

جامعة 8 ماي 1945

قائمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان:

أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز
- قائمة -

تحت إشراف الأستاذة:

الدكتورة سعيدة بورديمة.

من إعداد الطالبتين:

➤ خولة فوغالي عاتي.

➤ هناء مراني.

السنة الجامعية: 2020/2021.

جامعة 8 ماي 1945
قلمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان:

أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز
- قالمة -

تحت إشراف الأستاذة:

الدكتورة سعيدة بورديمة.

من إعداد الطالبتين:

➤ خولة فوغالي عاتي.

➤ هناء مراني.

السنة الجامعية: 2020/2021.

الله اعلم
بما نزلنا من
القرآن
وما كنا
بالغافلين

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

وصلى الله على صاحب الشفاعة سيدنا محمد النبي الكريم، وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد:
الحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى:

من لم تدّخر نفساً في تربيّتي، التي أنارت دربي بنصائحتها، إلى من كانت سبباً في مواصلة دراستي وعلمتني الصبر والاجتهاد، إلى الغالية على قلبي أُمّي.
إلى من تشققت يداها في سبيل رعايتي، الذي لم ييخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح، إلى الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، إلى الغالي على قلبي أبي.
إلى سندي في هذه الحياة ونور أعياني أختي "سندس" وأخي "بلال" حفظهما الله لي.
إلى من أكملت معه نصف ديني، إلى من قدم لي الكثير في صور من صبر، أمان، محبة، زوجي الغالي وقرّة عيني "مهدي"، لن أقول شكراً بل سأعيش الشكر معك دائماً.
إلى عائلتي الثانية ووالدي الآخرين؛ والداي زوجي حفظهما الله لي ورعاهما، واخوته الأعزاء على قلبي وخاصة "رحيمة" أسعدهم الله وحفظهم بحفظه.
إلى أقرب الناس إلى قلبي، أختي قبل أن تكون صديقتي، رفيقة دربي وشريكتي في هذا المشوار وفي هذه المذكرة "خولة"، حفظها الله لي ورعاها.
الحمد لله دائماً وأبداً وأسأل الله أن يجعله نبراساً لكل طالب علم.

آمين يا رب العالمين.

"فريال".

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على أفضل خلق الله سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

التي رأيت قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشاءها قبل يديها، إلى التي صنعت حلمي
وأنارت دربي بنصائحها، إلى من زينت حياتي بضياء البدر وشموع الفرح، إلى الغالية على
قلبي... أمي حفظك الله ورعاك وجعل جنة الفردوس مثواك.

إلى الذي رباني على الفضيلة والإخلاص، وكان لي سندا في الحياة ووفر لي متطلبات
النجاح والتفوق ووجهني إلى طريق الخير لمواصلة الدرب، إلى مثلي الأعلى إلى ذراعي الذي
به احتميت وفي الحياة به اقتديت، والذي شق لي بحر العلم والتعلم، صدر أمني وكبريائي...
أبي العزيز بارك الله في عمرك.

إلى من يذكره القلب قبل أن يكتبه القلم، إلى من قاسمني حلو الحياة ومرها، تحت سقف
واحد سندي وأخي الغالي... خالد.

إلى من تحبني بسمتها وتميتني دمعته... جدتي الحبيبة بارك الله في عمرك.
إلى كل الأهل والأقارب أحوالي، أعمامي، خالاتي وعماتي وأبنائهم.
إلى أحسن من عرفني بهما القدر، وأعز ما أملك، من سعدتنا لفرحي وبكتنا لحزني
ووقفنا معي في كل صغيرة وكبيرة صديقتي... لبنى، أسماء الله حفظهما الله ورعاهما.
إلى رفيقة المشوار التي ساندتني ولا تزال، وزميلتي في المذكرة... هناء.
إلى حبيبتي سيرين ودارين حفظهما الله، والكتكوت ضياء الدين.
إلى من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

"خولة".

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
اللهم لك الحمد حتى الرضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى على نعمة الهداية والإرشاد، الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه الذي أعاننا على إتمام هذا العمل.
بداية نشكر الله الذي منّ علينا بنعمة العلم، والحمد لله الذي أثار بصيرتنا بنور العلم، وهدانا من الظلمات إلى النور، ثم أرفع شكري المحمّل بالاحترام والتقدير والامتنان الخالص لأساتذتنا عبر مراحل التعليم في كل الأطوار، وأخص بجميل الشناء الأستاذة الدكتوراه **"بورديمة سعيدة"** التي أشرفت على هذه المذكرة، والتي لم تبخل علينا بنصائحها السديدة، وساهمت فيها بالرأي والنصيحة، وإرشاداتها القيمة ورحابة صدرها التي وضعتنا في بداية الطريق الصحيح لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بخالص الشكر إلى جميع أساتذة وإداريي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين كانوا معنا منذ بداية المشوار.

كما لا ننسى أن نتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز -قائمة- الذين ساهموا بما قدموا لنا من مساعدة في إمدادنا بالمعلومات التي أفادتنا في إعداد مذكرتنا. وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

فهرس المحتويات

الفهرس العام:

الصفحة	قائمة المحتويات
	بسملة
	الإهداءات
	شكر وعرافان
IV	فهرس الأشكال
V	فهرس الجداول
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري	
1	تمهيد الفصل الأول
2	المبحث الأول: ضغوط العمل
2	المطلب 01: ماهية ضغوط العمل
2	1. مفهوم ضغوط العمل
3	2. عناصر ضغوط العمل
4	المطلب 02: مصادر وآثار ضغوط العمل.
4	1. أنواع ضغوط العمل
6	2. مصادر ضغوط العمل
8	3. آثار ضغوط العمل
10	المطلب 03: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
10	1. الاستراتيجيات التنظيمية
10	2. الاستراتيجيات الفردية
12	خلاصة

