المهام والخلافات مع الزملاء، وهذا ما يجعل هذه الفئة من العمال يعانون الضغوط في العمل من خلال صراع الأدوار بين ممارسة مهام العمل والمسؤولية العائلية التي تقع عليهم.

- وما يمكن استنتاجه كذلك من الجداول رقم (17)(18)(19)(20)(21)(22):

- أن معظم العمال الذين يتكون عدد أسرهم من (8- 10 أفراد) لا يوجد من يتحمل معهم المسؤولية على توفير حاجات أسرهم اليومية قدرت نسبتهم بـ 72.22%، وهذا ما يسبب لهم المتاعب داخل وخارج العمل.
- يتبين أن غالبية العمال المتزوجين أكثر انزعاجاً من الأعمال الإضافية، وذلك بسبب الأمور العائلية والشخصية التي تنتظره خارج العمل قدرت نسبتهم بـ 70.68%.
- نجد كذلك أن العمال الذين لا يوجد من يتحمل معهم مسؤولية أسرهم يجدون أحياناً صعوبة في الموازنة بين حياتهم الأسرية والعملية، وذلك بنسبة 38.09%.
- كما أن غالبية فئة العمال المطلقين والمتزوجين أكثر معاناة من الخلافات الأسرية، وذلك بسبب تدهور الوضع المادي وتوتر العلاقات العائلية خاصة إذا كان لديهم أبناء ومسؤولية العائلة والوالدين والإخوة، فهذا ما يسبب لهم قلة التركيز في العمل وبالتالي صراع في الأدوار بين مراعاة حل الخلافات الأسرية وانجاز مهام العمل.
- معظم فئة المبحوثين من جنس الذكور يشعرون بأنهم يعطون أولوية للعمل على حياتهم الخاصة قدرت نسبتهم بـ 64.70%، وذلك بسبب شعورهم بالمسؤولية نحو العمل الذي يقومون به وأنهم جزء من المديرية، فيجدون أنفسهم في صراع بين الأدوار فيهتمون بالعمل على حساب حياتهم الخاصة، على عكس جنس الإناث الذين لهم اهتمامات غير العمل مثل مسؤولية الإخوة والأبناء والوالدين وأعباء المنزل التي تجعلهم يهتمون بحياتهم الخاصة أكثر من العمل .
- أن غالبية العمال الذين ينتمون إلى الأسرة النووية يجدون أحياناً صعوبة في الموازنة بين القيام بالواجبات اليومية الأسرية والقيام بمهام العمل، وذلك بنسبة 51.21%، ويرجع سبب ذلك إلى الاهتمام بمتطلبات الأسرة من الزوجة/الزوج، والأبناء والإخوة، فيجد العمال أنفسهم في صراع بين الأدوار بالموازنة بين متطلباتهم الأسرية و متطلبات العمل.

2) أما فيما يخص مؤشر العلاقة مع الأقارب والمعارف نجد:

- يتبن من الجدول رقم (23) أنّ بعض المبحوثين عند اتجاههم للعمل يطلب منهم معارفهم أحياناً انجاز لهم بعض متطلباتهم سواء كانت متعلقة بأمور خاصة بالعمل أو خارجه، وذلك بنسبة 45.91%، وهذا ما يسبب لهم زيادة في عبء المهام في عملهم.

كما نستنتج من خلال الجداول رقم (29)(30)(31) مايلي:

- أنّ أغلب أفراد العينة الذين يستقبلون أقاربهم/أصدقائهم في مكان العمل في وقت انجاز المهام يشعرون بعدم الارتياح في العمل والانزعاج من زيارتهم لهم قدرت نسبتهم بـ 65.21%.

- يتلقى معظم العمال في مكان عملهم اتصالات من طرف أقاربهم لقضاء مصالحهم المتعلقة بالعمل سواء كانت تسري حسب قوانين العمل أو منافية له، وهذا ما يجعل العمال يشعرون بأنّ هذا العمل يتعارض مع أخلاقهم ومبادئهم، مما يشكل لهم صراع بين الأدوار في العمل وقد قدرت نسبتهم بـ 62.12%.

- شعور غالبية المبحوثين دائماً بمضايقات في العمل من طرف معارفهم له علاقة بعدم شعورهم بالارتياح في مكان العمل، وذلك من خلال الضغوط التي يتعرضون لها من طرف أقاربهم وجيرانهم وأصدقائهم في المؤسسة وذلك بنسبة 65.21%.

وانطلاقاً من هذه النتائج يمكن القول بأنّ البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل تؤدي إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك من خلال مساهمة العلاقات الأسرية والعلاقات مع الأقارب والمعارف في خلق ضغوط صراع الأدوار على العاملين داخل المديرية، مما يشكل لهم ذلك ضغوط العمل، وبالتالي نستنتج أن الفرضية الأولى قد تحققت.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية

تمهيد:

سنتناول في هذا المبحث اختبار الفرضية الثانية والتي مفادها " تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل (العلاقة مع الزملاء والرؤساء، نمط الإشراف، قيم العمل) إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار." وذلك من خلال برهنة صحة الفرضية وإثباتها بتحليل إجابات المبحوثين المستمدة من الأسئلة الموجودة في الاستمارة التي تم توزيعها عليهم، وتحليلها في جداول بسيطة ومركبة وتفسيرها، ومن خلال تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية ننتهي باستنتاج جزئي ثاني.

أولاً: اختبار الشق الأول من الفرضية الثانية❖ علاقة العامل بزملائه ورؤسائه**1) طبيعة علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل**

جدول رقم (32) يوضح طبيعة علاقة أفراد العينة مع زملائهم في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	طبيعة العلاقة
51.02%	50	علاقة مهنية رسمية
10.20%	10	علاقة خلاف
30.61%	30	علاقة صداقة
8.16%	08	علاقة قرابة
100%	98	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **51.02%** وهي تمثل أفراد العينة الذين تجمعهم علاقة مهنية رسمية مع زملائهم في العمل، ثم تليها نسبة **30.61%** من

الذين تجمعهم علاقة صداقة مع زملائهم، وتليها نسبة **10.20%** من الذين تجمعهم علاقة خلاف مع زملائهم، وأخيرا نسبة **8.16%** تمثل أفراد العينة الذين تجمعهم علاقة قرابة مع زملائهم.

من خلال هذه النسب يتبين بأن معظم أفراد العينة تجمعهم علاقة مهنية رسمية فقط مع زملائهم في العمل، وهذا يدل على أنّ العمل هو الأساس بالنسبة للعاملين، و قد يرجع سبب ذلك أيضاً إلى طبيعة العمل الذي يقوم به كل عامل والذي يجمعه مع بقية زملائه في العمل، إضافة إلى أنّهم يسعون بأن يكون العمل فيه جدية ومثابرة لذلك نجد العلاقة المهنية الرسمية سائدة بين العاملين فيما بينهم.

(2) نوعية المعاملة التي يحظى بها أفراد العينة من زملائهم في العمل

جدول رقم (33) يوضح نوعية المعاملة التي يحظى بها أفراد العينة من زملائهم في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	معاملة الزملاء للعامل
24.48%	24	معاملة جد حسنة
46.93%	46	معاملة حسنة
20.40%	20	مقبولة إلى حد ما
8.16%	08	غير حسنة
100%	98	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **46.93%** تمثل فئة المبحوثين الذين أقروا بأنهم يحظون بمعاملة حسنة من طرف باقي زملائهم في العمل، ويُرجع أغلب العاملين سبب هذه المعاملة إلى وجود احترام وتقدير مع زملائهم و تبادل الخدمات فيما بينهم، أمّا بالنسبة للذين يحظون بمعاملة جد حسنة من قبل باقي زملائهم قدرت نسبتهم بـ **24.48%**، ويُرجعون سبب هذه المعاملة إلى تبادل المصالح المختلفة مع بعضهم والتقدير الكبير والمساندة التي يقدمها العمال لزملائهم، إضافة إلى اجتناب الخلافات والمشاكل معهم وتبادل الاحترام فيما بينهم، وتليها نسبة **20.40%** تمثل العاملين الذين يحظون بمعاملة مقبولة إلى حد ما من قبل زملائهم داخل العمل،

ويُرجع المبحوثين سبب ذلك إلى أنهم تجمعهم علاقة سطحية مع باقي زملائهم، إضافة إلى نقص التواصل الاجتماعي واختلاف الوظائف والمهام مع بعضهم البعض، وأخيراً نسبة **8.16%** تمثل فئة المبحوثين الذين يحظون بمعاملة غير حسنة من زملائهم وتُرجع هذه الفئة السبب في ذلك إلى وجود خلافات مع بعض العاملين، إضافة إلى عدم وجود تداخل وتفاهم بينهم بسبب الأنانية وتباعد المراكز الذي يخلق نوع من الإساءة لمعظمهم.

من خلال هذه الإحصائيات يتضح أنّ العديد أفراد العينة يحظون بمعاملة حسنة من باقي زملائهم في العمل، وذلك من خلال وجود احترام وتقدير بين بعض العمال فيما بينهم.

3) مدى وجود خلافات لأفراد العينة مع زملائهم في العمل ونوعها

جدول رقم (34) يوضح مدى وجود خلافات لأفراد العينة مع زملائهم في العمل ونوعها

النسبة المئوية%		التكرار		وجود خلافات في العمل مع زملاء العمل	
51.02%	32.65%	50	32	مهنية	نعم
	18.36%		18	شخصية	
	/		/	أخرى	
48.97%		48		لا	
100%		98		المجموع	

يتضح من الجدول أعلاه أنّ أكبر نسبة تقدر بـ **51.02%** تمثل المبحوثين الذين يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل، وتمركزت هذه النسبة بـ **32.65%** من الذين لديهم خلافات مهنية، وتليها نسبة **18.36%** تمثل الذين يواجهون خلافات شخصية مع زملائهم، أمّا بالنسبة لفئة العمال الذين لا يواجهون خلافات مع زملائهم في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%**.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أنّ معظم أفراد العينة يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل سواء كانت مهنية أو شخصية، وقد يرجع سبب ذلك إلى طبيعة عمل كل عامل وطريقة تفكيره في العمل أو إلى عدم وضوح المسؤوليات والمهام، إضافة إلى طبيعة تعامل الزملاء فيما بينهم والعلاقة التي تربطهم مع بعضهم البعض، فهذا قد يؤدي إلى زيادة حدة الخلافات بين العاملين و يخلق لهم نوع من التوتر و المشاكل في العمل.

4) طبيعة علاقة أفراد العينة برؤساء العمل

جدول رقم (35) يبين طبيعة علاقة أفراد العينة برؤساء العمل

النسبة المئوية%	التكرار	طبيعة العلاقة مع الرؤساء
21.42%	21	علاقة ودية
13.26%	13	علاقة خلاف
65.30%	64	علاقة مهنية رسمية
100%	98	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أنّ أغلب أفراد العينة تربطهم برؤسائهم في العمل علاقة مهنية رسمية قدرت نسبتهم بـ **65.30%**، وتليها نسبة **21.42%** ويمثلها العاملين الذين أقروا بأنهم تربطهم علاقة ودية مع رؤسائهم، وأخيراً نسبة **13.26%** تمثل الذين تربطهم علاقة خلاف مع رؤساء العمل.

ومن هذا يمكن القول بأنّ العلاقة التي تجمع معظم أفراد العينة برؤسائهم في العمل هي علاقة مهنية رسمية، وهذا يرجع لطبيعة العمل الذي يقوم به كل عامل وكيفية تعامل الرؤساء معه، إضافة إلى أنّه يسود داخل المديرية جو العمل والجدية مما يستدعي المشرف أن يكون حريص على العلاقة التي تربطه بأفراد العينة حتى لا يكون تراجع في الأداء، كما أنّ شخصية وتفكير كل رئيس في العمل تختلف من

وقت لآخر حسب العمل الذي يقوم به ويتم تكليفه للعمال، مما يجعل الرؤساء يخلقون الرسمية في العمل حتى يُحسن كل عامل انجاز مهام عمله.

5) مدى وجود لأفراد العينة خلافات مع رؤسائهم وسببها

جدول رقم (36) يوضح مدى وجود لأفراد العينة خلافات مع رؤسائهم وسببها

النسبة المئوية%		التكرار		وجود خلافات مع رؤساء العمل	
%48.97	%15.30	48	15	التأخر عن العمل	نعم
	%18.36		18	التباطؤ في أداء العمل	
	%14.28		14	عدم تنفيذ أوامر المشرف	
	%1.02		01	أخرى	
%51.02		50		لا	
%100		98		المجموع	

تبين النتائج الواردة من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة تقدر بـ **51.02%** تمثل أفراد العينة الذين أقروا بأنهم لا يواجهون خلافات مع رؤساء العمل، ويرجع أغلبهم سبب ذلك إلى أنّهم ماداموا يؤدون أعمالهم على أكمل وجه فلا داعي لحدوث خلافات خاصة أنّ ما يهم الرؤساء أداء العمل وما يهم العاملين إنجازهم بطريقة جيدة، وتليها نسبة المبحوثين الذين أقروا بأنّ لديهم خلافات مع رؤسائهم في العمل وتقدر نسبتهم بـ **48.97%**، وقد تمثلت في الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم بسبب التباطؤ في أداء العمل خاصة عند الشعور بالتعب من كثرة العمل قدرت نسبتهم بـ **18.36%**، وتليها نسبة **15.30%** تمثل الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم بسبب التأخر عن العمل، ونسبة **14.28%** من المبحوثين الذين لهم خلافات بسبب عدم تنفيذ أوامر المشرف، وذلك لأنّهم يعتبرون خبرتهم وكفاءتهم تؤهلهم لأداء العمل بالطريقة التي يريدونها ولا حاجة لتدخل الرئيس لفرض أسلوب معين، ونجد أخيراً نسبة **1.02%** من الذين أقروا بوجود خلافات أخرى مع رؤسائهم بسبب المطالبة بحق الترقية.

من خلال هذه النسب نستنتج بأن معظم أفراد العينة لا يواجهون أي خلافات مع رؤسائهم في العمل، ويرجع سبب ذلك إلى طريقة التعامل بين الرؤساء والعاملين، إضافة إلى تبادل الاحترام والتقدير بينهم واعتبار المثابرة في العمل أساس النجاح لذلك يتجنب العاملون إهمال عملهم وانجازه بطريقة مناسبة حتى يتجنبون وقوع خلاف بينهم وبين رؤسائهم في العمل.

(06) المستوى الوظيفي لأفراد العينة وعلاقته بنوعية المعاملة التي يحظون بها من باقي الزملاء في العمل

جدول رقم (37) يوضح المستوى الوظيفي لأفراد العينة وعلاقته بنوعية المعاملة التي يحظون بها من باقي الزملاء في العمل

المجموع		معاملة غير حسنة		مقبولة إلى حد ما		معاملة حسنة		معاملة جد حسنة		نوعية المعاملة من الزملاء المستوى الوظيفي
		النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
%15.30	15	/	/	/	/	%40	06	%60	09	تحكم
%30.61	30	/	/	/	/	63.33%	19	%36.66	11	تأطير
%54.08	53	%15.09	08	%37.73	20	39.62%	21	7.54%	04	تنفيذ
%100	98	%8.16	08	%20.40	20	%46.93	46	%24.48	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (37) أنّ نسبة **46.93%** تمثل أفراد العينة الذين يحظون بمعاملة حسنة من طرف زملائهم في العمل، تمثلت في المبحوثين الذين يشغلون منصب عون تآطير قدرت نسبتهم بـ **63.33%**، وتليها نسبة الذين يشغلون منصب تحكم بـ **40%**، أمّا بالنسبة لأفراد العينة الذين يحظون بمعاملة جد حسنة قدرت نسبتهم بـ **24.48%**، من بينهم المبحوثين الذين يشغلون منصب عون تحكم بنسبة **60%**، وتليها نسبة **36.66%** للذين يشغلون منصب عون تآطير، أمّا فيما يخص أفراد العينة الذين يحظون بمعاملة مقبولة إلى حد ما قدرت نسبتهم بـ **20.40%**، وقد تمثلت في نسبة **37.73%** للذين يشغلون منصب عون تنفيذ، أمّا أقل نسبة قدرت بـ **8.16%** تمثل العاملين الذين يحظون بمعاملة غير حسنة تمثلت في الذين يشغلون منصب عون تنفيذ قدرت نسبتهم بـ **15.09%**.

من خلال ما سبق نجد أنّ أفراد العينة الذين يشغلون منصب عون تآطير وتحكم يتلقون معاملة حسنة من باقي زملائهم في العمل وهذا يدل على وجود علاقة احترام وتقدير بين أفراد العمل، إضافة إلى التفاهم والانسجام فيما بينهم، وهذا ما يقلل على هذه الفئة من حدة الضغوط والخلاف في مكان العمل. بينما نجد بعض العاملين في عون تنفيذ يحظون بمعاملة مقبولة إلى حد ما ومعاملة غير حسنة من باقي العمال في المديرية، ويرجع سبب ذلك إلى شعور هذه الفئة بعدم التقدير والاحترام في العمل، وقد يكون ذلك بسبب تدني مستواهم الوظيفي عن غيرهم وهذه المعاملة سيئة بالنسبة لهم تشعرهم بالاستياء من زملائهم في العمل، ومنه يمكن القول أنّه توجد علاقة بين المستوى الوظيفي للمبحوثين وطبيعة المعاملة التي يتلقونها من باقي الزملاء في العمل.

07) مدى وجود خلافات بين أفراد العينة مع زملائهم وعلاقتها بوجود تعارض (اختلاف) بينهم حول أمور العمل

جدول رقم (38) يوضح مدى وجود خلافات بين أفراد العينة مع زملائهم وعلاقتها بوجود تعارض (اختلاف) بينهم حول أمور العمل

المجموع	أبداً		نادراً		أحياناً		دائماً		التعارض مع زملاء العمل في وجود خلافات مع زملاء العمل	
	النسبة %	ت	النسبة %	ت	النسبة %	ت	النسبة %	ت		
51.02 %	50	20 %	10	8 %	04	26 %	13	46 %	23	نعم
48.97 %	48	41.67 %	20	12.5 %	06	20.83 %	10	25 %	12	لا
%100	98	30.61 %	30	10.20 %	10	23.46 %	23	35.71 %	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **35.71%** تمثل أفراد العينة الذين تتعارض دائماً طريقة عملهم وآرائهم في العمل مع زملائهم، من بينها نسبة **46%** من الذين يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل، أمّا فيما يخص العاملين الذين لا تتعارض أبداً مطالب عملهم مع مطالب زملائهم قدرت نسبتهم بـ **30.61%**، وتمثلت في الذين لا يواجهون خلافات مع زملائهم وذلك بنسبة **41.67%**، بينما نجد العمال الذين تتعارض مطالب عملهم وآرائهم أحياناً مع زملائهم قدرت نسبتهم بـ **23.46%**، وتمثلت في الذين يواجهون خلافات مع زملاء العمل بنسبة **26%**، وتليها نسبة **20.83%** من الذين لا يواجهون خلافات مع زملائهم، ونجد أقل نسبة تمثلت في المبحوثين الذين نادراً ما تختلف آرائهم مع زملائهم حول العمل قدرت نسبتهم بـ **10.20%** و تمثلت في الذين لا تواجههم أي خلافات مع زملائهم وذلك بنسبة **12.5%**.

يتبين من هذه النسب أنّ العديد من أفراد العينة الذين يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل سواء كانت مهنية أو شخصية تتعارض دائماً آرائهم حول طريقة العمل، وهذا يدل على أنّ هناك اختلاف في طريقة تفكير المبحوثين وتخطيطهم لانجاز المهام مما يجعل كل عامل يفضل طريقته في العمل لإثبات وجوده، ويرجع سبب ذلك إلى عدم وضوح الأهداف والأدوار للعمال وذلك ما يجعل كل واحد منهم يفهمها ويراها من وجهة نظره الخاصة، إضافة إلى الاختلاف في القيم والثقافات بين المبحوثين الذي يسبب لهم الخلافات والمواجهات فيما بينهم فكل منهم يرى أنّ رأيه هو الصحيح حول كيفية العمل، مما يجعلهم لا يأخذون برأي بعضهم البعض وبالتالي حدوث تعارض بينهم في طريقة انجاز مطالب العمل، وهذا ما يشكل الضغوط على العمال في مجال عملهم.

ومنه نستنتج أنّ هناك علاقة بين خلافات العمال مع زملائهم في العمل وحدوث تعارض بينهم في المطالب و الآراء حول طريقة العمل.

08) العلاقة بين إمكانية وجود لأفراد العينة خلافات مع رؤسائهم ومدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

جدول رقم (39) يوضح العلاقة بين إمكانية وجود لأفراد العينة خلافات مع رؤسائهم ومدى شعورهم بالارتياح في مكان العمل

المجموع		لا		نعم		الشعور بالارتياح في العمل وجود خلافات مع رؤساء العمل
		النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
48.97	48	%62.5	30	%37.5	18	نعم
51.02	50	%40	20	%60	30	لا
%100	98	%51.02	50	%48.97	48	المجموع

يتبين من الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل أفراد العينة الذين لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل من بينهم الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم في العمل وذلك بنسبة **62.5%**، وتليها نسبة **40%** من الذين لا يواجهون خلافات مع رؤسائهم، أمّا بالنسبة لأفراد العينة الذين يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%**، تمثلت في الذين لا يوجد لهم خلافات مع رؤسائهم وذلك بنسبة **60%**، وتليها نسبة **37.5%** من الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم في العمل.

نستنتج من هذه النسب أنّ أغلب أفراد العينة الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل، وقد يكون ذلك بسبب طبيعة العمل الذي يُكلفون به المتعلق بانجاز المهام في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة، أو إلى مطالبة العمال بحقوقهم في العمل وطريقة تعامل الرؤساء معهم، فكل رئيس له طريقته الخاصة للتعامل مع العاملين فقد تكون صارمة أو لينة حسب العلاقة التي تربط العاملين برؤسائهم وطبيعة المهام الموكلة إليهم وطريقة انجازها، وقد لا يوجد تفاهم فيما بينهم، وهذا يشعرهم بالتوتر والضغط في العمل.

ومنه نستنتج أنّ وجود خلافات بين أفراد العينة ورؤسائهم يرتبط بعدم شعورهم بالارتياح في مكان العمل.

ثانياً: إختبار الشق الثاني من الفرضية الثانية

❖ نمط الإشراف

1) انفراد المشرف على اتخاذ القرارات التي يصدرها حول العمل

جدول رقم (40) يبين انفراد المشرف على اتخاذ القرارات التي يصدرها حول العمل

النسبة المئوية%	التكرار	انفراد المشرف في اتخاذ قرارات العمل
68.36%	67	نعم
31.63%	31	لا
100%	98	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **68.36%** تمثل فئة المبحوثين الذين يرون بأنّ المشرف ينفرد باتخاذ القرارات حول العمل، أمّا بالنسبة للعمال الذين يرون بأنّ المشرف لا ينفرد باتخاذ القرارات الخاصة بالعمل قدرت نسبتهم بـ **31.63%**.

من خلال هذه الإحصائيات نلاحظ أنّ أغلب المبحوثين يرون بأنّ المشرف ينفرد باتخاذ القرارات التي يصدرها حول العمل، وهذا يعني أنّ المشرف لا يدعم فكرة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ولا يأخذ بأرائهم وأفكارهم حول العمل، وإنّما يعمل على إصدارها بمفرده وإعطائها للمبحوثين من أجل تنفيذها في مهام، وهو ما يجعل القرارات التي يتخذها لا تلقى الترحيب والتنفيذ مما يعكس الخلاف الناشئ بين المسؤول والعاملين كما أقرت هذه الفئة.

(2) مدى استيعاب المبحوثين للتعليمات الصادرة من المشرف

جدول رقم (41) يبين مدى استيعاب المبحوثين للتعليمات الصادرة من المشرف

النسبة المئوية%	التكرار	استيعاب التعليمات
56.12%	55	نعم
14.28%	14	أحياناً
29.59%	29	لا
100%	98	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين بأن معظم المبحوثين أقرروا (بنعم) أي لهم استيعاب للتعليمات الصادرة من طرف المشرف قدرت نسبتهم بـ **56.12%**، وتليها نسبة المبحوثين الذين أقرروا بأن ليس لديهم استيعاب للتعليمات الصادرة من المشرف قدرت نسبتهم بـ **29.59%**، وأخيراً نسبة **14.28%** تمثل المبحوثين الذين لهم أحياناً استيعاب للتعليمات الصادرة من قبل المشرف، يمكن القول بأنه يُرجع بعض المبحوثين في تصريحاتهم سبب عدم استيعابهم لتعليمات المشرف إلى عدم قدرة المشرف على توصيل فكرة التعليمات حول العمل بصورة واضحة لهم و المعلومات تكون سطحية وغير دقيقة، إضافة إلى أنه عندما يكون المشرف غير مؤهل تكون التعليمات مشتتة، وكذا التعليمات تكون غامضة بسبب عدم كفاءة المشرف و إلمامه على كافة المعلومات.

نستنتج من هذه النسب أن أغلب المبحوثين لهم استيعاب للتعليمات الصادرة من المشرف، ويرجع ذلك إلى طريقة شرح التعليمات وكيفية توصيلها للعمال من طرف المشرف وطبيعة استيعاب كل عامل لهذه التعليمات بطريقة صحيحة.

3) مدى مساعدة المشرف للمبحوثين في أداء العمل

جدول رقم (42) يبين مدى مساعدة المشرف للمبحوثين في أداء العمل

النسبة المئوية%	التكرار	مساعدة المشرف للعامل
45.91%	45	نعم
54.08%	53	لا
100%	98	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين أنّ أعلى نسبة تتمثل في المبحوثين الذين أقرّوا بأنّهم لا يتلقون المساعدة من طرف المشرف لأداء مهامهم في العمل قدرت نسبتهم بـ **54.08%**، أمّا فيما يخص العمال الذين أقرّوا بأنّ المشرف يقوم بمساعدتهم في أداء مهامهم قدرت نسبتهم بـ **45.91%**.

نستنتج من هذه النسب أنّه يرجع سبب عدم مساعدة المشرف لأفراد العينة في انجاز مهامهم إلى طبيعة عمل كل منهم فقد تختلف مهامهم أو أنّ المهام الموكلة إليهم لا تتطلب تدخل المشرف، إضافة إلى أنّه قد يرغب المشرف في اتكال العمال على أنفسهم للنجاح في تطوير عملهم أو عدم توفر الوقت للمشرف لتقديم المساعدة لهم.

4) شرح المشرف للمبحوثين التعليمات الجديدة في العمل

جدول رقم (43) يوضح شرح المشرف للمبحوثين التعليمات الجديدة في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	شرح المشرف تعليمات العمل
63.26%	62	نعم
36.73%	36	لا
100%	98	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **63.26%** تمثل فئة المبحوثين الذين أقرّوا بأنّ المشرف يقوم بشرح لهم التعليمات الجديدة المتعلقة بالعمل، وتليها نسبة **36.73%** من المبحوثين الذين أقرّوا بأنّ المشرف لا يقوم بشرح التعليمات الجديدة لهم، وقد أرجع بعض العمال سبب عدم شرح المشرف لهم التعليمات في تصريحاتهم عن السؤال المطروح في الاستمارة إلى أنّ المشرف يرى أنّه ليس ضروري من الشرح، و لانعدام التواصل مع المشرف ووجود الرسميات، وكذلك إلى عدم وجود كفاءة للمشرف لشرح التعليمات و طبعه التهرب من المسؤولية، كما أنّهم يرون بأنّ شرح التعليمات من طرف المشرف تعتبر من مهامه التي يجب عليه القيام بها لكي يكون العمل المطلوب مفهوما والقوانين الصادرة مطبقة، ومنهم من يرون بأنّ هذه التعليمات تعلق من طرف الإدارة.

رغم وجود بعض العمال يرون بأنّ المشرف لا يقوم بشرح التعليمات الخاصة بالعمل وقد أرجعوا للأسباب المذكورة أعلاه، إلا أنّ أغلبية المبحوثين يرون بأنّ المشرف يقوم بشرح التعليمات الجديدة المتعلقة بالعمل، وذلك لحرص المشرف على تلقين العمال بالتعليمات الصحيحة لإنجاز المهام المطلوبة منهم حتى لا يقعوا في أخطاء أو يجدوا صعوبات حول العمل الجديد المكلفين به، وذلك لتقليل التوتر والخلاف في العمل.

(5) تناقض الأعمال من عدة رؤساء في العمل

جدول رقم (44) يوضح تناقض الأعمال من عدة رؤساء في العمل

النسبة%	التكرار	تناقض المهام من الرؤساء
30.61%	30	نعم
36.73%	36	أحيانا
32.65%	32	لا
100%	98	المجموع

يتضح من الجدول أنّ نسبة قدرت بـ **36.73%** وهي تمثل أفراد العينة الذين يجدون أحيانا تناقض في المهام المسندة إليهم من عدة رؤساء، وتليها نسبة **32.65%** من الذين لا يجدون تناقض في المهام المكلفين بها من عدة رؤساء، وأخيراً نسبة **30.61%** من أفراد العينة الذين أقروا (بنعم) أي هناك تناقض في المهام المسندة إليهم من الرؤساء.

يتبين أنّ أعلى نسبة هم أفراد العينة الذين يرون هناك أحيانا تناقض بين الرؤساء حول المهام الموكلة إليهم من طرفهم المتعلقة بالعمل، و يرجع سبب ذلك إلى عدم التفاهم بين الرؤساء حول طريقة العمل وعدم تبادل الأفكار والآراء فيما بينهم أو إلى تداخل المهام والمسؤوليات بين العمال وذلك نتيجة لعدم وضوح الهيكل الوظيفي الخاص بالمؤسسة والمهام الموكلة لكل عامل، وهذا ما ينعكس بالسلب على العاملين ويوقعهم في الكثير من الأخطاء لإنجاز المهام، إضافة إلى الخلافات والمشاكل الذي يخلقه التناقض في المهام بين الرؤساء والعمال.

6) تكليف أفراد العينة بمهام خارج مجال تخصص عملهم

جدول رقم (45) يوضح تكليف أفراد العينة بمهام خارج مجال تخصص عملهم

النسبة المئوية%	التكرار	العمل خارج مجال التخصص
30.61%	30	نعم
20.40%	20	أحياناً
48.97%	48	لا
100%	98	المجموع

من خلال قراءة بيانات الجدول يتبين أنّ أعلى نسبة **48.97%** تمثل المبحوثين الذين لا يُكلفون بمهام خارج مجال تخصصهم، وتليها نسبة **30.61%** تمثل الذين أقرّوا (بنعم) أي أنّهم يُكلفون بمهام خارج مجال تخصصهم، وأخيراً نسبة العمال الذين يُكلفون أحياناً بمهام خارج مجال تخصصهم قدرت نسبتهم بـ **20.40%**، و نجد المبحوثين الذين أقرّوا (بنعم) أو (أحياناً) تسند لهم مهام خارج مجال تخصص عملهم أنّه يرجع سبب ذلك حسب آرائهم في حالة تراكم الأعمال على الزملاء وعند تأخرهم في إتمامها، وكذلك بسبب الزيارات الرسمية من قبل مسؤولين من خارج المديرية وذلك لسد النقص الموجود في العمل، إضافة إلى تقسيم المسؤولين بعض المهام الجديدة على العمال في مختلف المجالات، و إنجاز بعض مهام الزملاء في حالة غيابهم عن العمل.

نستنتج من هذه النسب أنّ العديد من أفراد العينة لا تسند لهم مهام خارج نطاق مجال عملهم، وهذا يدل على أنّ كل عامل في المديرية يعمل في مجال تخصصه، وذلك حتى لا يقع أخطاء في العمل وبالتالي يعجز العامل على إنجاز مهامه، إضافة أنّ كل عامل تخصص في مجال عمل ليقوم به لذلك لا يُكلفون بمهام خارج مجال عملهم إلا إذا اضطروا لذلك.

(7) طبيعة المهام التي يقوم بها المبحوثين

جدول رقم (46) يوضح طبيعة المهام التي يقوم بها المبحوثين

النسبة المئوية%	التكرار	طبيعة المهام
78.57%	77	واضحة
21.42%	21	غير واضحة
100%	98	المجموع

من خلال الجدول يتبين أنّ أعلى نسبة تمثل المبحوثين الذين يرون المهام الموكلة إليهم واضحة وبلغت نسبتهم بـ **78.57%**، أما نسبة المبحوثين الذين يرون المهام الموكلة إليهم غير واضحة قدرت بـ **21.42%**، وأرجعت هذه الفئة من المبحوثين سبب عدم وضوح المهام بالنسبة إليهم إلى عدم الشرح الدقيق للمهام من قبل المشرف وعدم القدرة على الاستيعاب الصحيح لتعليمات العمل، وتداخل بعض الأعمال فيما بينها مما يزيد غموضها، كما أنّ بعض الأعمال المسندة إليهم خارج مجال تخصصهم، ووجود تناقض في المهام المسندة لهم من عدة مسؤولين.

نستنتج من هذه الإحصائيات أنّ أغلب العمال يجدون المهام الموكلة إليهم واضحة وليس فيها غموض في فهمها بالنسبة لهم كما أنّها تتناسب مع قدراتهم، وهذا ما قد يجعلهم يجدون سهولة في فهمها لإنجاز المهام بطريقة صحيحة ودقيقة لتجنب الوقوع في أخطاء.