13	المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي
13	المطلب 01: مفهوم الاغتراب الوظيفي، مظهره وأسبابه
13	1. مفهوم الاغتراب الوظيفي
13	2. مظاهر الاغتراب الوظيفي
14	3. أسباب الاغتراب الوظيفي
15	المطلب 02: أبعاد الاغتراب الوظيفي وأنواعه
15	1. أبعاد الاغتراب الوظيفي
16	2. أنواع الاغتراب الوظيفي
17	المطلب 03: استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي
18	المطلب 04: علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي
18	1. ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي
20	2. أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي
22	خلاصة
الفصل الثاني: أثر ضغوط العمل على تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-قالمة-	
24	تمهيد الفصل الثاني
25	المبحث الأول: ماهية شركة توزيع الكهرباء والغاز
25	المطلب 01: نشأة وتطور الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز
25	1. لمحة تاريخية عن الشركة
25	2. مراحل تطور الشركة
28	المطلب 02: أهداف ووظائف الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز
30	المطلب 03: تقديم لفرع الشركة موضوع الدراسة
31	المطلب 04: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بقالمة

36	المبحث الثاني: أدوات الدراسة
36	المطلب 01: مجتمع وعينة الدراسة
36	1. مجتمع الدراسة
36	2. عينة الدراسة
37	المطلب 02: نموذج وتصميم أداة الدراسة
37	1. نموذج الدراسة
38	2. تصميم أداة الدراسة
39	المطلب 03: اختبار ثبات الدراسة وأساليب معالجة البيانات
39	1. اختبار ثبات أداة الدراسة
40	2. أساليب معالجة بيانات الدراسة
42	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات لعينة الدراسة
42	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات الشخصية
46	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل
49	المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاغتراب الوظيفي وحول المحورين
54	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج اختبار معاملي الارتباط والتحديد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي
59	خلاصة
61	خاتمة
64	قائمة المراجع
69	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
3	العناصر الأساسية لضغوط العمل	01
15	أبعاد الاغتراب الوظيفي	02
31	يوضح الهيكل التنظيمي لمدرية توزيع الكهرباء والغاز-قائمة-.	03
37	نموذج الدراسة	04

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
4	أنواع ضغوط العمل	01
37	إحصائيات متعلقة بالاستبيان	02
39	درجات مقياس ليكارت الخماسي	03
39	قيم ألفا كرو نباخ (Alpha cronbach)	04
40	معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات محاور الاستبيان	05
41	فئات مقياس ليكارت الخماسي	06
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	08
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	09
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	10
45	توزيع أفرآج العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	11
46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط طبيعة العمل	12
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط علاقات العمل	13
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الهيكل التنظيمي	14
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الترقى والنمو	15
50	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العجز	16
51	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العزلة الاجتماعية	17
52	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد اللامعنى	18
53	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الاغتراب عن الذات	19
54	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجماليين حول محور ضغوط العمل والاغتراب	20

	الوظيفي	
55	معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الأولى	21
55	معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الثانية	22
56	معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الثالثة	23
57	معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الرابعة	24
57	نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي	25
58	نتائج الانحدار الخطي المتعدد للنموذج	26

ملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل والمثلة بأبعادها (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي، ضغوط الترقّي والنمو)، في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقلمة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 200 استبانة على العاملين في مختلف المستويات الوظيفية بالشركة، وقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للمعالجة والتحليل الإحصائي 166 استبانة.

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بالشركة يعانون من مستويات متوسطة من ضغوط العمل وهذا ما يؤثر عليهم وينمي لديهم الشعور بالاغتراب الوظيفي.

حتى تقلل الشركة من درجة الضغوط لدى عاملها وبالتالي الحد من الاغتراب الوظيفي حتى تكتسب ولاء موظفيها، عليها توفير ظروف عمل مناسبة للعاملين، ليتسنى لهم أداء وظائفهم بفعالية أكبر وكفاءة أعلى، إضافة إلى الاهتمام بنظام الحوافز والترقيات المتبع داخل المؤسسة، وكذا درجة توفير الأمن الوظيفي وضرورة وضع قوانين وإجراءات عمل يتبعها العمال طواعية دون أن تفرض عليهم بالقوة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الاغتراب الوظيفي، العاملين.

Abstract:

The study aimed to reveal the impact of work stress, represented by its dimensions (pressure of the nature of work, pressure of work relations, pressure of organizational structure, pressure of promotion and growth), in developing a sense of job alienation in the Algerian Company for Electricity and Gas Distribution in Guelma. The questionnaire was relied on as a tool for data collection, as 200 questionnaire were distributed to employees at various job levels in the company, and the number of questionnaires capable of processing and statistical analysis reached 166.

The results of the study showed that the company's employees suffer from moderate levels of work pressure, and this affects them and develops a sense of job alienation.

In order for the company to reduce the degree of pressure on its employees and thus reduce job alienation in order to gain the loyalty of its employees, it must provide appropriate working conditions for employees, so that they can perform their jobs more effectively and more efficiently, in addition to paying attention to the incentives and promotions system followed within the organization, as well as the degree of providing job security and the necessity of Establishing labor laws and procedure to be followed voluntarily by workers without being imposed on the, by force.

Key words: work stress, job alienation, employees.