(8) نقص في المعلومات حول العمل المسند لأفراد العينة

جدول رقم (47) يوضح نقص في المعلومات حول العمل المسند لأفراد العينة

النسبة المئوية%	التكرار	نقص المعلومات حول العمل
42.85%	42	نعم
36.73%	36	أحياناً
20.40%	20	لا
100%	98	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أنّ أعلى نسبة يمثلها أفراد العينة الذين أقرّوا (بنعم) أي يجدون نقص في المعلومات الخاصة بالمهام المسندة إليهم قدرت نسبتهم بـ **42.85%**، وتليها نسبة **36.73%** تمثل الذين أحياناً يجدون نقص في المعلومات المسندة إليهم، بينما تمثل نسبة **20.40%** أفراد العينة الذين لا يجدون نقص في بيانات العمل الموكل إليهم.

نستنتج من خلال هذه النسب أنّ العديد من أفراد العينة يجدون نقص في معلومات العمل الموكل إليهم لانجازه، وهذا ما يسبب لهم عدة صعوبات وغموض في المهام، وأرجع هؤلاء العمال سبب شعورهم بنقص في المعلومات الخاصة بالعمل حسب تصريحاتهم في الاستمارة إلى نقص الإمكانيات والوسائل المساعدة على العمل، وانعدام الطرق الحديثة للتواصل بين العامل والمشرف، والتناقض في المعلومات المتعلقة بالعمل من طرف عدة رؤساء إضافة إلى التأخر في الحصول على المعلومات أثناء صدورها في بعض الأحيان.

9) شعور المبحوثين بأنهم يقومون بأعمال غير ضرورية

جدول رقم (48) يوضح شعور المبحوثين بأنهم يقومون بأعمال غير ضرورية

النسبة المئوية%	التكرار	القيام بأعمال غير ضرورية
16.32%	16	نعم
22.44%	22	أحياناً
61.22%	60	لا
100%	98	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **61.22%** تمثل المبحوثين الذين لا يشعرون بأنّ العمل الذي يقومون به غير ضروري، وتليها نسبة **22.44%** تمثل الذين أحياناً يشعرون أنّ العمل الموكّل إليهم غير ضروري، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين أقرّوا (بنعم) أي يشعرون بأنّ المهام التي يقومون بها ليست ضرورية قدرت نسبتهم بـ **16.32%**، وقد ذكر بعض العمال عن أسباب شعورهم أنّ العمل الموكّل إليهم غير ضروري في تصريحاتهم إلى عدم إلمام المسؤولين بالعمل والعشوائية في تقسيم المهام، ولأنّ مستواهم التعليمي أكبر من المهام الموكّلة إليهم، كما أنّ عدة مهام تتكرر في نفس الوقت دون أهمية أو ضرورة لها مما تشعر العامل بالروتين والملل، إضافة أنّ بعض الأعمال تحتاج فقط للتوضيح فيقوم المشرف بتكرارها.

نستنتج من هذه الإحصائيات أنّ غالبية المبحوثين لا يرون العمل الذي يقومون به غير ضروري ولا جدوى منه وإنّما له أهمية وقيمة كبيرة، ويرجع سبب ذلك أنّ هذه الفئة من المبحوثين يشعرون بأهمية العمل الموكّل إليهم وكيفية ممارسته بالشكل الصحيح وأنّه يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم، وأنّ لكل عامل دور في الوظيفة التي يشغلها مما يجعله ذلك يحس بقيمته في العمل ومدى حاجة المؤسسة له وفي نفس الوقت حاجته هو إليها لأنّه يعتبر جزء منها وينتمي لها وللعمل الذي يقوم به .

10) العلاقة بين المستوى التعليمي لأفراد العينة وطبيعة المهام الموكلة إليهم

جدول رقم (49) يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي لأفراد العينة وطبيعة المهام الموكلة إليهم

المجموع		دون قدراتك		تفوق قدراتك		مناسبة لقدراتك		المهام الموكلة للعامل المستوى التعليمي
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.06 %	03	/	/	66.67 %	02	33.33 %	01	يقرأ ويكتب
5.10 %	05	/	/	60 %	03	40 %	02	ابتدائي
14.28 %	14	/	/	42.85 %	06	57.14 %	08	متوسط
32.65 %	32	/	/	37.50 %	12	62.50 %	20	ثانوي
44.89 %	44	13.63 %	06	45.45 %	20	40.90 %	18	جامعي
100	98	6.12 %	06	43.87 %	43	50 %	49	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **50%** تمثل أفراد العينة الذين يجدون المهام الموكلة إليهم مناسبة لقدراتهم المهنية، من بينهم الذين لهم مستوى تعليمي ثانوي قدرت نسبتهم بـ **62.50%**، وتليها نسبة **57.14%** من الذين لهم مستوى تعليمي متوسط، أما بالنسبة للعاملين الذين يجدون المهام الموكلة إليهم تفوق قدراتهم قدرت نسبتهم بـ **43.87%**، وتمثلت في الذين لهم مستوى تعليمي يقرأ ويكتب بنسبة **66.66%**، و الذين لهم مستوى ابتدائي بنسبة **60%**، ونجد أقل نسبة تمثلت في الباحثين الذين يجدون المهام التي يقومون بها دون قدراتهم أي أقل من مستواهم قدرت نسبتهم بـ **6.12%**، وتمثلت في الذين لهم مستوى تعليمي جامعي وذلك بنسبة **13.63%**.

من خلال هذه النسب يتبين بأنّ جل أفراد العينة الذين يجدون المهام الموكلة إليهم مناسبة لقدراتهم المهنية هم من المستوى التعليمي الثانوي والمتوسط، وهذا يدل أنّ كل عامل منهم يقوم بالعمل حسب مستواه التعليمي، وذلك حتى يتناسب مع قدراته وإمكانياته الذهنية والجسمية، غير أنّه نجد بعض المبحوثين يجدون المهام الموكلة إليهم تفوق قدراتهم خاصة ذوي المستوى التعليمي يقرأ ويكتب والمستوى الابتدائي، وهذا يدل على أنّ هذه الفئة من أفراد العينة يُكلفون بمهام كثيرة وتفوق قدراتهم الذهنية والبدنية، وهذا ما يجعلهم يعانون من زيادة عبء العمل في المؤسسة، بينما المبحوثين ذوي المستوى الجامعي يجدون مهامهم أقل من مستواهم التعليمي مما يشعرهم ذلك بالنقص من قدراتهم المهنية.

ومنه يمكن أنّ نستنتج بأنّ المشرفين على العمل لم يراعوا كافة العمال كل حسب مستواه التعليمي وقدراته المهنية عند توزيع المهام، وهذا ما يجعل فئة من المبحوثين لا يعانون من ضغوط عبء العمل بينما بعضهم يشكل لهم ذلك زيادة في ضغوط العمل داخل المؤسسة .

11) العلاقة بين مدى انفراد المشرف باتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و شعور المبحوثين بنقص المعلومات حول المهام الموكلة إليهم

جدول رقم (50) يبين العلاقة بين مدى انفراد المشرف باتخاذ القرارات الخاصة بالعمل و شعور المبحوثين بنقص المعلومات حول المهام الموكلة إليهم

المجموع		أحيانا		لا		نعم		نقص المعلومات حول العمل انفراد المشرف باتخاذ قرارات العمل
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
68.38 %	67	38.80 %	26	13.43 %	09	47.76 %	32	نعم
31.63 %	31	32.25 %	10	35.48 %	11	32.25 %	10	لا
%100	98	36.73 %	36	20.40 %	20	42.85 %	42	المجموع

إنّ أهم ما يمكن ملاحظته من الجدول أنّ نسبة **42.85%** تمثل المبحوثين الذين يجدون نقص في المعلومات حول العمل الموكل إليهم، تمثلت في الذين أقرّوا بأنّ المشرف ينفرد باتخاذ القرارات التي يصدرها في العمل وذلك بنسبة **47.76%**، وتليها نسبة **32.25%** تمثل الذين يرون المشرف لا ينفرد باتخاذ القرارات، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يجدون أحيانا نقص في المعلومات حول العمل قدرت نسبتهم بـ **36.73%**، وتمثلت في الذين أقرّوا بأنّ المشرف ينفرد باتخاذ قرارات العمل وذلك بنسبة **38.80%**، وتليها نسبة **32.25%** تمثل الذين يرون المشرف لا ينفرد باتخاذ قرارات العمل، وأخيراً نسبة **20.40%** تمثل العاملين الذين لا يجدون نقص في المعلومات حول المهام الموكلة إليهم، وتمركزت في الذين أقرّوا بأنّ المشرف لا ينفرد باتخاذ قرارات العمل وقدرت نسبتهم بـ **35.48%**، وتليها نسبة **13.43%** تمثل الذين يرون المشرف يتخذ قرارات العمل بمفرده.

يتبين من خلال هذه النسب بأن غالبية المبحوثين الذين يرون المشرف يقوم باتخاذ قرارات العمل بمفرده يجدون نقص في المعلومات المتعلقة بالمهام المسندة إليهم، وهذا يدل على أنّ المشرف لا يقوم بإشراك العاملين في اتخاذ قرارات العمل ولا يعمل على تبادل الأفكار والآراء في العمل معهم، مما قد يسبب لهم ذلك نقص في البيانات لإنجاز المهام بالطريقة الصحيحة والدقة المطلوبة، وذلك قد يجعلهم يقعون في الأخطاء بسبب عدم مشاركتهم في قرارات العمل و يشكل لهم ذلك غموض في المهام المسندة إليهم.

نستنتج أنّ انفراد المشرف باتخاذ قرارات العمل يرتبط بشعور المبحوثين بنقص في معلومات العمل وبالتالي يخلق لهم ذلك ضغوط في العمل.

12) العلاقة بين مدى استيعاب أفراد العينة لتعليمات العمل وطبيعة المهام الموكلة إليهم

جدول رقم (51) يوضح العلاقة بين مدى استيعاب أفراد العينة لتعليمات العمل وطبيعة المهام الموكلة إليهم

المجموع		غير واضحة		واضحة		طبيعة المهام الموكلة للعمال استيعاب التعليمات بالنسبة للعمال
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
56.12 %	55	9.09 %	05	90.90 %	50	نعم
29.95 %	29	24.13 %	07	75.86 %	22	أحيانا
14.28 %	14	64.28 %	09	35.71 %	05	لا
100 %	98	21.42 %	21	78.57 %	77	المجموع

نلاحظ من الجدول أنّ نسبة **78.57 %** تمثل أفراد العينة الذين يجدون المهام التي يُكلفون بها واضحة، وتمركزت في الذين أقرؤا (بنعم) أي لديهم استيعاب لتعليمات العمل وذلك بنسبة **90.90 %**، ويليها الذين لديهم أحيانا استيعاب لتعليمات العمل

وقدرت نسبتهم بـ 75.86%، أما بالنسبة لأفراد العينة الذين يجدون المهام التي يقومون بها غير واضحة قدرت نسبتهم بـ 21.42% من بينهم الذين أقرّوا بأنهم ليس لديهم استيعاب لتعليمات العمل وذلك بنسبة 64.28%، و تليها نسبة 24.13% تمثل الذين أحياناً لهم استيعاب لتعليمات العمل.

يتبين من هذه النسب أنّ أغلب أفراد العينة الذين يجدون المهام التي يقومون بها واضحة هم الذين لديهم استيعاب للتعليمات الصادرة حول العمل، و يرجع سبب ذلك إلى الانتباه من قبل العمال حول المهام المسندة إليهم خاصة أنّ العمل في المديرية يتطلب الدقة و الحذر الشديد في التطبيق، وذلك حتى لا يقعوا في أخطاء تسبب لهم المشاكل في العمل، كما أنّ أكثرية العمال يقرون في تصريحاتهم إذا كانت التعليمات مبسطة ومفهومة بالنسبة لهم سيكون لديهم استيعاب سريع وصحيح لها، وبالتالي تكون المهام الموكلة إليهم واضحة، بينما نجد العمال الذين لا يوجد لهم وضوح للمهام وذلك لأسباب مختلفة كما ذكروا في الجدول رقم (41) تمثلت معظمها أنّ المشرف غير قادر على توصيل الفكرة بالطريقة الصحيحة لإستعابها وأنها تكون مشتتة وغير مفهومة وهذا ما يشكل لهم غموض في المهام المسندة لهم.

ومنه نستنتج أنّه كلما كان هناك استيعاب لتعليمات العمل بالنسبة للمبحوثين كلما كانت المهام الموكلة إليهم واضحة وبالتالي يقل ضغط العمل عليهم.

13) العلاقة بين شرح المشرف للتعليمات الجديدة حول العمل و مدى وجود وصف دقيق للعمل الموكل للمبحوثين

جدول رقم (52) يوضح العلاقة بين شرح المشرف للتعليمات الجديدة حول العمل و مدى وجود وصف دقيق للعمل الموكل للمبحوثين

المجموع		لا		نعم		وجود وصف دقيق للعمل شرح المشرف لتعليمات العمل الجديدة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
63.26 %	62	32.25 %	20	67.74 %	42	نعم
36.73 %	36	66.67 %	24	33.33 %	12	لا
100 %	98	44.89 %	44	55.10 %	54	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح أن نسبة **55.10%** تمثل أفراد العينة الذين يجدون وصف دقيق للعمل المطلوب منهم، وقد تمثلت في الذين أقروا بأن المشرف يقوم بشرح التعليمات الجديدة حول العمل قدرت نسبتهم بـ **67.74%**، وتليها نسبة **33.33%** من الذين لا يجدون شرح من قبل المشرف لتعليمات العمل، أما بالنسبة للمبحوثين الذين أقروا بعدم وجود وصف دقيق للعمل الذي يقومون به قدرت نسبتهم بـ **44.89%**، من بينهم نسبة **66.67%** من الذين يرون المشرف لا يقوم بشرح لهم تعليمات العمل الصادرة، ثم تليها نسبة **32.25%** من الذين يرون المشرف يقوم بشرح تعليمات العمل.

يتبين من هذه النسب بأن أغلب أفراد العينة الذين يقرون بأن المشرف يقوم بشرح لهم تعليمات العمل يجدون وصف دقيق للعمل المطلوب منهم، وهذا يدل أن المشرف يقوم بشرح المهام الجديدة التي يكلف بها العمال حتى لا يحدث خطأ أو مشاكل في استيعاب بيانات العمل، وحتى يجد العمال وصف جيد لمهامهم وأدائه

بطريقة صحيحة، كما أنّ كل مشرف يتحمل جزء من الأخطاء التي يقع فيها العمال وخاصة وأنّ المهام داخل المديرية حساسة وتتطلب التركيز والإتقان لما لها من مخاطر قد تعود بالسلب على العاملين و على المؤسسة وحتى على أفراد المجتمع، بينما نجد المبحوثين الذين لا يقوم المشرف بشرح لهم تعليمات العمل لا يجدون وصف دقيق في العمل، وذلك حسب رأي الأغلبية لانعدام التواصل مع المشرف ووجود الرسميات وبأنّ المشرف يرى ليس هناك ضرورة من الشرح مما يشكل لهم ذلك غموض في الدور الذي يقومون به في العمل.

ومنه نستنتج بأن شرح المشرف لتعليمات العمل الجديدة يرتبط بوجود وصف دقيق للمهام التي يكلف بها أفراد العينة.

14) العلاقة بين سنوات خبرة المبحوثين و مدى وجود صعوبة في المهام التي يكفون بها
جدول رقم (53) يبين العلاقة بين سنوات خبرة المبحوثين و مدى وجود صعوبة في المهام التي
يكفون بها

المجموع		لا		نعم		صعوبة العمل عند العمال سنوات الخبرة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%25.51	25	%24	06	%76	19	أقل من 05 سنوات
%16.32	16	%31.25	05	%68.75	11	من 06 إلى 10 سنوات
%10.20	10	%60	06	%40	04	من 11 إلى 15 سنة
%20.40	20	%65	13	%35	07	من 16 إلى 20 سنة
%23.46	23	%78.26	18	%21.73	05	أكثر من 21 سنة
%4.08	04	%50	02	%50	02	بدون إجابة
%100	98	%51.02	50	%48.97	48	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل المبحوثين الذين لا يجدون صعوبة في المهام المسندة إليهم لإنجازها وقد تمركزت في الذين سنوات خبرتهم من 21 سنة فأكثر وذلك بنسبة **78.26%**، يليها المبحوثين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 16- 20 سنة وبلغت نسبتهم **65%**، ثم تليها نسبة **60%** تمثل الذين سنوات خبرتهم من 11- 15 سنة، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يجدون صعوبة في المهام الموكلة إليهم قدرت نسبتهم بـ **48.97%**، وقد تمركزت في الذين أقروا بأنّ سنوات خبرتهم لم تتجاوز 05 سنوات و قدرت نسبتهم بـ **76%**، و نسبة **68.75%** للذين تتراوح مدة خبرتهم من 06- 10 سنوات، وتليها نسبة العاملين الذين لم يجيبوا عن مدة خبرتهم في المؤسسة قدرت بـ **50%**. و قد أرجع معظم المبحوثين سبب صعوبة المهام حسب تصريحاتهم في الاستمارة إلى عدم شرح ومساعدة المشرف لهم في طريقة انجاز المهام، وعدم وجود وسائل تساعد على العمل، إضافة إلى أنّ

المشرف أحيانا يُكلفهم في تخصصات خارج مجال عملهم وتفوق قدراتهم، وأنهم يشغلون وظائفهم تتجاوز خبراتهم ومستواهم المهني وهذا ما قد يوقعهم في أخطاء ومشاكل في العمل بسبب خبرتهم القصيرة والتي قد تجعلهم يعانون من صعوبات في العمل.