مقدمة

1. تمهيد:

يعيش الانسان في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحظته في كافة المجالات، وهذا التغير الحاصل الذي جوهره التسارع الرهيب، والذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الآنية وعواقبه الخطيرة على النواحي النفسية والاجتماعية، وهو ما يعرض العاملين لمستويات من الضغوط والتوترات، فالعامل يواجه خلال حياته المهنية العديد من المخاطر والتحديات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد من آثارها الضارة والسلبية والتي تنعكس بالدرجة الأولى عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها. وعليه فلنجاح المؤسسة واستمرارها في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة جملة من المتغيرات، وتعتبر كلا من ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي إحدى هذه المتغيرات فهما من أبرز مشكلات العصر الحديث والتي تواجه العديد من المنظمات لأنهما تؤثران على أداء العاملين وعلى اتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم، وتقلل من قدرتهم على الإنجاز والابداع وبالتالي تحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وعليه أصبحتا هاتين الظاهرتين من أشد الظواهر التي تقلق المنظمة، لما لهما تأثير سلبي على أداء الفرد العامل.

فالإدارة الواعية أصبحت ولازالت تعطي أهمية بالغة من أجل إيجاد مناخ تنظيمي فعال، والذي يمكن من خلاله خلق الرغبة في العمل لدى العاملين، وإشباع حاجاتهم، وإبعاد كل المؤثرات التي تخلق نوعاً من ضغوط العمل على العاملين، وتمثل هذه الأخيرة في مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تتواجد في بيئة العمل، وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال والتي تتجلى في سلوك الأفراد أثناء العمل، فهي تمس بصفة أساسية المورد البشري والذي يعتبر إحدى أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، فالفرد العامل ليس مجرد وسيلة عمل فحسب يقوم بمهامه ووظيفته، بل هو مجموعة من المشاعر والأحاسيس تؤثر وتتأثر بأبسط المعاملات فعدم استجابته مع محيط عمله وتأقلمه معه يدفعه إلى عدم قدرته على إنجاز عمله بجودة واتقان مما يؤدي به إلى القلق والتوتر والاكنتاب والشعور بالإحباط، وهذا ما ينتج عنه ابتعاده عن وظيفته أو بالأحرى اغترابه عنها حيث يصبح غريب كلياً عن كل ما يحيط به، هذا لأن الاعتراب الوظيفي يعتبر من المظاهر المرضية التي لها وجود في مختلف الأنماط الحياتية الاجتماعية، ولا يلبث أن يتفاقم أثره كلما زادت حدة ضغوط العمل.

2. إشكالية الدراسة:

تزايد اهتمام العديد من الباحثين في الآونة الأخيرة، بدراسة العوامل المؤثرة على العاملين في بيئات العمل، ودراسة مصادر وآثار هذه المثيرات على الوظيفة وعلى المنظمة، لاتباع مسار ينتهي بالتصدي لها، لذا اتجهنا في

دراستنا هذه لتناول موضوعي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، لما لهما من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وبالتالي على أداء المنظمة ككل أو الوظيفة التي ينتمون إليها. وانطلاقاً من ذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على ضغوط العمل، التي تواجه العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، وتحديد مصادرها وآثارها واستراتيجيات إدارتها، ومدى علاقتها وأثرها في تنمية مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة الدراسة. وعلى ضوء ذلك نطرح التساؤل التالي:

➤ ما مدى تأثير ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين في

الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة؟

يثير هذا الاشكال مجموعة من الأسئلة الفرعية نوجزها فيما يلي:

الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة؟

- هل توجد علاقة بين ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة؟

- هل هناك علاقة بين ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة؟

- هل هناك علاقة بين ضغوط الترقى والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة؟

3. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الترقى والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة.

4. أهمية الدراسة:

- كون ضغوط العمل تعد من الظواهر الأكثر انتشارا في المنظمات، والتي تؤثر سلبا على العاملين وعلى أدائهم وبالتالي على المنظمة ككل؛

- ضرورة خلق أفضل توليفة للحد من ضغوط العمل في الوقت المناسب والتحكم فيها قبل تفاقمها؛

- الاعتراب الوظيفي أحد المتغيرات التي تشير إلى عدم الانتماء للمنظمة وعدم الاندماج في الوظيفة، مما يتطلب ضرورة السيطرة على مسبباته والتي تنصدرها ضغوط العمل؛

- من أهم وأبرز النتائج التي تؤول إليها ضغوط العمل، اغتراب الأفراد العاملين عن وظيفتهم وعن المنظمة.

5. أهداف الدراسة:

- إثراء الرصيد المعرفي للباحث من خلال اطلاعه على أنواع ضغوط العمل وتسببها في خلق الشعور بالاعتراب الوظيفي؛

- تكوين حوصلة معرفية حول تدابير القضاء على ضغوط العمل، وبالتالي الحد من ظاهرة الاعتراب الوظيفي؛

- التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاعتراب الوظيفي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بولاية قالمة؛

- التعرف على مختلف أبعاد الاعتراب الوظيفي والناجئة عن تراكم ضغوط العمل في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بولاية قالمة.

6. المنهج المتبع:

قصد الوصول إلى نتائج حقيقية وواقعية والتي تقتضي الدقة في اختيار المنهج المناسب، ونظرا لطبيعة

الدراسة فقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة، وذلك من خلال الإمام

بالمفاهيم النظرية حول متغيري الدراسة، وتحليل البيانات المتحصل عليها في الجانب التطبيقي، الذي اعتمد على

تحليل النتائج المتوصل إليها والعمل على تفسيرها ثم تصنيفها وإصدار الأحكام الملائمة لها معتمدين على الأسلوب الإحصائي.