يتضح من هذه الإحصائيات بأنّ غالبية المبحوثين الذين لا يجدون صعوبة في المهام المسندة إليهم هم من الذين سنوات خبرتهم أكثر من 20 سنة، ويرجع سبب ذلك إلى خبرتهم الطويلة في المديرية والتي تجعلهم يتعودون على ذلك العمل مما يجعلهم ذلك لا يعانون من صعوبات ومشاكل في العمل، إضافة إلى أنّه كلما زادت خبرة العمال في مجال عملهم كلما قل إحساسهم بصعوبة المهام واكتسبوا مهارات وخبرات تفوق التي لديهم، كما أنّ بعض العمال أقرّوا بأنّه مادام هناك مساعدة وتعاون بين أفراد المديرية لا وجود للصعوبة في العمل، و يرون العمل الذي يقومون به ليس صعباً بل فيه ضغطاً سواء من قبل المشرف أو الزملاء أو المتعاملين.

ومنه نستنتج بأنّه كلما كانت خبرة العمال أكبر في العمل كلما قلت عليهم صعوبة العمل وكلما كانت خبرة العمال أقل كلما زادت صعوبة العمل عليهم، وبالتالي ضغط صعوبة العمل يرتبط بمدة سنوات الخبرة داخل المؤسسة.

15) مدى قبول المشرف الوساطة (المعرفة) لقضاء أمور العمل

جدول رقم (54) يبين مدى قبول المشرف الوساطة (المعرفة) لقضاء أمور العمل

قبول المشرف الوساطة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	58	59.18%
لا	30	30.61%
لا أدري	10	10.20%
المجموع	98	100%

من خلال الإطلاع على الجدول يتبين لنا بأن أغلب أفراد العينة يرون المشرف يقبل الوساطة في العمل قدرت نسبتهم بـ **59.18%**، وتليها نسبة **30.61%** وهي تمثل أفراد العينة الذين أقروا بأن المشرف لا يقبل الوساطة في العمل، وأخيراً نسبة العمال الذين لا يدرون إذا كان المشرف يقبل الوساطة من أجل قضاء أمور العمل قدرت بـ **10.20%**.

تدل هذه النسب أنّ معظم أفراد العينة يرون المشرف يقبل الوساطة (المعرفة) لإتمام بعض أمور العمل، ويرجع المبحوثين سبب ذلك إلى أنّ المشرف في بعض الحالات يستدعي التوسط لتسهيل بعض الأعمال حتى لا يكون فيها أي صعوبات وعراقيل ولإتمامها بسرعة، أو لتمرير بعض المهام لقضاء مصالحه الشخصية على حساب المصلحة العامة، كما أنّ بعض المبحوثين يصرحون بأنهم يضطروا للتغطية على ذلك السلوك حتى لا يقعوا في المشاكل مع المسؤولين .

16) العلاقة بين مدى قبول المشرف الوساطة في العمل وتعارض المهام مع مبادئ المبحوثين

جدول رقم (55) يبين العلاقة بين مدى قبول المشرف الوساطة في العمل وتعارض المهام مع مبادئ المبحوثين

المجموع		لا		نعم		تعارض العمل مع مبادئ المبحوثين قبول المشرف الوساطة في العمل
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	58	%31.03	18	%68.96	40	نعم
%100	30	%73.33	22	%26.67	08	لا
%100	10	%80	08	20	02	لا أدري
%100	98	%48.97	48	%51.02	50	المجموع

يتبين من خلال الجدول أنّ نسبة **51.02%** تمثل أفراد العينة الذين يجدون العمل الذي يُكلفون به يتعارض مع مبادئهم في العمل وقد تمثلت في الذين يرون المشرف يقبل الوساطة في العمل بنسبة **68.96%**، وتليها نسبة **26.67%** للذين لا يرون المشرف يقبل الوساطة في العمل، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يجدون المهام التي يُكلفون بها لا تتعارض مع مبادئهم في العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%**، و قد تمركزت في الذين لا يدرون إذا كان المشرف يقبل الوساطة في العمل وذلك بنسبة **80%**، وتليها نسبة الذين لا يرون أن المشرف يقبل الوساطة في العمل و قدرت بـ **73.33%**.

يتضح من هذه النسب أنّ معظم أفراد العينة الذين يرون المشرف يقبل الوساطة في العمل لتسهيل بعض مهام العمل أحياناً بصفة غير قانونية، يجدون بأنّ هذه المهام تتعارض مع مبادئهم و قيمهم في العمل والعادات والتقاليد التي عاشوا وتربوا عليها، مما يخلق لهم ذلك نوع من التخوف والتردد في تقبل إنجاز هذه المهام إلا أنّه

في بعض الحالات يضطرون لقبول ذلك لحاجتهم للعمل فيغطون على المشرف لإتمام المهام بكل سهولة وهذا ما يعرض العامل لبعض الضغوط في العمل ويجعله في صراع أدوار بين التمسك بقيمه ومبادئه وبين التمسك بعمله، كما أن بعض العمال يصرحون بأنهم يرون بعض المسؤولين يقبلون الوساطة في العمل إلا أنهم يعارضون هذا السلوك لأن الالتزام بالأخلاق والقيم يعتبر عنصراً بارزاً في بنية السلوك، ويمثل الإطار المرجعي الذي يحدد ويوجه ويضبط كل تصرفات وسلوكيات العمال في مختلف مواقف العمل وأنّ القبول بالوساطة التي يقبلها المشرف أحياناً تتعارض مع مبادئهم وقيمهم حتى لو كانت في مصلحة المديرية.

ومنه نستنتج أنّ قبول المشرف الوساطة في العمل له علاقة بالتعارض مع مبادئ المبحوثين في العمل، وبالتالي يشكل لهم ذلك ضغوط داخل مكان العمل.

ثالثاً: إختبار الشق الثالث من الفرضية الثانية

❖ تمثل القيم

(1) مدى التزام أفراد العينة بالإجراءات الرسمية في مكان العمل

جدول رقم (56) يبين مدى التزام أفراد العينة بالإجراءات الرسمية في مكان العمل

النسبة المئوية %	التكرار	الالتزام بالإجراءات الرسمية
45.91%	45	نعم
40.81%	40	أحياناً
13.26%	13	لا
100%	98	المجموع

نلاحظ من الجدول بأن أعلى نسبة **45.91%** تمثل أفراد العينة الذين أقروا (بنعم) أي أنهم يلتزمون بالإجراءات الرسمية في العمل، وتليها نسبة **40.81%** تمثل أفراد العينة الذين يلتزمون أحياناً بإجراءات العمل و يرجع سبب ذلك كما ذكر معظم المبحوثين في تصريحاتهم لأنها صارمة في حقهم ولا تعطي أحياناً أهمية لجهودهم في العمل، بسبب عدم مراقبة الجهاز الإداري، و المسؤولين لهم اهتمامات خاصة لذلك تخدم هذه الإجراءات فقط الأقلية من العمال ولا تتماشى مع مطالب العمل، أما بالنسبة للعمال الذين لا يلتزمون بالإجراءات الرسمية في العمل قدرت نسبتهم بـ **13.26%**، وهم يرون بأنه يرجع سبب عدم إلتزامهم حسب آرائهم في الاستمارة إلى أنها مجحفة بالنسبة لهم و لا تعترف بحقوقهم في العمل وعدم وجود تحفيز مادي و معنوي كافي، و لا تراعي ظروفهم ولا إمكانياتهم وليست عادلة و لا تتوافق مع العمل المطلوب منهم.

نستنتج أن العديد من أفراد العينة قد أكدوا احترامهم والتزامهم بأنظمة العمل، وهذا دليل على اهتمامهم بالمديرية ومدى الانضباط والمواظبة والسير تبعاً للإستراتيجية المخطط لها وإعطاء قيمة لأهدافها، وذلك للسعي نحو تحسين أدائها

وزيادة فعاليتها وكفاءتها، كما أنّ بعض العمال لهم ضمير أخلاقي يجعلهم يلتزمون بالقوانين ويقومون بتطبيقها بالإضافة إلى خوف البعض الآخر من فقدان وظائفهم في حالة عدم التزامهم بإجراءات العمل.

2) قيمة القوانين التي تنظم عمل المبحوثين

جدول رقم (57) يوضح قيمة القوانين التي تنظم عمل المبحوثين

قيمة القوانين	التكرار	النسبة المئوية %
القوانين تلزم بأداء الواجبات	47	47.95%
تؤكد على الانضباط	43	43.87%
أخرى	08	8.16%
المجموع	98	100%

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ أنّ أعلى نسبة **47.95%** تمثل المبحوثين الذين يرون قيمة القوانين التي تنظم العمل تُلزم بأداء واجبات العمل، وتليها نسبة المبحوثين الذين يرون بأن قيمة القوانين تؤكد على الانضباط في العمل قدرت نسبتهم بـ **43.87%**، وأخيراً نسبة **8.16%** تمثل المبحوثين الذين ذكروا إجابات أخرى تمثلت في أنّ القوانين لا تسري على كل العاملين، وأنّها ولا تخول لهم الحصول على حقوقهم.

نستنتج من هذه الإحصائيات أنّ العديد من المبحوثين يرون قيمة القوانين التي تنظم العمل تُلزم بأداء واجبات العمل، وهذا يدل أنّ هؤلاء المبحوثين مفروض عليهم الالتزام بهذه القوانين، لأنّ على كل عامل في مجال عمله تأدية واجباته المهنية في أحسن صورة يتقيد بكل القيم والقواعد الموجودة داخل العمل والسير عليها حتى لا يخلف في واجباته نحو العمل المكلف به لأنّه مُلزم بأدائها وهذه القوانين توجه سلوك العاملين وتكسبهم الاحترام والالتزام بواجباتهم نحو العمل.

3) مدى وجود توجيهات تنظيمية أفراد العينة

جدول رقم (58) يبين مدى وجود توجيهات تنظيمية أفراد العينة

وجود توجيهات في العمل	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	50	51.02%
لا	48	48.97%
المجموع	98	100%

نلاحظ من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **51.02%** تمثل أفراد العينة الذين يقرون بوجود توجيهات في العمل، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين لا يتلقون أي توجيهات تنظيمية في العمل قدرت نسبتهم بـ **48.97%**.

نستنتج من هذه النسب بأنّ أغلب أفراد العينة يجدون توجيهات تنظيمية في مكان العمل، و يرجع سبب ذلك إلى أنّ الإدارة تسعى بأن يكون العمل الذي يقوم به العمال فيه توجيهات وإرشادات تساعد في مجال عملهم، وذلك يدفعهم للمثابرة وبذل جهد أكبر مما يساهم في الرفع من انجازات العمل والإندماج فيه، وهذا ما يكسبهم قيم احترام العمل والإخلاص له، كما أنّه كلّما كان هناك توجيهات بالنسبة للعمال كلّما منحهم ذلك الفرصة من تطوير عملهم وتجنب الوقوع في الأخطاء.

(4) مدى معرفة العامل لدوره في مكان العمل

جدول رقم (59) يبين مدى معرفة العامل لدوره في مكان العمل

النسبة المئوية%	التكرار	معرفة العامل دوره في العمل
43.87%	43	نعم
56.12%	55	لا
100%	98	المجموع

من خلال الجدول يتضح أنّ أعلى نسبة **56.12%** تمثل المبحوثين الذين لا يعرفون دورهم في مكان العمل، وهذا راجع حسب تصريحاتهم في إجاباتهم أنّهم أحياناً لهم أدوار لا تتوافق مع إمكانياتهم وقدراتهم في العمل، و لا تتناسب مع تخصصاتهم والمكانة التي يحظون بها في مكان عملهم، كما أنّهم يتلقون في كل مرة عمل يختلف عن العمل السابق، ويتم تكليفهم بمهام متناقضة ولا يوجد أي توجيهات في العمل تُعرفهم بطريقة عملهم وكيفية التعامل مع العملاء، إضافة أنّ بعضهم يُكلفون أحياناً في عدة تخصصات ومجالات في العمل و يشغلون مناصب خارج دراستهم.

أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يعرفون دورهم في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ **43.87%**، وهذا يدلّ بأنّ بعض العمال لهم دراية بدورهم في العمل وما يتوقع منهم، وذلك يرجع بسبب طبيعة المهام التي يُكلفون بها ومدى معرفتهم بها وخبرتهم الواسعة حولها.

5) العلاقة بين إمكانية وجود توجيهات تنظيمية في العمل و مدى معرفة المبحوثين لدورهم في مكان العمل

جدول رقم (60) يوضح العلاقة بين إمكانية وجود توجيهات تنظيمية في العمل و مدى معرفة المبحوثين لدورهم في مكان العمل

المجموع		لا		نعم		معرفة المبحوثين دورهم في العمل وجود توجيهات في العمل
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
51.02 %	50	%48	24	%52	26	نعم
48.97 %	48	%64.58	31	%35.41	17	لا
%100	98	%56.12	55	%43.87	43	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أنّ نسبة **56.12%** تمثل المبحوثين الذين لا يعرفون دورهم في مكان العمل، وقد تركزت بنسبة **64.58%** من الذين يقرون بأنهم لا يتلقون توجيهات تنظيمية في العمل، وتليها نسبة **48%** من الذين يجدون توجيهات في العمل، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يقرون بمعرفة دورهم في العمل قدرت نسبتهم بـ **43.87%**، من بينها نسبة **52%** تمثل الذين يتلقون توجيهات تنظيمية في العمل، ونسبة **35.41%** تمثل الذين لا يجدون توجيهات في العمل.

من هذه الإحصائيات بأنّ غالبية المبحوثين الذين لا يعرفون دورهم في مكان العمل هم من الذين لا يتلقون توجيهات تنظيمية في مكان العمل، وقد يرجع سبب ذلك إلى طبيعة الإدارة وطريقة عملها أو إلى اعتمادها على العمال أنفسهم أنّهم بالاندماج مع زملائهم في العمل يتلقون توجيهات وإرشادات من بعضهم البعض، وهذا ما قد يسبب للمبحوثين بعض الغموض في دورهم ويوقعهم في أخطاء ومشاكل تشكل لهم ضغوط في مجال عملهم.

ومنه نستنتج بأن توجيه العمال في مكان عملهم له علاقة بمعرفة الدور الموجه لهم.

(6) كيفية قيام المبحوثين بأداء عملهم وفي حالة تأخرهم عن العمل من يقوم بعملهم

جدول رقم (61) يبين كيفية قيام المبحوثين بأداء عملهم وفي حالة تأخرهم عن العمل من يقوم بعملهم

النسبة المئوية%		التكرار		قيام المبحوثين بأداء عملهم	
%40.81		40		بشكل فردي	
59.18 %	%30.61	58	30	عضو من الجماعة	بشكل جماعي
	%10.20		10	عامل من خارج الجماعة	
	%18.36		18	لا يقوم به أحد	
	/		/	أخرى	
%100		98		المجموع	

يتضح من خلال الجدول أنّ أعلى نسبة **59.18%** تمثل المبحوثين الذين يقومون بأداء عملهم بشكل جماعي، وقد تمركزت بنسبة **30.61%** من الذين أقروا في حالة تأخرهم يقوم أحد أعضاء الجماعة بإنجاز مهامهم، وتليها نسبة **18.36%** تمثل الذين يجدون عملهم يبقى في انتظارهم ولا يقوم به أحد، و أخيراً المبحوثين الذين يقومون بأداء مهامهم عند تأخرهم عامل من خارج الجماعة وذلك بنسبة **10.20%**، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين يقومون بأداء عملهم بشكل فردي قدرت نسبتهم بـ **40.81%**.

من خلال هذه الإحصائيات نجد أنّ جل المبحوثين يقومون بأداء عملهم بشكل جماعي يرجع ذلك إلى طبيعة المهام داخل المؤسسة الذي يستدعي العمل الجماعي والتعاون بين العاملين فيما بينهم وضرورة انجاز مهامهم من خلال أعضاء الجماعة الذي يخلق التماسك والدقة في العمل وسرعة الانجاز مما يسهل عليهم إتمام عملهم في الوقت المحدد، وهؤلاء المبحوثين الذين يعملون في جماعة يقرون بأنهم في حالة

تأخرهم عن العمل يقوم عضو من جماعة عملهم بأداء مهامهم، و يرجع سبب ذلك أنهم يجب إنجاز المهام بالسرعة المطلوبة و عدم التأخير في تقديمها، أو إلى طبيعة عمل الجماعة التي تتطلب الجدية والمثابرة في العمل وعدم تأجيلها حتى يكتسب فريق العمل المكانة في العمل، إضافة إلى وجود التعاون والتساند بين أعضاء الجماعة الذي يساعد على إنجاز المهام بالدقة حتى لو تأخر أحد أعضاء الجماعة عن العمل.

(7) العلاقة بين طريقة قيام المبحوثين بأداء مهامهم و مدى شعورهم بالتعب

جدول رقم (62) يوضح العلاقة بين طريقة قيام المبحوثين بأداء مهامهم و مدى شعورهم بالتعب

المجموع	أبدا		نادرا		أحيانا		دائما		الشعور بالتعب أثناء العمل	
	النسبة %	ت	النسبة %	ت	النسبة %	ت	النسبة %	ت		
40.81 %	40	/	/	05 %	02	50 %	20	45 %	18	بشكل فردي
59.18 %	58	25.86 %	15	13.79 %	08	31.03 %	18	29.31 %	17	بشكل جماعي
100 %	98	15.30 %	15	10.20 %	10	38.77 %	38	35.71 %	35	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أنّ نسبة **38.77%** تمثل المبحوثين الذين يشعرون أحيانا بالتعب من بينهم العمال الذين يقومون بأداء مهامهم بشكل فردي قدرت نسبتهم بـ **50%**، وتليها نسبة **31.03%** تمثل الذين يعملون بشكل جماعي، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين دائماً يشعرون بالتعب قدرت نسبتهم بـ **35.71%**، وقد تركزت بنسبة **45%** من الذين يقومون بالعمل بشكل فردي، وتليها **29.31%** من الذين أقرّوا بأنهم يعملون بشكل جماعي، أمّا فيما يخص المبحوثين الذين لا يشعرون

أبداً بالتعب قدرت نسبتهم بـ **15.30%** من بينهم الذين يقومون بالعمل بشكل جماعي، وأخيراً نسبة **10.20%** تمثل المبحوثين الذين نادراً ما يشعرون بالتعب أثناء العمل من بينها نسبة **13.79%** من الذين يعملون بشكل جماعي، وتليها نسبة **5%** من الذين أقروا بأنهم يقومون بالعمل بشكل فردي.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح لنا بأن المبحوثين الذين يقومون بأداء مهامهم بشكل فردي أكثر شعور بالتعب عن غيرهم من العاملين الذين ينجزون مهامهم بشكل جماعي، وقد يرجع السبب في ذلك أن العمل الفردي قد يكون كثير مما يشعر هذه الفئة بأن المهام تفوق قدراتهم المهنية ويجدون زيادة في عبء العمل، وكذلك قد يعود السبب إلى عدم التفاهم مع جماعة العمل أو أن طبيعة عملهم تتطلب العمل بمفردهم مما يشكل لهم ذلك ضغوط في العمل، على عكس المبحوثين الذين يعملون بشكل جماعات قد يقل عليهم الشعور بالتعب بسبب المساعدة فيما بينهم مما يشكل لهم ذلك روح التضامن والتعاون ويشعرهم أنهم فريق واحد وهذا ما يقلل عليهم زيادة ضغوط العبء الوظيفي في العمل.

ومنه نستنتج أنه كلما كان انجاز المهام بين العمال بشكل جماعي قل عليهم الإحساس بضغط التعب في العمل، وكلما كان العمل بشكل فردي زاد ضغط التعب على المبحوثين.

(8) حضور أفراد العينة في الوقت الرسمي للعمل

جدول رقم (63) يبين حضور أفراد العينة في الوقت الرسمي للعمل

النسبة المئوية %	التكرار	الحضور في الوقت الرسمي للعمل
30.61%	30	دائماً
51.02%	50	أحياناً
10.20%	10	نادراً
8.16%	08	أبداً
100%	98	المجموع

يمكن القول من خلال ملاحظة الجدول أنّ أعلى نسبة **51.02%** تمثل المبحوثين الذين يحضرون أحياناً في الوقت الرسمي للعمل، وتليها نسبة **30.61%** تمثل الذين يحضرون دائماً إلى العمل في الوقت الرسمي، أما بالنسبة للمبحوثين الذين نادراً ما يحضرون في الوقت الرسمي للعمل قدرت نسبتهم بـ **10.20%**، وأخيراً الذين لا يحضرون أبداً إلى العمل في الوقت الرسمي قدرت نسبتهم بـ **8.16%**.

نستنتج من هذه الإحصائيات أنّ معظم المبحوثين يحضرون أحياناً في الوقت الرسمي للعمل، وذلك قد يكون لعدة أسباب منها قلة وسائل النقل للتنقل إلى العمل، أو بعد مكان إقامة العامل عن مكان عمله، إضافة إلى انشغال العامل بأمر خاصة تتعلق به أو بعائلته يضطر فيها للتأخر عن الحضور في الوقت الرسمي للعمل.

9) إنجاز أفراد العينة مهامهم في الوقت المحدد للعمل

جدول رقم (64) يوضح إنجاز أفراد العينة مهامهم في الوقت المحدد للعمل

النسبة المئوية%	التكرار	انجاز العمل في الوقت الرسمي
43.87%	43	نعم
30.61%	30	أحياناً
25.51%	25	لا
100%	98	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أنّ نسبة **43.87%** تمثل فئة المبحوثين الذين يقومون بإنجاز عملهم في الوقت المحدد للعمل، يليها العمال الذين أحياناً ينجزون عملهم في الوقت المحدد وذلك بنسبة **30.61%**، وأخيراً نسبة **25.51%** تمثل المبحوثين الذين لا ينجزون أعمالهم في الوقت المحدد للعمل.

يتبين من هذه النسب بأنّ أكبر نسبة تمثل المبحوثين ينجزون عملهم في الوقت المحدد للعمل، و يرجع سبب هذا إلى تنظيم العمل حسب الوقت وتقسيمه على العمال كل على حسب خبراته وقدراته المهنية، أو إلى التعاون بين العمال الذي يساعدهم على انجاز مهامهم، كما أنّ كل عامل يسعى إلى إتمام عمله حتى لا يؤجله إلى يوم آخر و يسبب له تراكم، مما يجعله ذلك يحاول بكل جهده انجاز مهامه في الوقت المحدد للعمل حتى لا يقع في الخلافات والمشاكل مع المسؤولين والمتعاملين.

10) العلاقة بين وسيلة تنقل أفراد العينة إلى العمل و مدى حضورهم في الوقت الرسمي للعمل

جدول رقم (65) يوضح العلاقة بين وسيلة تنقل أفراد العينة إلى العمل و مدى حضورهم في الوقت الرسمي للعمل

المجموع		أبداً		نادراً		أحياناً		دائماً		حضور العاملين في الوقت الرسمي للعمل
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	وسيلة تنقل أفراد العينة لمكان العمل
6.12%	06	/	/	/	/	33.33%	02	66.67%	04	نقل عمال
24.48%	24	/	/	/	/	45.83%	11	54.16%	13	نقل خاص
36.73%	36	2.78%	01	13.88%	05	55.56%	20	27.78%	10	نقل عمومي
32.69%	32	21.87%	07	15.62%	05	53.12%	17	9.37%	03	مشياً على الأقدام
100%	98	8.16%	08	10.20%	10	51.02%	50	30.61%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (65) أنّ نسبة 51.02% تمثل أفراد العينة الذين يحضرون أحياناً في الوقت الرسمي للعمل، تمثلت في الذين ينتقلون إلى مكان العمل بواسطة النقل العمومي وذلك بنسبة 55.56%، وتليها نسبة الذين ينتقلون إلى مكان العمل مشياً على الأقدام قدرت بـ 53.12%، أمّا بالنسبة لأفراد العينة الذين يحضرون دائماً إلى العمل في الوقت الرسمي قدرت نسبتهم بـ 30.61%، تركزت في الذين يحضرون إلى مكان العمل بواسطة نقل العمال بنسبة 66.67%، وتليها نسبة 54.16% للذين ينتقلون بواسطة وسيلة نقل خاصة بهم إلى مكان العمل، بينما المبحوثين الذين نادراً ما يحضرون في الوقت الرسمي للعمل قدرت نسبتهم بـ 10.20%، من بينها نسبة 15.62% من الذين ينتقلون إلى مكان العمل من خلال المشي على الأقدام، وتليها نسبة 13.88% من الذين ينتقلون إلى مكان العمل بواسطة النقل العمومي، ونجد أقل نسبة تمثلت في المبحوثين الذين لا يحضرون أبداً في الوقت الرسمي للعمل قدرت بـ 8.16%، وقد تمثلت بنسبة 21.87% من المبحوثين الذين يحضرون إلى العمل مشياً على الأقدام.

نلاحظ من خلال هذه الإحصائيات أنّ غالبية المبحوثين الذين يحضرون أحياناً في الوقت الرسمي للعمل هم من الذين ينتقلون إلى مكان العمل بواسطة النقل العمومي، و يرجع سبب ذلك إلى ظروف كل عامل وحسب بعد مكان إقامته عن مقر العمل ومدى توفر وسيلة النقل، فقد يخرج العامل أحياناً في وقت مبكر من منزله إلا أنه بسبب تأخر وسيلة التنقل أو قلتها يستدعي منه عدم الوصول في الوقت الرسمي إلى العمل، وهذا يسبب أحياناً للعامل بعض الضغوط في مجال عمله وذلك من خلال خلق لهم خلافات مع المسؤولين، أو زيادة في حجم العمل والتأخر في انجازه وتسليمه في الوقت المحدد مما يضطر العامل إلى العمل لساعات إضافية تعويضاً عن تأخره.

ومنه نستنتج بأنّ توفر وسيلة تنقل للعمال له علاقة بحضورهم في الوقت الرسمي للعمل.

11) مدى انجاز أفراد العينة المهام في الوقت المحدد وعلاقته بتكليفهم بمهام خارج دوامهم الرسمي للعمل

جدول رقم (66) يبين مدى انجاز أفراد العينة المهام في الوقت المحدد وعلاقته بتكليفهم بمهام خارج دوامهم الرسمي للعمل

المجموع		أبداً		نادراً		أحياناً		دائماً		تكليف العمال بمهام خارج الدوام الرسمي
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	انجاز أفراد العينة مهامهم في الوقت المحدد للعمل
43.87%	43	30.23%	13	18.60%	08	37.20%	16	13.95%	06	نعم
30.61%	30	26.67%	08	13.33%	04	40%	12	20%	06	أحياناً
25.51%	25	20%	05	12%	03	40%	10	28%	07	لا
100%	98	26.53%	26	15.30%	15	38.77%	38	19.38%	19	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (66) أنّ نسبة 38.77% تمثل المبحوثين الذين يتم تكليفهم أحياناً بمهام خارج دوامهم الرسمي للعمل من بينهم نسبة 40% يمثلها كل من المبحوثين الذين أحياناً ينجزون مهامهم في الوقت الرسمي للعمل، والذين لا يقومون بإنجاز عملهم في الوقت المحدد، أمّا بالنسبة للمبحوثين الذين لا يتم تكليفهم أبداً بمهام خارج دوامهم الرسمي قدرت نسبتهم بـ 26.53%، من بينها نسبة الذين ينجزون أعمالهم في الوقت المحدد للعمل قدرت بـ 30.23%، وتليها نسبة 26.67% للذين أحياناً ينجزون مهامهم في الوقت المحدد، بينما تمثل نسبة 19.38% العاملين الذين يتم تكليفهم دائماً بمهام خارج دوامهم الرسمي، وتمثلت في الذين لا ينجزون مهامهم في الوقت الرسمي للعمل وذلك بنسبة 28%، وأخيراً أقل نسبة تمثلت في المبحوثين الذين نادراً ما يتم تكليفهم بمهام خارج دوامهم الرسمي قدرت نسبتهم بـ 15.30%، من بينها الذين أقرروا (بنعم) أي ينجزون عملهم في الوقت المحدد للعمل وذلك بنسبة 18.60%، وتليها الذين ينجزون أحياناً عملهم في الوقت المحدد بنسبة 13.33%.

من خلال هذه النسب يتضح لنا أنّ المبحوثين الذين ينجزون مهامهم أحياناً و الذين لا يقومون بإنجازها في الوقت المحدد للعمل هم الذين يتم تكليفهم أحياناً بمهام خارج دوامهم الرسمي، وهذا يدل أنّ كل العاملين مُلزمون بإتمام مهامهم في نفس اليوم حتى لا تتراكم عليهم ويتم تعطيل مصالح المديرية، وحتى لا يشتكي المتعاملون معها من عدم انجاز طلباتهم في الوقت المحدد، كما أنّه يتبين كلما قام المبحوثين بإنجاز مهامهم في الوقت المحدد نادراً ما يتم تكليفهم بمهام خارج دوامهم، وبذلك يسعى المسؤولون بأن يُنظم العاملين مهامهم لإتمامها في الوقت الرسمي حتى لا يشكل ذلك زيادة عبء العمل عليهم و يخلق لهم ضغط في العمل.

ومنه نستنتج أنّه كلما قام العامل بإنجاز مهامه في الوقت المحدد للعمل لا يتم تكليفه أبداً بمهام خارج دوامه الرسمي و كلما لم ينجز عمله في الوقت المحدد كلما تم تكليفه بمهام خارج دوامه وهذا ما يشعره بزيادة العبء والضغط في مكان العمل.

استنتاج جزئي خاص بالفرضية الثانية:

من خلال جميع الجداول المتعلقة بالفرضية الثانية والمتضمنة، تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار.

بعد اختبار مؤشرات الفرضية الثانية يمكن استنتاج مايلي:

1) فيما يخص طبيعة العلاقة مع الزملاء والرؤساء في مكان العمل نجد:

- أن العلاقة التي تسود بين العمال هي علاقة جدية في العمل، وذلك من خلال العلاقة المهنية الرسمية بين العمال في مكان العمل، ونجد كذلك علاقة العمال برؤسائهم في العمل علاقة رسمية وذلك حتى لا يقع التهاون في العمل لأنّ الرئيس في العمل يكون حريص بأن يكون جو العمل فيه الجدية والمثابرة حتى لا يتراجع أداء العمل، وهذا ما تم توضيحه في الجدولين رقم (32، 35).

كما يتضح لنا من خلال الجداول رقم (37)(38)(39):

- العمال الذين يشغلون منصب عون تآطير وتحكم يتلقون معاملة حسنة من قبل باقي زملائهم في العمل لوجود علاقة احترام وتقدير فيما بينهم، غير أنّ بعض العمال الذين يشغلون منصب عون تنفيذ يتلقون معاملة مقبولة إلى حد ما وغير حسنة وقد يكون ذلك بسبب تدني مستواهم الوظيفي، مما يجعلهم ذلك يعانون من الاستياء لعدم التقدير والاحترام في مجال عملهم.
- إنّ أكثرية العمال الذين يواجهون خلافات مع زملائهم في العمل تتعارض دائماً أفكارهم وآرائهم حول طريقة العمل الذي يقومون به، وهذا ما قد يسبب لهم الضغوط و زيادة الصراع فيما بينهم في مكان العمل بلغت نسبتهم 46%.
- إنّ معظم العمال الذين يواجهون خلافات مع رؤسائهم في العمل لا يشعرون بالارتياح في مكان العمل قدرت نسبتهم بـ 62.50%.

(2) أما فيما يخص نمط الإشراف السائد نجد:

يتبين لنا من خلال الجداول رقم (42)(44)(45)(48) مايلي:

- المشرف لا يقوم بمساعدة معظم العمال على إنجاز مهامهم، وهذا يدل أنّ كل عامل مُلزم بإنجاز عمله بمفرده ليتكل على نفسه ويطور من عمله قدرت نسبتهم بـ 54.08% .

- أغلب العمال يجدون بأنّ هناك (أحياناً) تناقض واختلاف في المهام المسندة إليهم من قبل رؤسائهم في العمل، وهذا ما قد يوقعهم في أخطاء ومشاكل أثناء انجاز العمل، مما يسبب لهم ذلك صراع بين الأدوار في المهام الموكلة إليهم وذلك بنسبة 36.73%.

- أنّ أكثرية العمال لا يُكلفون بمهام خارج مجال عمل تخصصهم وذلك بنسبة 48.97%، وهذا يدل بأنّ كل مسؤول يسعى بعمل كل عامل في مجال عمله حتى لا يحدث أخطاء في العمل.

- عدم قيام معظم العمال بأعمال غير ضرورية في العمل، وإنّما كل المهام التي يُكلفون بها ضرورية ومهمة لتطوير وزيادة الأداء، وهذا ما يجعلهم يشعرون بقيمتهم وضرورتهم داخل المديرية قدرت نسبتهم بـ 61.22%.