7. أدوات جمع البيانات:

لإنجاز هذه الدراسة لقد تم الاعتماد على استبانة كأداة رئيسية ووحيدة لجمع البيانات، ذات مقياس خماسي (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة)، حيث تتكون من ثلاث محاور، شملت 54 سؤالاً ووزعت 184 استمارة، معتمدين على دراسة حامد فايز البغيلي، 2013 مع إدخال بعض التغييرات حيث خصص المحور الأول البيانات الشخصية وتضمن 5 أسئلة متعلق ب: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي، أما عن المحور الثاني تناولنا فيه ضغوط العمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي، ضغوط الترقّي والنمو) وتضمن 28 سؤالاً. أما المحور الثالث فخصص للاغتراب الوظيفي حيث تمت دراسته من خلال أبعاده الأربعة (الشعور بالعجز، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور باللامعنى، الاغتراب عن الذات)، حيث تضمن 26 سؤالاً. والتي تم توزيعها يدوياً على مستوى مقر الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقلمة.

8. حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

– **الحدود الموضوعية:** يتركز موضوع الدراسة على متغير مستقل ألا وهو ضغوط العمل والذي شمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي وضغوط الترقّي والنمو). وأثره على المتغير التابع المتمثل في الاغتراب الوظيفي والذي بدوره يشمل الأبعاد التالية (الشعور بالعجز، الشعور باللامعنى، الشعور بالعزلة الاجتماعية، الشعور بالاغتراب عن الذات).

– **الحدود البشرية:** ارتكزت الدراسة على كل العاملين في مختلف المستويات في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وفروعها بقلمة.

– **الحدود المكانية:** تمت الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وفروعها في ولاية قلمة.

– **الحدود الزمانية:** تم إجراء هذه الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2021.

9. الدراسات السابقة:

9-1-دراسة (عبد القادر سعيد بنات، 2009) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، دراسة ميدانية:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات، والتعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ومحاولة معرفة أثر ضغط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

توصلت الدراسة إلى أن هناك مستويين لضغوط العمل، تختلف بين ضغوط داخلية منها عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور والهيكلي التنظيمي وأخرى خارجية تتمثل في ضغوط سياسية، ثقافية، اقتصادية واجتماعية، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الداخلية والخارجية، حيث يؤدي عبء العمل إلى النفور من أدائه لعدم توفر القدرات اللازمة للقيام به، كما أن الأوضاع السياسية التي مر بها قطاع غزة لها الأثر على الأداء، وذلك نتيجة زيادة الأعباء الملقاة على عاتق الموظفين نتيجة تعطل أجزاء كبيرة من البنية التحتية لشركة الاتصالات، كما أن ضغط العمل يؤثر على أداء العاملين بدرجة أولى وبالتالي يؤثر على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

9-2-دراسة (محمد حسن خميس أبو رحمة، 2012) بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة-دراسة ميدانية:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين في وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم، ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم العالي ووكالة الغوث في محافظات غزة، كذلك الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي.

توصلت الدراسة إلى أن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين، هي ضغوط ناتجة عن النمو المهني والارتقاء الوظيفي، ويليهما الضغوط الناتجة عن تقويم الأداء، كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين متوسطة، وأنه كلما تعددت وتزايدت مجالات ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين، كلما تنخفض درجة رضاهم عن العمل.

9-3-دراسة (حامد فايز حامد البغيلي، 2013) بعنوان علاقة الاغتراب الوظيفي بالصراعات التنظيمية وضغوط العمل بالتطبيق على قطاع البنوك في دولة الكويت دراسة ميدانية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التأثير الذي يحدثه الاغتراب في بيئة العمل، واختبار العلاقة بين الاغتراب والصراع التنظيمي وضغوط العمل.

توصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير للاغتراب الوظيفي للعاملين، على بيئة العمل للعاملين في قطاع البنوك داخل دولة الكويت، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط طردية، بين مستوى الاغتراب الوظيفي، والصراع التنظيمي، ودرجة ضغوط العمل للعاملين في قطاع البنوك داخل دولة الكويت.

9-4-دراسة (محمود عودة عبد الله سعيد، 2017) بعنوان الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية-دراسة تطبيقية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة، والتعرف على مستوى الاغتراب عن الذات لدى العاملين.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاغتراب الوظيفي لدى العاملين بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في محافظات غزة جاء بوزن نسبي، وهو بدرجة موافقة (قليلة)، كما أن مستوى الاغتراب عن الذات لدى العاملين جاء بوزن نسبي أيضاً، وهو بدرجة موافقة (قليلة).

10. صعوبات الدراسة:

أي بحث علمي تعترضه صعوبات من أجل الحصول على المعلومات الضرورية، ومن بين الصعوبات التي واجهتنا:

- صعوبات تتعلق بالدراسة الميدانية، والتي تتمثل في صعوبة الحصول على بعض المعلومات من المديرين والموظفين.
- غياب الوعي بمدى أهمية البحث العلمي لدى الموظفين، الأمر الذي صعب من عملية استرجاع الاستثمارات.

11-خطة الدراسة:

تشكلت الدراسة من فصلين أحدهما نظري وآخر تطبيقي، تسبقهما ومقدمة وتليهما خاتمة حيث خصص الفصل الأول لتناول متغيري الدراسة ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي والعلاقة التي تربطهما، في حين يتناول الفصل التطبيقي إسقاطاً للدراسة النظرية في إحدى الشركات العامة الجزائرية وهي الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-.

الفصل الأول: الإطار النظري

تمهيد:

يتميز عصر اليوم بالتغيرات السريعة والمستمرة، نتيجة ما أحدثته ثورة الاتصالات والتطورات التكنولوجية الهائلة التي مست جميع المجالات، مما أدى بدوره إلى تفاقم الضغوط لدى العاملين في المنظمة والتي من شأنها أن تؤدي إلى تدهور المؤسسة، مخلفة وراءها آثارا جسمانية ونفسانية خاصة على المورد البشري، مما تجعله قلق وسريع الانفعال الأمر الذي ينعكس على مستوى أدائه الوظيفي وعلى علاقته مع زملائه ورؤساءه في العمل، وهذا ما ينجم عنه شعور العاملين بالاعتزاز الوظيفي والذي يعتبر مؤشر من مؤشرات مرور المنظمة بأزمة حقيقية، حيث يؤدي بالعاملين إلى عدم رغبتهم في العمل وأن المنظمة لم تعد المكان المناسب للاستمرار بها.

من هنا نهدف من خلال هذا الفصل إلى توضيح بعض الأساسيات والمفاهيم النظرية المرتبطة بكلا

المتغيرين، وإبراز العلاقة بينهما من خلال مبحثين هما:

المبحث الأول: ضغوط العمل

المبحث الثاني: الاعتزاز الوظيفي

المبحث الأول: ضغوط العمل

تشير ضغوط العمل إلى تلك التراكمات الناتجة عن حالات القلق والتوتر والاكتئاب، التي تصيب الفرد العامل أثناء قيامه بأدائه داخل المنظمة، حيث يمكن أن يكون مصدر هذه الضغوطات، إما الوظيفة التي يشغلها الفرد وما يتعلق بها من مسؤوليات وأعباء وعلاقتها بالوظائف الأخرى، كأن تستدعي الوظيفة متطلبات يصعب توفرها أو تعترضها قيود تحول دون تحقيقها، أو ضغوطات مرتبطة بشخصية الفرد في حد ذاته، كأن يكون الشخص عديم الصبر، سريع القلق إزاء المواقف التي يواجهها، مما يستلزم على المنظمة تبني عدة استراتيجيات وأساليب لإدارة هذه الضغوط والتخفيف من حدتها.

المطلب 01: ماهية ضغوط العمل

يوجد العديد من المثيرات في البيئة المحيطة بالعامل، والتي تؤثر على أدائه ونتاجيته، وذلك يرتبط بمجموعة من العناصر المشكلة لضغوط العمل.

1- مفهوم ضغوط العمل:

قبل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل، يجب أولاً إعطاء مفهوم للضغط، حيث يعرف بأنه:

"حالة التوتر التي تصيب الفرد عندما تواجهه قيود غير معتادة وغير متوقعة، تشكل عائق أمام متطلبات يرغب في إنجازها وتحول دون تحقيقها أو بسبب فرص متاحة لا يضمن عوائدها"¹.

كما يعرف بأنه: "استجابة متكيفة، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض قدرات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص"².

ضغوط العمل هي: "مختلف المتغيرات التي تحيط بالعامل، لها تأثير مادي أو معنوي وتؤدي إلى خلل في توازنه

النفسي والعاطفي، فتؤدي إلى شعوره بالتوتر والقلق، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية، التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بواجبات تفتقر للاندماج والدافعية والابتكار"³.

كما تعرف بأنها: "الاستجابة الجسدية والعاطفية التي تحدث عندما لا تتوافق متطلبات العمل مع قدرات

ومعارف العاملين، ما يجد قدرتهم على التأقلم مع عملهم"⁴.

¹ - طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنيت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2006، ص 589.

² - حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 4، 2013، ص 332.

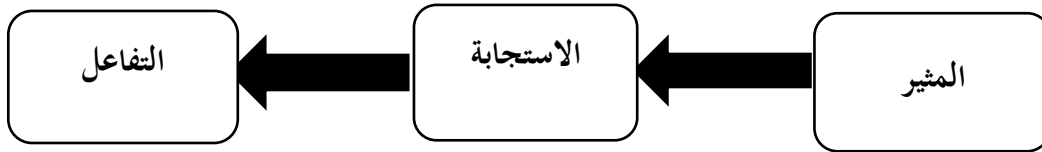
³ - محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حميثرا للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة 1، 2019، ص 127.

مما سبق يمكننا القول إن ضغوط العمل هي مختلف المنبهات والتأثيرات المتأتية من البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالعامل، والناجمة عن تفاعله مع هذه المتغيرات التي تحول دون تحقيقه لمتطلباته، وهو ما يؤدي بالفرد إلى الشعور بحالة من التوتر والقلق والإحباط، مما ينتج عنها الانحراف عن مسار الأداء وقيام العامل بواجبات تفتقر للإرادة، الرضا والرغبة في العمل.

2- عناصر ضغوط العمل

اتفق معظم المختصين والباحثين على أن هناك ثلاثة عناصر مكونة لضغوط العمل، وهي موضحة في الشكل التالي:

الشكل (01): العناصر الأساسية لضغوط العمل.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

2-1-المثير: يشتمل على المؤثرات الأولية الناتجة عنها مشاعر الضغوط، وهي: البيئة، الفرد أو المنظمة⁵.

2-2-الاستجابة: تتكون من ردود الأفعال الفيزيولوجية، النفسية والسلوكية تجاه الضغط مثل: الإحباط والقلق⁶.

2-3-التفاعل: يجمع بين المثير والاستجابة، فالضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والبيئة الداخلية للمؤسسة، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بالموارد البشري⁷.

وعليه يشعر الفرد بالمثيرات الأولية، ثم ينتج عن ذلك الشعور بردود أفعال فيزيولوجية، نفسية وسلوكية، ليحصل بذلك تفاعلا بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

⁴ -Stavroula Ieka, Amanda Griffiths, Tom Cox, work organization and stress, protecting worker's health, series N03, institute of work, Health and organizations, university of Nottingham, united kingdom, 2003, p3-4.

⁵ - موسى مطاطلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 22.

⁶ - عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وأثرها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2008، ص 109.

⁷ - شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، فرع إدارة أعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-2010، ص 78.

المطلب 02: مصادر وآثار ضغوط العمل

أجمعت الكثير من الدراسات على وجود عدة أنواع ومصادر لضغوط العمل، والتي تناولت بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه، باعتبارها من المسببات الرئيسية للضغوط في المنظمة، والتي تترتب عنها العديد من الآثار الإيجابية والسلبية.