كما يتضح لنا من خلال الجداول رقم (49)(50)(51)(52)(53):

- أنّ أكثرية العمال ذوي المستوى التعليمي الثانوي والمتوسط يجدون المهام الموكلة لهم مناسبة لقدراتهم وهذا ما يقلل عليهم عبء العمل، بينما العمال ذوي المستوى التعليمي يقرأ ويكتب والابتدائي يجدون المهام الموكلة لهم تفوق قدراتهم المهنية، وذوي المستوى الجامعي يجدون مهامهم دون قدراتهم، وهذا يدل بأنّ المسؤولين لم يُراعوا توزيع المهام حسب المستوى والقدرات إلا على بعض العمال، مما جعل البعض الآخر من العمال يشعرون بزيادة ضغط العمل عليهم.

- غالبية العمال يجدون نقص في المعلومات المسندة إليهم الخاصة بالعمل ويرجع سبب ذلك إلى إنفراد المشرف باتخاذ القرارات حول العمل دون مشاركة العمال فيها وقد قدرت نسبتهم بـ 47.76%.
 - معظم العمال الذين لهم استيعاب لتعليمات العمل يجدون المهام الموكلة إليهم واضحة وذلك بنسبة 90.90%.
 - قيام المشرف بشرح التعليمات الجديدة حول العمل يجعل معظم العمال يجدون العمل الذي يقومون به له وصف دقيق وجيد، وذلك بنسبة 67.74%.
 - أنّ غالبية العمال الذين لهم سنوات خبرة طويلة في مجال العمل أقل شعور بصعوبة العمل على عكس ذوي الخبرة القصيرة الذين يجدون صعوبة في المهام الموكلة إليهم.
 - كما يتضح من الجدول رقم (55) معظم العمال الذين يرون بأنّ المشرف يقبل الوساطة في العمل، يجدون المهام التي يقومون بها تتعارض مع قيمهم ومبادئهم مما يشعروهم ذلك بالتخوف والتردد في انجازها وهذا ما قد يسبب لهم صراع في الأدوار في مجال عملهم.
- (3) أمّا فيما يخص تمثّل القيم نجد:**
- يتبين لنا من خلال الجدول رقم (56) بأنّ أغلب العمال يلتزمون بالإجراءات الرسمية في مكان العمل، وذلك لاحترامهم والتزامهم بأنظمة العمل والانضباط عليها وقد قدرت نسبتهم بـ 45.91%.
 - تتمثل قيمة قوانين العمل عند معظم العمال بالالتزام بأداء واجبات العمل للتقيد بالقيم والقواعد الموجودة داخل المؤسسة قدرت نسبتهم بـ 47.95%، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (57).
 - غالبية العمال الذين لا يعرفون دورهم في مكان العمل هم من الذين لا يتلقون توجيهات تنظيمية في العمل، وبالتالي يواجهون غموض في أدوارهم قدرت نسبتهم بـ 64.58%.

- أغلب العمال الذين يعملون بشكل جماعي في حالة تأخرهم عن العمل يقوم أحد أعضاء جماعة عملهم بإنجاز مهامهم قدرت نسبتهم بـ 30.61%.
- يتبين من الجدول رقم (62) أنّ معظم العمال الذين يشعرون بالتعب هم من الذين يقومون بإنجاز مهامهم بشكل فردي مما يخلق لهم زيادة في عبء العمل على عكس العمال الذين يعملون بشكل جماعي يسود بينهم روح التضامن والتساند الجماعي.
- معظم العمال الذين ينتقلون إلى العمل بواسطة النقل العمومي يحضرون (أحياناً) في الوقت الرسمي للعمل، وذلك بسبب قلة وسائل النقل العمومي (أحياناً) مما يجعلهم ذلك يتأخرون عن العمل وذلك بنسبة 55.55%، إضافة إلى أنّ العمال الذين ينجزون مهامهم (أحياناً) أو لا يقومون بإنجازها (أبداً) في الوقت المحدد يتم تكليفهم (أحياناً) بمهام خارج دوامهم الرسمي، وذلك بسبب عبء العمل الزائد الذي يجب أن لا يترك إلى وقت آخر وإثماً كل عامل مُلزم بإتمام مهامه حتى لو بقي خارج وقته الرسمي للعمل لإنجازها، وهذا ما يوضحه الجدولين رقم (65،66).

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن القول بأنّ الفرضية المتضمنة، تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين قد تحققت جزئياً.

الاستنتاج العام للدراسة:

إنّ دراستنا لموضوع "البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغط العمل" من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت بمديرية الأشغال العمومية بأدرار، كانت مبنية على فرضية عامة وتدرج تحتها فرضيتان فرعيتان، وعليه فإن عرض النتائج المتوصل إليها سيكون تبعاً لهذه الفرضيات، ووفقاً للأهداف المسطرة لهذه الدراسة والتي تعد بمثابة خلاصة تحليل الأرقام المشتقة من الواقع ومدى توافقها مع نتائج الدراسات السابقة، ومنه توصلنا من خلال كلا الإستنتاجين الجزئيين إلى النتائج التالية:

1) تؤدي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك من خلال مساهمة كل من العلاقات الأسرية للعمال و طبيعة علاقتهم بأقاربهم ومعارفهم في تشكيل ضغوط صراع الدور عليهم في مكان العمل، وهذا بسبب مايلي:

- أ- تعارض المتطلبات الخاصة و المسؤوليات الأسرية مع متطلبات العمل لدى معظم العمال من أهم أسباب ضغوط العمل عليهم، وذلك من خلال:
- شعور معظم العمال بصراع الأدوار في مكان العمل بسبب خروج كلا الزوجين للعمل وإيصال أبنائهم للمدرسة/الروضة، وتغييبهم في حالة مرض أحد أفراد العائلة، وقد تشابهت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (نوارة بنت ناصر القحطاني) أنّ المرأة العاملة تعاني من صراع الأدوار بين أدائها لمهام العمل ولدورها كزوجة وأم أو كسيدة بيت تهتم بالوالدين والإخوة، غير أنّ الدراسة الحالية ركّزت على كلا الجنسين (ذكور وإناث).
- كما أنّ العمال المتزوجين أكثر انزعاجاً من القيام بالأعمال الإضافية لما لهم من مسؤوليات وواجبات عائلية وشخصية.
- العمال الذين لا يوجد من يساعدهم على تلبية حاجاتهم الأسرية هم الذين يتراوح عدد أفراد أسرهم من (08- 10 أفراد)، مما يجعلهم يجدون صعوبة في الموازنة بين حياتهم العملية والأسرية.

- يعاني معظم العمال المطلقين والمتزوجين من الخلافات الأسرية بسبب المشاكل المادية وتوتر الأمور العائلية، وهذا ما تشابهه مع نتيجة دراسة (عبيد سمير عبد الرزاق) كلما قل الإشباع الاقتصادي والعاطفي والجنسي كلما زادت المشكلات الأسرية.
- الذكور أكثر عرضة لضغوط العمل من الإناث بسبب إعطائهم أولوية للعمل على حياتهم الخاصة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (خضير عباس بارون) بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الموظفين الكويتيين والكويتيات من حيث الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، حيث كان الذكور أكثر شعوراً بضغوط الدور في العمل من الموظفات.
- إنّ العمال الذين ينتمون إلى الأسرة النووية أكثر شعوراً أحياناً بعدم القدرة على خلق التوازن بين حياتهم الأسرية والمهنية عن غيرهم من العمال الذين ينتمون إلى الأسرة الممتدة.
- ب- تحتل علاقة العمال بأقاربهم ومعارفهم جزءاً كبيراً في العمل بسبب الاتصالات والزيارات التي يتلقونها من قبلهم لقضاء مصالحهم الخاصة على حساب وقت عملهم وذلك من خلال مايلي:
- بسبب إستقبال العمال أقاربهم وأصدقائهم في مكان العمل يشعرون بعدم الارتياح و الانزعاج من هذه الزيارات.
- بعض المهام التي يُكلف بها العمال من قبل أقاربهم تتعارض مع قوانين العمل، مما يجعلهم ذلك يشعرون بأن هذه المهام تتعارض مع مبادئهم وأخلاقهم، وقد يسبب لهم ذلك صراع في الأدوار بين إتمام مهام الأقارب ومبادئ وقوانين العمل التي تعلموها في مكان عملهم.
- يشعر معظم العمال بمضايقات من طرف معارفهم في مكان العمل وهذا ما يجعلهم يحسون باضطرابات و عدم الارتياح في مكان العمل، وقد تشابهت هذه النتائج مع نتيجة دراسة (صالح بن شغروود القحطاني) في أنّ بعض ضباط

الجوازات يواجهون ضغوط اجتماعية تتمثل في ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة.

2 تؤدي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك بسبب طبيعة علاقة العمال بزملائهم ورؤسائهم في العمل ونمط الإشراف وتمثل القيم السائدة التي تساهم كل منها في خلق ضغوط العمل المتمثل في صراع الدور، والعبء الوظيفي، وغموض الدور على العمال في مكان العمل، وهذا من خلال:

أ- ضعف علاقة العمال بزملائهم ورؤسائهم داخل مكان العمل بسبب:

1. الخلافات التي يواجهونها مع زملاء العمل والتي تسبب لهم التعارض في الآراء والأفكار حول طريقة العمل.

2. وجود خلافات مع رؤساء العمل والتي تشعرهم بعدم الارتياح في مكان العمل.

3. وجود تمايز في المستوى الوظيفي بحيث العمال من ذوي المستوى الأعلى (مهندس دولة، والإداريون، ورئيس مصلحة) يتلقون معاملة حسنة من زملائهم في العمل على عكس بقية العمال من المستوى الأدنى الذين يتلقون معاملة مقبولة إلى حد ما.

ب- وجود إختلاف في مستوى شعور العمال بضغط صراع الدور وغموض الدور حسب نمط كل مشرف في طريقة عمله وتعامله مع العمال وذلك من خلال:

1. يعاني العمال من صراع الدور بسبب وجود تناقض من قبل الرؤساء في المهام التي يكلف بها العمال، وبسبب قبول المشرف الوساطة في العمل مما يجعلهم يرون بأنّ العمل الذي يقومون به يتعارض مع مبادئهم وأخلاقهم في العمل، وهذا ما نجده يتفق مع نتيجة دراسة (تغريد زياد عمار) بأنه توجد علاقة ارتباطية بين صراع الدور وضغوط العمل بسبب تلقي العمال الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة، واضطرابهم في بعض الأحيان إلى القيام بما هو ضد مبادئهم الشخصية بغية إرضاء مسؤوليهم أو خوفاً منهم.

2. عدم مساعدة و إتاحة المشرف الفرصة لبعض العمال لإبداء آرائهم ومقترحاتهم حول قرارات العمل، يجعلهم ذلك يجدون نقص في معلومات العمل.

3. معظم العمال الذين يجدون المهام مناسبة لقدراتهم من ذوي المستوى التعليمي الثانوي والمتوسط ، غير أنّ بعض العمال يجدون مهامهم تفوق قدراتهم هم من ذوي المستوى يكتب ويقراً والمستوى الابتدائي وبعضهم يرون المهام أقل من قدراتهم المهنية هم من المستوى الجامعي وهذا ما يشكل لهم ضغوط عدم ملائمة الدور لبعضهم، وهذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (تغريد زياد عمار) أنّه بسبب عدم ملائمة مؤهلات العديد من الموظفين للوظائف التي يشغلونها فقد يشغل البعض وظائف أقل من مؤهلاتهم، بينما يشغل بعضهم مناصب أكبر من قدراتهم.

4. وجود غموض الدور بشكل ضعيف داخل مكان العمل ويرجع ذلك إلى:

- وجود وصف دقيق للمهام بسبب شرح المشرف تعليمات العمل، واستيعاب واضح للمهام التي يُكلفون بها العمال، كما إتفق أغلب أفراد العينة أنهم يكلفون بمهام في مجال تخصصهم، وكل المهام التي يقومون بها ضرورية لنشاط المديرية، وهذه النتائج تتفق مع نتيجة دراسة (محمد صلاح الدين أبو العلا) وجود غموض الدور بشكل ضعيف ويرجع ذلك لأن المسؤوليات محددة والصلاحيات والآليات واضحة بالإضافة لمنح الإدارة العليا صلاحيات، ولا تتفق مع نتيجة دراسة (جهاد بن محمد الرشيد) بأنّ المتوسطات الحسابية لجميع فقرات المحور الفرعي "غموض الدور" من محور ضغوط العمل جاءت عالية ومتقاربة.

ت- تختلف نسبة شعور العمال بضغط العمل (غموض الدور، العبء الوظيفي) حسب طبيعة القيم والقواعد السائدة في العمل ومدى إلتزامهم بها، وذلك من خلال:

1. ترتبط قيمة قوانين العمل بالإلتزام بالإجراءات الرسمية و أداء واجبات العمل والذي بدوره يفرض احترام أهمية العمل، والتقييد بقواعد وأخلاقيات انجاز المهام في وقتها.

2. يعاني بعض العمال من غموض الدور من خلال عدم معرفتهم بدورهم في العمل بسبب نقص التوجيهات التنظيمية في مكان العمل.
3. العاملون الذين يتمسكون بالعمل بشكل فردي أكثر شعور بالعبء الوظيفي جراء العمل من العاملين الذين يتقيدون بالعمل الجماعي.
4. زيادة العبء الوظيفي على معظم العمال بسبب وصولهم أحياناً متأخرين عن العمل لبعد مقر عملهم عن المناطق السكنية وقلة وسائل النقل، إضافة إلى عدم كفاية الوقت المخصص لإنجاز المهام في الوقت الرسمي للعمل، مما يضطر العمال العمل لساعات خارج دوامهم الرسمي.

من خلال هذه النتائج نستنتج وجود علاقة بين البيئة الاجتماعية وضغوط العمل التي من شأنها أن تؤثر على سير العمل لدى العاملين في المديرية سواء من ناحية البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل أو الداخلية للعمل، وهذا ما يشكل لهم ضغوط (صراع الدور، العبء الوظيفي، غموض الدور) في مكان العمل.

خاتمة

خاتمة

يتضح لنا من خلال ما سبق ذكره من النتائج أنّ موضوع ضغوط العمل ميدان يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى لنا الخروج ببعض الإستراتيجيات كوقاية من الوقوع في نتائج خطيرة تعود على كل من العامل و المنظمة بالسلب، ويختلف العلماء والباحثون في إعطاء الأهمية لبعض العوامل التي يرون أنّها تساهم بدرجة كبيرة في إحداث الضغط على العامل، وبالتالي على نوعية أدائه.

وتعتبر ظاهرة ضغوط العمل من بين الظواهر الاجتماعية التي تواجه العمال في بيئة عملهم والتي ينبغي على المؤسسات وكذا العمال الاهتمام بها حتى يتم تجنبها لكي لا تنعكس بشكل سلبي على العامل في وظيفته، وقد تنشأ الضغوط من عدة عوامل سواء من داخل أو خارج العمل، لذلك ارتأينا في موضوعنا دراسة البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغوط العمل داخل المؤسسة سواء من ناحية البيئة الاجتماعية الخارجية أو البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل، وذلك بإثبات صحة أو نفي فرضيات الدراسة من خلال النتائج المتحصل عليها، فقد تم إثبات صحة الفرضية الأولى وقد تحققت، أمّا الفرضية الثانية فقد تحققت جزئياً، ومنه يمكن القول بأنّ للبيئة الاجتماعية علاقة بضغوط العمل لدى العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار.

وقد تمت حوصلة مجموعة من التوصيات للتقليل من ضغوط العمل على العمال في مجال عملهم، وتنطلق توصيات هذه الدراسة من واقع النتائج التي تم الحصول عليها، لذا فإنّ أهم التوصيات التي يمكن طرحها كالتالي:

يجب أن تقوم الإدارة العليا بدراسة ضغوط العمل السالبة والاعتماد على نتائجها في إعداد الحلول المناسبة، والتي يؤدي تطبيقها إلى التخفيف من تلك الضغوط وذلك من خلال مايلي:

- ❖ توجيه العمال بمراعاة فصل علاقاتهم الشخصية والأسرية عن العمل.
- ❖ العمل على منح قدر كاف من الإجازات للعمال ليتمكنوا من الوفاء بالواجبات الاجتماعية والأسرية.
- ❖ على الإدارة تخفيف العبء الوظيفي قدر الإمكان على العاملين ذوي الأسر الكبيرة من 07 أفراد فأكثر.
- ❖ يجب تنبيه العمال بعدم استقبال أقاربهم ومعارفهم أثناء توقيت العمل.
- ❖ العمل على تحسين العلاقات بين العمال لأنه يقلل من حالات الاحتكاكات والخلافات في العمل.
- ❖ توعية جميع العمال وتوجيههم على ضرورة إتباع أساليب الترغيب للتعامل مع الرؤساء وخلق أجواء ودية غير مشحونة في بيئة العمل بما يساهم في انجاز الأعمال.
- ❖ ضرورة إعطاء وصف دقيق للوظائف من أجل تجنب الآثار السلبية لصراع الدور، وغموض الدور والعبء الوظيفي.
- ❖ التحديد الواضح للإشراف من قبل المسؤولين بحيث يؤدي إلى منع حالة الازدواجية والتداخل من ناحية، وإلى بلورة فكرة واحدة للأوامر والتوجيهات من ناحية أخرى.
- ❖ زيادة نسبة المشاركة في صنع القرارات للعاملين في مجال عملهم.
- ❖ العمل على تطبيق أسس الانضباط الإداري داخل العمل (الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي).
- ❖ العمل على تنمية الروح الجماعية في فريق العمل وذلك من خلال التعاون لأن ذلك يسهل انجاز الأعمال.