1-أنواع ضغوط العمل:

ضغوط العمل متعددة الأنواع والأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته ويجمع معظم الباحثين على تصنيفها وفق 3 معايير كما في الجدول التالي:

الجدول (01): أنواع ضغوط العمل

حسب المصدر	حسب الموضوع	حسب الشدة
ناجحة عن البيئة المادية	مادية	طويلة المدة
ناجحة عن البيئة الاجتماعية	معنوية	متوسطة المدة
ناجحة عن الخصائص الفردية	سلوكية	قصيرة المدة
للغرد	وظيفية	

المصدر: من إعداد الطالبتين

1-1-1-حسب الشدة (المدة)⁸: تنقسم ضغوط العمل وفق الشدة إلى:

1-1-1-الضغوط الشديدة (طويلة المدة):

هي ضغوط قوية، يشعر بها خصوصا المدير ويستحيل تجاهلها نظرا لما تفرضه من تهديدات على المنظمة، وهي ضغوط طويلة المدة، قد تمتد لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وتنجم عن أحداث كبيرة كتغيير مكان العمل، أو الإيقاف عن العمل.

1-1-2-الضغوط المتوسطة (متوسطة المدة):

تشكل من الضغوط التي تحكم العمل داخل المنظمة والتي قد تستمر من ساعات إلى أيام، وتنجم عن بعض الأمور كفترة العمل الإضافي، الضغوط الناتجة عن توزيع الأنشطة، إضافة أو زيارة شخص غير مرغوب فيه...

⁸ - عبد المجيد أونيس، سامية بن طالب وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ص 57-58.

1-1-3- الضغوط البسيطة (قصيرة المدة):

فهي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية اليومية للمنظمة، مدتها من ثوان معدودة إلى ساعات، تنشأ عادة عن أحداث قليلة الأهمية أو عن المعاملات اليومية وصراعات العاملين في إطار العمل اليومي مثل: الضغوط الناتجة عن غياب العاملين وتوزيع أعباء العمل عن باقي العاملين المتواجدين.

1-2-1- حسب الموضوع: تنقسم إلى⁹:

1-2-1- الضغوط المادية:

تتمثل في الضغوط المرتبطة بالمزايا المادية، التي تسعى الإدارة لمنحها لإرضاء العاملين في المنظمة كالحوافز والمكافآت، بعد المسافة عن مكان العمل، مما يؤدي إلى إنفاق المال للوصول إلى مقر العمل.

1-2-2- الضغوط المعنوية:

هي كل ما يرتبط بالحالة المعنوية والنفسية للفرد العامل وخاصة المدير، ومن أمثلتها الضغوط الناجمة عن المشاحنات، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير.

1-2-3- الضغوط السلوكية:

وهي ضغوط تتصل بدرجة أولى بالقيود التي يمكن أن تنعكس على سلوك العاملين والمدير، فتؤثر على قدرته في اتخاذ القرارات وإصدار الأوامر الإدارية، وتؤثر على العاملين من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في مواعيد مناسبة.

1-2-4- الضغوط الوظيفية:

هي الضغوط التي تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة والمهام التي تتم فيها، والأنشطة التي تمارس، والأهداف المتصلة بكل منها والغايات التي يصبو العاملون إلى تحقيقها، كما تتصل هذه الضغوط أيضا بالبيان التنظيمي للمؤسسة وموقع الوظيفة وأهميتها مقارنة بالوظائف الأخرى.

1-3- حسب المصدر¹⁰:

تصنفت ضغوط العمل وفق مصادرها إلى:

⁹ - خير الدين ابن خرنخور، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010-2011، ص49.

¹⁰ - غني دحام تناي الزبيدي، عبد الناصر علك حافظ وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص 162.

1-3-1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأديته لمهامه نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، كالضغوط الناتجة عن مستوى استخدام التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء، المكننة الإدارية الحديثة فهو لا يستطيع مواكبتها... إلخ

1-3-2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

تحدث نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في العمل، كالصراع الذي يحدث بين الأفراد أو الجماعات أو بين الفرد والجماعات أو مع الرئيس المباشر في العمل.

1-3-3- الضغوط الناتجة عن الخصائص الفردية للفرد:

تعود لمجموعة الخصائص الشخصية لدى الفرد، كالقلق، سرعة الغضب، صعوبة الفهم، والأساليب الإدراكية.

2- مصادر ضغوط العمل:

تتعدد مصادر ضغوط العمل داخل المنظمة، والتي يمكن إدراجها كما يلي:

1-2- غموض الدور:

يقصد به عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد القيام به داخل العمل، أو طريقة أداءه له، نتيجة عدم كفاية أو غياب المعلومات المتعلقة بالوظيفة، وهذا ما يدفع بالفرد إلى عدم سيطرته على عمله وغالبا قد يرجع سببها إلى عدم إيصال المعلومات اللازمة للموظف¹¹.

2-2- صراع الأدوار:

يحدث عندما يكون هناك تعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات، التي تصدر في آن واحد من المسؤول المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص، مما يشعر العامل بعدم الاستقرار في وظيفته، ما يجعله واقع تحت ضغوط يجب التخلص منها. مثل: تعارض أولويات مطالب العمل، تعارض أهداف الفرد والمنظمة، تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها¹².

¹¹ - عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة غزة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 18.

¹² - مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 168.

2-3- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة تلك المتعلقة بمهامهم داخل المنظمة، يخفض الإنتاجية والرضا الوظيفي للعاملين، وهذا يمثل مصدر إضافي للتوتر والاجهاد، كما يؤدي تهميش دور المرؤوس وعدم إشراكه في اتخاذ القرارات إلى ضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسيه، وكل ذلك يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل لدى الأفراد¹³.

2-4- عدم توافق ثقافة العامل مع الثقافة التنظيمية:

إن اختلاف ثقافة الفرد العامل مع العادات والتقاليد والقيم والأعراف والاتجاهات السائدة داخل المنظمة، وعدم القدرة على الدمج بينهما يخلق نوعاً من عدم الانسجام مع جماعات العمل ومع المنظمة، ما يؤدي إلى عدم الرغبة في العمل وعدم الشعور بالراحة والشعور بالملل والقلق واستنكار الوظيفة¹⁴.

2-5- العبء الوظيفي:

يشير عبء العمل إلى زيادة أو انخفاض حجم أعباء العمل الموكلة للفرد التي يجب القيام بها، فمثلاً: زيادة كمية العمل عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير، أو زيادة نوعيته عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة لتأديتها كلها تمثل قيوداً تسبب ضغوطاً نفسية لدى العامل¹⁵.

2-6- فرص التقدم والنمو الوظيفي: ينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على أنه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات، وبالتالي فهو ينظر إلى عمله على أنه مصدر يمدّه بمجالات النمو والتقدم، ولذلك فعند القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل¹⁶.

3- آثار ضغوط العمل

ضغوط العمل لها آثار إيجابية وأخرى سلبية، حيث أن انعدام الضغوط كلياً يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل، لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية وإيجابية.

¹³ - نايف بن فهد التوم، مستويات العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، دراسة تطبيقية على ضباط جوازات وممر مدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 40.

¹⁴ - مرجع سبق ذكره، ص 171-172.

¹⁵ - محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 39، 2016، ص 23.

¹⁶ - رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، العدد 37، بغداد، العراق، 2013، ص 249-250.

3-1- الآثار الإيجابية: تتمثل في¹⁷:

- رفع مستوى الشعور بالرضا والثقة والروح المعنوية بين العاملين، مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم؛
- العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية، ويتم هذا بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها؛
- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات، يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات تبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية؛
- تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية، وتشجيع التعاون بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة المشكلات؛
- إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل من خلال تحقيق متطلباته في العمل، من أجل تحقيق الذات وتأدية المهام على أكمل وجه بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديه.

3-2- الآثار السلبية:

تظهر الدراسات أن الآثار السلبية لتعرض الفرد لضغوط العمل تصنف ضمن مجموعتين كالتالي:

3-2-1- الآثار السلوكية: تشمل كلا من¹⁸:

- الإفراط في التدخين بسبب القلق والتوتر الذي تولده الضغوط، كما يلجأ بعض الأفراد إلى الإدمان على المخدرات لشعورهم بالعجز عن مواجهة تلك الضغوط؛
- العنف وانتهاك الأنظمة: إن كثير من الضغوط تعود إلى ممارسة العنف في العمل وعدم التقيد بالقوانين السارية في المنظمة؛
- عادات الأكل والشرب: تترك الضغوط آثارا على الفرد من حيث رغبته في الأكل سواء كان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة رغبته وشراسته في الأكل والشرب؛

¹⁷ - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 28.

¹⁸ - محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص ص 114-115.

- اضطرابات النوم: يعد النوم من أكثر الأمور حساسية والتي قد يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل وهي الأرق والكوابيس، الفزع الليلي والنعاس النهاري؛
- ترك العمل وتزايد معدلات دوران العمل¹⁹؛
- عدم القدرة على التكيف مع المواقف وفقدان الثقة بالنفس²⁰.

3-2-2- الآثار النفسية الفيزيولوجية²¹: تشمل كلا من:

- القلق: تعد استجابة القلق من أكثر الاستجابات شيوعاً لدى الأفراد الذين يعانون من ضغوط العمل، وهذه الاستجابة تقود الفرد إلى العجز في التركيز والانتباه وإلى حدوث خلل في الجهاز العصبي مما يزيد نبضات القلب ويزيد من سرعة التنفس وتحدث لدى الفرد اضطرابات معوية أيضاً؛

-الاكتئاب: عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة المنظمة فأن البعض منهم لا يستطيع التكيف معها بصورة ملائمة مما يقود إلى الاكتئاب؛

- الصداع²²؛

- اضطرابات الجهاز الهضمي؛

- أمراض القلب والأوعية الدموية؛

- ارتفاع ضغط الدم؛

- فقدان التركيز؛

-آلام العضلات، والتهاب المفاصل الروماتويدي.²³

المطلب 03: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل

وضعت العديد من الاستراتيجيات لإدارة ومواجهة ضغوط العمل، والتي تم تصنيفها في نمطين هما:

الاستراتيجيات التنظيمية والاستراتيجيات الفردية، التي تعرض فيما يلي:

¹⁹ - حسين حريم، مرجع سابق ذكره، ص39.

²⁰ - نفيسة محمد باشري، فوزي شعبان مذكور وآخرون، السلوك التنظيمي، نشر كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2017، ص 259.

²¹ - الموقع: <https://www.starshams.com/2021/05/occupational-stress.html>، ضغوط العمل، مفهومها، مراحلها، مصادرها،

أنواعها، عناصرها، تاريخ الزيارة 28-04-2021، 18:00.

²² - الموقع: <https://www.hr.admin.com>، تاريخ الزيارة 28-04-2021، على الساعة 17:20.