كما يجب على العمال أن يساهموا في التخفيف من حدة ضغوط العمل على أنفسهم من خلال:

- ❖ يجب عليهم فصل أمورهم الأسرية عن العمل قدر الإمكان.
- ❖ أخذ عطلة يومية أو أسبوعية في حالة مرض أحد أفراد أسرهم ليكون في علم الإدارة حتى لا يتراكم عليهم العمل.
- ❖ يجب على العمال قضاء مستلزماتهم الأسرية في توقيت لا يتعارض مع وقت العمل.
- ❖ إخبار العامل معارفه وأقاربه أنه لا يمكن قضاء مصالحهم الخاصة لأنه متجه مباشرة إلى مكان عمله دون الإحساس بالخجل.
- ❖ إعلام العامل معارفه بأنه لا يمكن استقبالهم في مكان عملهم لوجود لديه أعمال يجب إنجازها في الوقت المحدد.
- ❖ على العمال التعامل مع زملائهم بطريقة ودية وتجنب الخلافات معهم حتى لا تتعارض آرائهم حول طريقة العمل لتخفيف عبء العمل عليهم.
- ❖ تجنب الخلافات مع رؤساء العمل قدر الإمكان وتقبل المهام المسندة إليهم.
- ❖ الالتزام بالقوانين و القواعد المرتبطة بالعمل.
- ❖ الإلتزام بمواعيد الدوام الرسمي بالخروج مبكرا من المنزل للوصول في الوقت المحدد للعمل، و محاولة انجاز المهام في الوقت الرسمي للعمل حتى لا يقوم العمال بالعمل خارج دوامهم الرسمي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر

القرآن الكريم

ثانياً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب

- (1) أحمد جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الأفراد والجماعات داخل منظمات الأعمال)، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر والتوزيع، مصر، ب.ب، ب.ط، ب.ت.
- (2) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2003.
- (3) أميرة منصوره يوسف علي، محاضرات في قضايا السكان والطفولة، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ب، ب.ط، 1999.
- (4) أندروا دي سيزلافي ومارك جى ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 1991.
- (5) الأحمدى حنان عبد الرحمان، ضغوط العمل لدى الأطباء(المصادر والأعراض)، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2002.
- (6) الحفيظ عمار، البيئة حمايتها، تلوثها، مخاطرها، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2005.
- (7) الخضر عثمان، علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ب.ب، ب.ط، 2005.
- (8) السيد عبد العاطي، الإنسان والبيئة، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ب، ب.ط، 2003.

- (9) السيد فهمي علي، علم النفس البيئي (الازدحام السكني والسكاني وتأثيرهما على الصحة العضوية والنفسية)، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، ب.ط، 2009.
- (10) الشنواني صلاح، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد (دراسة تحليلية من خلال الأهداف)، جامعة بيروت العربية للنشر والتوزيع، بيروت، ب.ط، 1972.
- (11) جيرلاندر جليبرج، روبرت بارون، تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاع، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2004.
- (12) حسن حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ب.ط، 2004.
- (13) حسن سلمان وآخرون، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، المؤسسة الجامعية للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 2005.
- (14) حسن شحاته وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2001.
- (15) حسن مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2006.
- (16) حسن منسي، منهج البحث التربوي، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1999.
- (17) حسين حسن سليمان، السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية (بين النظرية والتطبيق)، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، ط1، 2005.
- (18) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، البيئة والمجتمع، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، ب.ت.
- (19) حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مشكلات المدينة (دراسة في علم الاجتماع الحضري)، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2005.

- (20) راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، 2002.
- (21) رجاء وحيد دويدوي، البحث العلمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، ب.ب، ط1، 2000.
- (22) رشيد الحمد، محمد صباريني، البيئة ومشكلاتها، المجلس الوطني للثقافة والفنون للنشر والتوزيع، الكويت، ط2، ب.ت.
- (23) روبرت أوستن، دليل سلوك المديرين، ترجمة عالي السلمي، سياسات وإستراتيجيات الإدارة في الدول النامية، مكتبة غريب للنشر والتوزيع، القاهرة ب.ط، ب.ت.
- (24) سيد علي شتا، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة الأشعة الفنية للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، 1997.
- (25) صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسة، ب. دن، قسنطينة، ب.ط، 2006.
- (26) صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2003.
- (27) صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2004.
- (28) طاهر محسن منصور الغالبي وآخرون، المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال (الأعمال والمجتمع)، دار وائل للنشر والتوزيع، ب.ب، ط1، 2005.
- (29) طه عبد العظيم حسين، إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للطباعة والنشر، الأردن، ط1، 2006.
- (30) عارف صالح مخلف، الإدارة البيئية، الحماية الإدارية للبيئة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، ب.ط، 2007.

- (31)** عامر سعيد يس، عبد الوهاب علي محمد، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وابد سرفيس للاستثمارات والتطور الإداري للنشر، ب.ب، ب.ط، 1994.
- (32)** عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل (مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، ب.ط، 1998.
- (33)** عبد الرحمن عيسوي، دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار المعرفة للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2007.
- (34)** عبد السلام أبو قحف ، محاضرات السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط ، 2001.
- (35)** عبد الغفار حنفي وآخرون، أساسيات الإدارة وبيئة الأعمال، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط ، 2004.
- (36)** عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2007.
- (37)** عبد الله الرشدان، علم اجتماع التربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999.
- (38)** عبد المجيد عمر النجار، قضايا البيئة من منظور إسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية للنشر والتوزيع، الدوحة، 1999 .
- (39)** عبد المعطي عساف ، السلوك الإداري التنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، ب.ط، ب.ت.
- (40)** عثمان عمر بن عامر، مفاهيم أساسية في علم الاجتماع والعمل الاجتماعي، جامعة قازيوس للنشر والتوزيع، ليبيا ، ط1، 2002.
- (41)** عثمان يخلف، علم نفس الصحة، الأسس النفسية والسلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة والنشر، الدوحة، ط1، 2001.
- (42)** عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ب.ط، 2005 .

- (43) عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر للنشر، ب.ب، ط1، 2008.
- (44) علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، ب.ط، 2000.
- (45) علي غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبوعات جامعة منتوري للنشر، قسنطينة، 2006 .
- (46) فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2001.
- (47) فاروق عبده فليح، السيد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.
- (48) فرانسيس، ماك أندرو: ترجمة، عبد اللطيف محمد خليفة وآخرون، علم النفس البيئي، مطبوعات جامعة الكويت للنشر، ب.ب، ط1، 1999.
- (49) فريد فهمي زيادة، وظائف منظمات الأعمال (مدخل معاصر)، دار اليازوردي للنشر و التوزيع، عمان، ب.ط ، 2009.
- (50) فضيل دليو، علي غربي، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، مطبعة البحث للنشر، قسنطينة، 1999.
- (51) كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، ط1، 1996.
- (52) لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد ، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ب.ط ، 2006.
- (53) ماك ر . مكمين، ترجمة، سلام منير حبيب، الحل الأمثل للضغوط (كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1، 1996.

- 54** محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، 2005.
- 55** محمد أحمد عبد الجواد، إدارة ضغوط العمل والحياة، دار البشر للنشر والتوزيع، ب.ب، ط1، 2002.
- 56** محمد الجوهري وآخرون، علم اجتماع البيئة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- 57** محمد الصبر وافي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة خورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، 2005.
- 58** محمد الصيرفي، السلوك الإداري للعلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2007.
- 59** محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 60** محمد سعيد عبد الفتاح، محمد فريد، الإدارة العامة (المبادئ والتطبيق)، الدار الجامعية للنشر، ب.ب، ب.ط، 2003.
- 61** محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، 1985.
- 62** محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، طح، 1999.
- 63** محمد هلال، مهارات إدارة الضغوط السيطرة والتحكم في الضغوط، مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر والتوزيع، القاهرة، ب.ط، 2000.
- 64** محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2005.
- 65** مصطفى محمود أبوبكر، الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، ب.ط، 2008.

- (66) مهدي حسن زويلف وآخرون، إدارة المنظمة نظريات وسلوك، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 1996.
- (67) مهدي زويلف، تحسين الطراونة، منهجية البحث العلمي، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 1998.
- (68) منى محمد علي جاد، التربية البيئية في الطفولة المبكرة وتطبيقاتها، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ب.ب، ط1، 2004.
- (69) مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة (الهيكل والتصميم)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 1999.
- (70) ناصر العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، ب.ط، 1993.
- (71) ناصر العديلي، السلوك الإداري والتنظيمي، معهد الإدارة العامة للنشر، الرياض، ب.ط، 1996.
- (72) نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار، إدارة البيئة ونظم ومتطلبات وتطبيقات 1400، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007.
- (73) نخبة من الأساتذة، المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ب.ط، ب.ت.
- (74) نظيمة أحمد محمود سرحان، منهاج الخدمة الاجتماعية لحماية البيئة من التلوث، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ب.ط، 2005.
- (75) نقولا الحداد، علم اجتماع حياة الهيئة الاجتماعية وتطورها، دار الرائد العربي للنشر والتوزيع، بيروت، ط2، 1982.
- (76) هارون توفيق الرشدي، الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، مكتبة الأنجلو للنشر والتوزيع، مصر، ب.ط، 1999.
- (77) هناء أحمد شويخ، أساليب تخفيض الضغوط الناتجة عن الأورام السرطانية، أنتراك للطباعة والنشر، الأردن، ط1، 2007.

ب- المجلات

1) سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991.

2) عبد الله محمد الشيخ، المجلة التربوية، العدد 52-53، جامعة الكويت، 1999.

3) عويد المشعان، مصادر ضغوط العمل (دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وعير الكويتيين في القطاع الحكومي)، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 08، العدد 21، القاهرة، 1998.

4) علي محمد العضاليلية، "دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الكبرى في جنوب الأردن"، مجلة مؤتة للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 14، العدد 7، الأردن، 1999.

5) فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة أفاق اقتصادية، إتحاد عزف التجارة والصناعة، المجلد 17، العدد 67، ب.ت.

ت- المعاجم والقواميس والموسوعات

1) إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، النجار، دار المعارف للنشر والتوزيع، ب.ب، ط 1، 1972.

2) أحمد شفيق السكري، قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.

3) الجمعة علي بن محمد، معجم المصطلحات الاقتصادية والإسلامية، مكتبة العبيكات للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ب، ب.ب، ب.ت.

4) المنجد الأبجدي، دار المشرق للنشر والتوزيع، ب.ب، ط 5، ب.ت.

5) حسن شحاتة وآخرون، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع، د.ب، د.ب، 2003.

6) طارق شريف يونس، معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة والأنترنيت، دار وائل للنشر والتوزيع، ب.ب، ط 1، 2005.

(7) عدنان أبو مصلح، معجم علم الاجتماع، دار أسامة المشرق الثقافي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2006.

(8) محمد الصيرفي، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي (التحليل على مستوى المنظمات)، ج4، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، ب.ب، ب.ط، 2009.

ث- الأبحاث و الرسائل الجامعية:

(1) تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2006.

(2) جهاد بن محمد الرشيد، "إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل" دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينة الرياض والدمام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، 2003.

(3) صالح بن شغروود القحطاني، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية (دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2007.

(4) سميرة لغويل، ضغوط العمل في التنظيم، دراسة ميدانية بمستشفى التهامي بن فليس بباتنة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة باتنة، الجزائر، 2005.

(5) شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- جيجل)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة جيجل-الجزائر، 2009-2010.

(6) عبير سمير عبد الرزاق عين شمس، "خصائص البيئة الاجتماعية والفيزيقية المرتبطة بالمشكلات الأسرية ودور مكاتب التوجيه والاستشارات في مواجهتها"، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2001.

7) محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي (دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة) ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غزة، 2009.

8) نورة بنت ناصر محمد القحطاني، أثر ضغوط البيئة الاجتماعية والفيزيقية على أداء المرأة السعودية العاملة لأدوارها الاجتماعية(دراسة ميدانية على معلمات المرحلة الابتدائية بشرق مدينة الرياض)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة السعودية، 2005.

ثالثاً: المراجع باللغة الأجنبية:

أ- المراجع باللغة الإنجليزية

- 1) T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout ledge, London, 1995.
- 2) Jermy stranks, stress at work ,Management and Prevention ,British library , londin.2005.

ب- المراجع باللغة الفرنسية

- 1) Pierluigi Graziani, joel Swendsen, le Stress, Emotion et stratégies d'adaptation, éd Armond colin, 2005.
- 2) Marc, Salamon, vivre avec son stress, éd pasteur, paris, 2006.

رابعاً: المواقع الإلكترونية

- 1)A. Anita Underwood Entrprise (Electronic Versio"Coping with on-the-jobstress"Blackn),August. 1992.
http://findarticles.com/p/articles/mi_m1365/is_n1_v23/ai_12437947
- 2) www.ahewar.org/debat/show.art?aid=135405.

18:50 ، 2014/09/11

السلاطين

الملحق رقم: 01

قائمة الأساتذة المحكمين للاستمارة:

الأستاذ الدكتور: شوشان محمد الطاهر (علم الاجتماع) جامعة أدرار.

الأستاذ الدكتور: لعوفي مصطفى (علم الاجتماع) جامعة باتنة.

الأستاذ الدكتور: لعلى بوكميش (علم الاجتماع) جامعة أدرار.

الدكتور: رضا نعيجة (علم الاجتماع) جامعة أدرار.

الأستاذ: بوهناف عبد الكريم (علم الاجتماع) جامعة أدرار.

الملحق رقم:02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية
جامعة أدرار

استمارة بحث

أخي العامل، أختي العاملة: تحية طيبة وبعد.....

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للبحث الذي أقوم بإعداده لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل, تحت عنوان "البيئة الاجتماعية وعلاقتها بظغوط العمل- دراسة ميدانية على العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار".

وأحيطكم علما أن أجوبة هذه الإستمارة ستستخدم لأغراض علمية فقط.

ولكم مني جزيل التقدير والشكر

تحت إشراف الأستاذ الدكتور

شوشان محمد الطاهر

إعداد الطالبة:

❖ قادري عتيقة

السنة الجامعية: 2014 – 2015م

ملاحظة: ضع علامة (x) في المكان المناسب لك

المحور الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) السن:

(3) المستوى التعليمي:

أمي(ة) تقرأ وتكتب ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

(4) الحالة الاجتماعية:

أعزب(اء) متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

(5) المستوى الوظيفي:

تحكم تأطير عون تنفيذ

(6) سنوات الخدمة:

(7) مكان الإقامة: ريف (قصور) وسط المدينة

(8) عدد أفراد الأسرة:

(9) وسيلة التنقل إلى مكان العمل:

نقل عمال نقل خاص بك نقل عمومي مشياً على الأقدام

المحور الثاني: بيانات تتعلق بالبيئة الاجتماعية

أ- بيانات تتعلق بالبيئة الاجتماعية الخارجية

(10) إذا كنت متزوج(ة) هل زوجتك/ زوجك تعمل؟

نعم لا

(11) هل لديك أبناء في سن المدرسة/ الروضة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بـ(نعم) هل تقوم بإيصال أبنائك يومياً إلى المدرسة/ الروضة؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

(12) هل الأسرة التي تنتمي إليها (تعيش فيها):

نووية (صغيرة) ممتدة (كبيرة)

13 هل لديك من يتحمل معك المسؤولية في نطاق العائلة؟

نعم لا

14 في حالة مرض أحد أفراد أسرتك هل تضطر إلى:

الغياب عن العمل التأخر عن العمل الحضور إلى العمل كالعادة

أخرى أذكرها.....

15 هل تواجهك في بعض الأوقات خلافات أسرية؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ(نعم) ما سبب ذلك:

تدهور الوضع المادي أمور عائلية أخرى أذكرها.....

16 هل يطلب منك معارفك أثناء اتجاهاك لعملك قضاء لهم بعض مصالحهم الخاصة؟

نعم أحيانا لا

- إذا كانت إجابتك (بنعم) أو (أحيانا) فيما تتمثل هذه المصالح:

- لقضاء حاجة مرتبطة بالعمل

- لقضاء حاجة خارج العمل

أخرى أذكرها.....

17 هل تضطر في بعض الأوقات إلى استقبال أحد أقاربك أو أصدقائك في مكان العمل؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(نعم) هل هذه الزيارة:

تزعجك تفرحك أخرى أذكرها.....

18 هل تتلقى في بعض الأحيان أثناء عملك اتصالات من طرف أقاربك لإتمام لهم مهام خاصة بالعمل؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(نعم) هل هذه المهام:

- تسري حسب قوانين العمل

- منافية لقوانين العمل

أخرى أذكرها.....

19) هل تولد لك علاقتك بمعارفك مضايقات (اضطرابات) في العمل؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

- في حالة الإجابة بـ (دائماً) أو (أحياناً) هل يتمثل هؤلاء الأشخاص في:

الأقارب
أبناء الحي
أبناء الجيران
الأصدقاء

أخرى أذكرها.....

- كيف يسببون لك هذه المضايقات (الاضطرابات).....

.....

ب- بيانات تتعلق بالبيئة الاجتماعية للعمل

20) ما طبيعة العلاقة التي تربطك بزملاء العمل داخل مكان العمل؟

علاقة مهنية رسمية علاقة خلاف علاقة صداقة علاقة قرابية

21) هل يسود في جو العمل التعاون بينك وبين زملاء العمل؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

22) ما رأيك في نوعية المعاملة التي تحظى بها من طرف باقي العاملين داخل مكان العمل؟

معاملة جد حسنة حسنة مقبولة إلى حد ما غير حسنة

- برر أي اختيار تقدمه.....

23) هل تشهد علاقتك مع زملائك في العمل بين الحين والآخر خلافات؟

نعم لا

- في حالة الإجابة "بنعم" ما نوع هذه الخلافات؟

مهنية شخصية أخرى أذكرها.....

24) كيف ترى علاقتك برؤسائك في العمل؟

علاقة ودية علاقة خلاف علاقة مهنية رسمية

25) هل تواجهك بعض الخلافات بينك وبين رئيسك في العمل؟

نعم لا

- إذا كانت إجابتك بـ (نعم) هل يرجع سبب الخلاف إلى:

تأخرك عن العمل عدم تنفيذ الأوامر التي يصدرها

التباطؤ في أداء العمل أخرى أذكرها.....

26 هل ينفرد المشرف على اتخاذ القرارات التي يصدرها حول العمل؟

نعم لا

27 هل تستوعب التعليمات الصادرة من مشرفك في مكان العمل؟

نعم أحيانا لا

- في حالة الإجابة بـ (لا) ما سبب ذلك؟
.....

28 هل يساعدك المشرف في أداء عملك؟

نعم لا

29 إذا أصدرت الإدارة تعليمات جديدة في العمل هل يشرحها لك المشرف؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بـ (لا) لماذا؟
.....

30 هل يقبل المشرف الوساطة (المعرفة) لغرض قضاء بعض الأمور المتعلقة بالعمل؟

نعم لا لا أدري

31 هل تلتزم بالإجراءات الرسمية في مكان العمل

نعم لا أحيانا

- إذا كانت إجابتك بـ (لا) لماذا؟
.....

32 هل عملك في المؤسسة يستند إلى التوجيهات التنظيمية؟

نعم لا

33 حسب وجهة نظرك ما قيمة القوانين التي تنظم عملك؟

- القوانين تلزم بأداء الواجبات

- تؤكد على الانضباط أخرى أذكرها.....

34 هل تقوم بأداء عملك؟

بشكل فردي بشكل جماعي

- في حالة إجابتك (بشكل جماعي) إذا تأخرت عن العمل من يقوم بعملك

عضو من الجماعة عامل من خارج الجماعة لا يقوم به أحد
أخرى أذكرها.....

35) هل تحضر في الوقت الرسمي للعمل؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

36) هل تقوم بإنجاز عملك في الوقت المحدد للعمل؟

نعم أحياناً لا

المحور الثالث: بيانات تتعلق بضغوط العمل

أ- بيانات تتعلق بصراع الدور:

37) هل تشعر أنك تعطي أولوية للعمل على حياتك الخاصة؟

نعم أحياناً لا

38) هل تجد صعوبة في الموازنة بين القيام بواجباتك اليومية اتجاه أسرته وبين القيام بعملك داخل مكان العمل؟

نعم أحياناً لا

- في حالة الإجابة ب(نعم) أو (أحياناً) فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

.....
.....

39) هل ترى في بعض الأوقات أن المهام التي تقوم بها داخل المؤسسة تتعارض مع مبادئك في العمل؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(نعم) لماذا؟.....

.....

40) في رأيك هل هناك تعارض في مطالب العمل بين ما يرغب زملائه وبين ما ترغب إنجازها في العمل؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

41) هل يتم تكليفك بإنجاز مهام متناقضة (متعارضة) من عدة رؤساء في مكان عملك؟

نعم أحياناً لا

42) هل تشعر بالارتياح أثناء عملك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(لا) حسب رأيك ما سبب ذلك؟

ب- بيانات تتعلق بضغوط العبء الوظيفي

43) هل ترى المهام المكلف بها:

مناسبة لقدراتك تفوق قدراتك دون قدراتك

44) هل ترى أن الأعمال المسند إليك في غاية الصعوبة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(نعم) لماذا؟

45) هل تشعر بالتعب لكثرة وتنوع الأعمال الرسمية التي تقوم بها؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

46) هل يتم تكليفك بمهام خارج وقت دوامك الرسمي؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

47) هل يسند لك مهام خارج مجال تخصص عملك؟

نعم أحياناً لا

إذا كانت إجابتك ب(نعم) لماذا؟

48) هل يزعجك القيام بأعمال إضافية؟

نعم لا

ت- بيانات تتعلق بغموض الدور:

49) ما رأيك في المهام التي تقوم بها؟

واضحة غير واضحة

- إذا كانت "غير واضحة" لماذا؟

50) هل يوجد وصف دقيق للعمل المطلوب منك القيام به؟

نعم لا

51) عند أدائك لعملك هل تشعر أنه ينقصك معلومات حول العمل الذي تقوم به؟

نعم أحياناً لا

- إذا كانت إجابتك ب(نعم) أو (أحياناً) لماذا.....

.....

52) هل تعرف بالتحديد ماهو دورك في مكان العمل؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب(لا) لماذا.....

.....

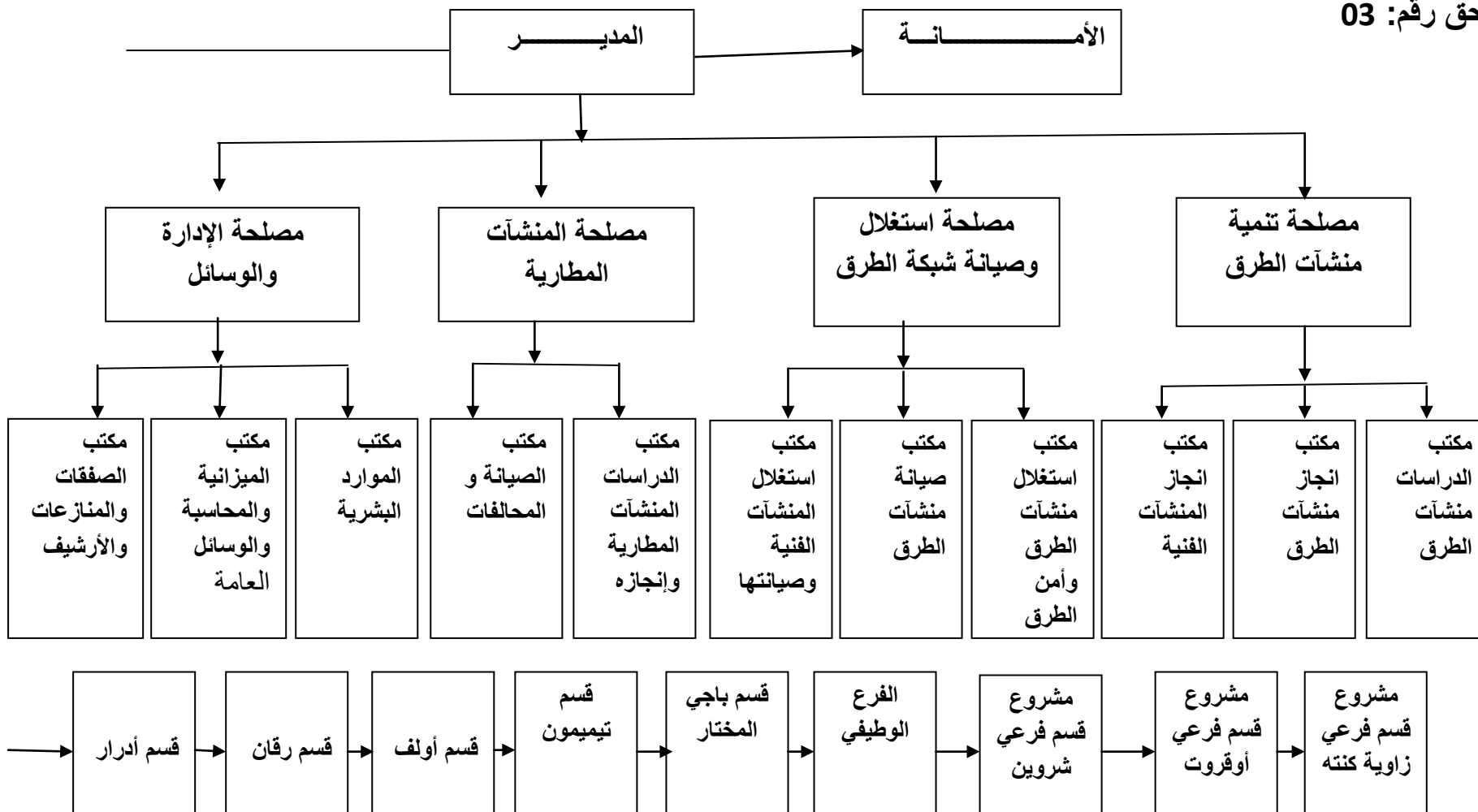
53) هل تشعر بأنك تقوم بأعمال غير ضرورية؟

نعم أحياناً لا

في حالة الإجابة ب(نعم) أو (أحياناً) ما سبب ذلك.....

.....

شكراً على تعاونكم



الشكل رقم(11) يوضح مخطط الهيكل التنظيمي لمديرية الأشغال العمومية

المصدر: من وثائق المؤسسة

ملخص الأبحاث

ملخص الدراسة بالعربية:

تهدف الدراسة لتناول موضوع البيئة الاجتماعية وعلاقتها بضغط العمل، وبالخصوص على العاملين بمديرية الأشغال العمومية بأدرار، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته للموضوع، واستخدمت الاستمارة كأداة مهمة لجمع البيانات وقد وزعت الاستمارات على عينة قصدية من أغلبية عمال المؤسسة المتواجدين بها والذين وافقوا على ملء الاستمارة والبالغ عددهم (112 مفردة)، وقد تم استرجاع (107 استمارة) واستبعدت منها (09 استمارات) نظرا لعدم توفر الشروط المطلوبة فيها، وفي الأخير كان عدد الإستمارات التي خضعت للتحليل 98 إستمارة.

وقد خلصت الدراسة للنتائج التالية:

1) تؤذي البيئة الاجتماعية الخارجية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك من خلال مساهمة كل من العلاقات الأسرية للعمال وطبيعة علاقتهم بأقاربهم ومعارفهم في تشكيل ضغوط صراع الدور والعبء الوظيفي عليهم في مكان العمل، وهذا من خلال مايلي:

- أ- تعارض المتطلبات الخاصة و المسؤوليات الأسرية مع متطلبات العمل لدى معظم العمال والتي تعد من أهم أسباب ضغوط العمل عليهم.
- ب- تحتل علاقة العمال بأقاربهم ومعارفهم جزءاً كبيراً في العمل بسبب الاتصالات والزيارات التي يتلقونها من قبلهم لقضاء لهم مصالحهم الخاصة على حساب وقت عملهم.

2) تؤذي البيئة الاجتماعية الداخلية للعمل إلى تشكيل ضغوط العمل لدى العاملين، وذلك بسبب طبيعة علاقة العمال بزملائهم ورؤسائهم في العمل، ونمط الإشراف وقيم العمل السائدة في المؤسسة التي تساهم كل منها في خلق ضغوط العمل المتمثلة في صراع الدور، والعبء الوظيفي، وغموض الدور عند العمال، وهذا من خلال مايلي:

- أ- ضعف علاقة العمال بزملائهم ورؤسائهم داخل مكان العمل.
- ب- وجود اختلاف في مستوى شعور العمال بضغط صراع الدور وغموض الدور، حسب نمط كل مشرف في طريقة عمله وتعامله مع العمال.
- ت- تختلف نسبة شعور العمال بضغط العمل (غموض الدور، العبء الوظيفي) حسب طبيعة القيم والقواعد السائدة في العمل ومدى التزامهم بها.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

يجب أن تقوم الإدارة العليا بدراسة ضغوط العمل السالبة والاعتماد على نتائجها في إعداد الحلول المناسبة، والتي يؤدي تطبيقها إلى التخفيف من تلك الضغوط وذلك من خلال مايلي:

- 1) توجيه العمال بمراعاة فصل علاقاتهم الشخصية والأسرية عن العمل.
- 2) يجب تنبيه العمال بعدم استقبال أقاربهم ومعارفهم أثناء توقيت العمل.
- 3) العمل على تحسين العلاقات بين العمال لأنه يقلل من حالات الاحتكاكات والخلافات في العمل.
- 4) توعية جميع العمال وتوجيههم على ضرورة إتباع أساليب الترغيب للتعامل مع الرؤساء وخلق أجواء ودية غير مشحونة في بيئة العمل بما يساهم في انجاز الأعمال.
- 5) زيادة نسبة المشاركة في صنع القرارات للعاملين في مجال عملهم.
- 6) العمل على تطبيق أسس الانضباط الإداري داخل العمل (الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي).
- 7) العمل على تنمية الروح الجماعية في فريق العمل وذلك من خلال التعاون لأن ذلك يسهل انجاز الأعمال.

كما يجب على العمال أن يساهموا في التخفيف من حدة ضغوط العمل على أنفسهم من خلال:

- 1) يجب عليهم فصل أمورهم الأسرية عن العمل قدر الإمكان.
- 2) إخبار العامل معارفه وأقاربه أنه لا يمكن قضاء مصالحهم الخاصة لأنه متجه مباشرة إلى مكان عمله دون الإحساس بالخجل.
- 3) على العمال التعامل مع زملائهم بطريقة ودية، وتجنب الخلافات معهم حتى لا تتعارض آرائهم حول طريقة العمل لتخفيف عبء العمل عليهم.
- 4) تجنب الخلافات مع رؤساء العمل قدر الإمكان وتقبل المهام المسندة إليهم.
- 5) الالتزام بالقوانين و القواعد المرتبطة بالعمل.
- 6) الإلتزام بمواعيد الدوام الرسمي بالخروج مبكرا من المنزل للوصول في الوقت المحدد للعمل، و محاولة انجاز العمال مهامهم في الوقت الرسمي للعمل حتى لا يتم تكليفهم بالعمل خارج دوامهم الرسمي.

The Summary of the study:

This study aims at investigating the influence of environment on work especially on workers at Administration of General Work In Adrar. The study was based on descriptive and analytical method which suites the subject and also a questionnaire as a technique of collecting data. The questionnaire was addressed to the majority of workers. The total number of questionnaires was 112, the researcher got 107 paper and 9 papers were excluded. Finally, only 98 questionnaires were studied.

The finding of the study are as follow:

1) Outside environment of work affect workers negatively and leads to stress at work. This is caused by the influence of family and friends on workers. This happens due to the following reasons:

a) The huge distinction between personnel needs and family responsibilities which generally cause stress at work.

b) The relationship between workers and their relatives and friends takes a great part at work because of phone calls and visits that take time of the worker.

2) The environment inside work also causes stress on workers because of the relationship between workers and their colleagues and their boss. In addition to the kind of supervision and values that lead to depression. This happened because of the following:

- a) weak relationship between workers and their colleagues and their boss at work.
- b) Ambiguity on the role of the worker.
- C) The feeling of stress differs according to the values that workers held and the kind of supervision.

The study introduces the following recommendations:

The administration is responsible at providing a peaceful environment for workers by diminishing the reasons that cause stress at work. This only can happen through:

- 1- Workers should distinguish between family relationships and work responsibilities.
- 2- They should not invite their relatives at work's time.
- 3- Encouraging collaboration between workers and avoiding problems at work.
- 4- Avoiding problems with the boss at work.
- 5- Workers can help in making decisions by giving their point of view.
- 6- Workers have to apply their job duties (such as coming on time)
- 7- Collaboration at work helps in completing work easily.

Workers are also asked to reduce stress by:

- 1- They must put limits family and work.
- 2- Avoiding relative interference at work.
- 3- Create a kindly relationship with colleagues at work.

- 4-** Avoid problems with boss and supervisors and accept their advice.
- 5-** Do their work with pleasure and abide to the rules of work.
- 6-** Try to arrive to work earlier and do their job at work time in order to finish their duties at work and do not take it at home.