²³ - Bickford Melanie، Stress in the Workplace، A General Overview of the Causes، the Effects، and the Solutions، Canadian mental health association،2005، p4

1-الاستراتيجيات التنظيمية²⁴:

تتمثل في مجموعة من الأساليب التي تستخدمها الإدارة لتحقيق الاستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية، والسيطرة على مسبباتها والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة. وتتمثل أهم هذه الأساليب فيما يلي:

- تقديم المنظمة الرعاية الصحية لأسر العاملين؛
- تقديم جداول مرنة للعمل وبرامج مساندة للعاملين في مواجهة المشاكل المختلفة كتوفير التأمين للعاملين؛
- إعادة تصميم نظم تدريب متطورة؛
- خلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات؛
- تطوير نظام التوظيف وإعطاء اهتمام أكبر للأفراد، ذوي القدرة على تحمل مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها ضمن إطار عملهم؛
- تطبيق أسلوب الإدارة الديمقراطية؛
- تحديد أدوار كل فرد في المنظمة بشكل دقيق، حتى لا يكون هناك أي تعارض بين الوظائف؛
- توفير بيئة عمل مادية في شروط صحية مناسبة، وكذلك شروط نفسية واجتماعية جيدة.

2-الاستراتيجيات الفردية²⁵:

يقصد بالاستراتيجيات الفردية الجهود التي يبذلها الفرد لكي يسيطر، أو يدير، أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدراته وطاقاته الشخصية، التي تهدف إلى تغيير الأوضاع النفسية والصحية والأنماط السلوكية لكل من الإداريين والعاملين الذين يعانون من ضغوط العمل. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في:

- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل الاعتياد على الأقرص المنومة والإفراط في تناول الطعام، والتخلص من التوقعات السلبية التي تؤدي إلى الفشل؛
- توقع الأحداث الضاغطة من أجل سهولة استيعابها والقدرة على تحملها؛

²⁴ - يوسف لعجايلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص علم النفس

والعمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 94.

²⁵ - فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثانية، 2009، ص 316-

- المشاركة في مختلف الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية مثل: المشي العادي، الجري، السباحة، قراءة الصحف لأنها تعتبر من الوسائل الناجحة في تخفيف حدّة الضغوط وتكسر الروتين اليومي للفرد؛
- ممارسة استراتيجية حل المشكلات في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد واستبدالها بأفكار إيجابية؛
- دعم العلاقات الاجتماعية لتقوية مواجهة ضغوط العمل، ويتم ذلك من خلال مشاركة أفراد العمل، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة ويحقق المشاركة الاجتماعية للفرد؛
- إدارة الوقت²⁶: فكثير من الأفراد يديرون الوقت بطريقة سيئة، فالعمل الذي يستغرق منهم ساعة واحدة ينجزونه بأضعاف هذا الوقت، وهذا ما يسبب لهم كثيرا من الضغوط، وللاستفادة من الوقت استفادة جيدة والتخفيف من الضغوط لا بد من استخدام الفرد للمبادئ الأساسية في إدارة الوقت ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:
- عمل كشف يومي بالأنشطة التي يجب إنجازها في نفس اليوم؛
 - جدولة الأعمال وفقا لأهميتها ودرجة الاستعجال فيها؛
 - معرفة الساعة البيولوجية للفرد، بحيث يعرف الفرد الأوقات التي يكون فيها نشيطا، متوسط النشاط وضعيف النشاط، والتعامل مع القضايا المهمة أثناء فترة نشاطه؛
- هذا التنظيم للوقت من شأنه أن يخفف كثيرا من الضغوط على الفرد.

²⁶ - منصور محمد إسماعيل العريقي، السلوك التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، الطبعة الثانية، 2013، ص228.

خلاصة:

اتضح مما سبق أن ضغوط العمل هي حالة من التوتر والإحباط أو مجموعة من المنبهات، التي يتعرض لها الفرد بسبب البيئة الداخلية أو الخارجية أو الفرد نفسه، والتي تثير فيه ردود أفعال غير مرغوب فيها، ولها آثار سلوكية ونفسية وجسمانية تنعكس سلباً على الفرد وتسبب له حالة من عدم القبول والرضا عن عمله، لذلك تحاول المنظمة جاهدة العمل على تجميع وإزالة العوامل أو المسببات التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى الأفراد داخلها.

المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي

تشهد المؤسسات العديد من المظاهر منها عدم الرضا، فقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وتعود أسباب هذه الأعراض إلى تفشي ظاهرة الاغتراب الوظيفي، ذلك أن الموظف لا يشعر بروابط وحوافز تشده لعمله، لذلك تنمو لديه نواة الاغتراب وتنعكس على سلوكه.

المطلب 01: مفهوم الاغتراب الوظيفي، مظهره وأسبابه

يمثل الاغتراب الوظيفي حالة اضطراب إذا ما استمر، والذي تختلف مظهره وأسبابه وتزداد حدته حسب درجة التحكم فيها.

1-تعريف الاغتراب الوظيفي:

يعرّف بأنه: "حالة يشعر فيها الموظف بالغرابة في موقع عمله، حيث يصبح معزولاً ومنقطعاً عن كل ما يحيط به، إذ يفقد الانتماء الوظيفي والقدرة على السيطرة على مصيره في العمل"²⁷.

ويعرّف أيضاً على أنه: "عبارة عن شعور العاملين بأن المنظمة لم تعد المكان المناسب للاستمرار به، وهو توجه خطير يلامس علاقة الانتماء والولاء للمنظمة مما يترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة للمنظمة والموظفين"²⁸.

مما سبق يمكننا القول بأن: الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد العامل بعدم الانتماء للوظيفة، وأن المنظمة لم تعد المكان المناسب للاستمرار به، ما ينتج عنه الشعور بعدم الرضا وافتقاد الولاء للمنظمة وبالتالي تراجع أدائها.

2-مظاهر الاغتراب الوظيفي²⁹:

أجمع الباحثون على مجموعة مظاهر تشير إلى انتشار ظاهرة الاغتراب الوظيفي داخل المنظمة نوجزها فيما يلي:

-عدم الشعور بالتكيف والتحفيز مع متطلبات الوظيفة المنوطة بالموظف؛

-شعور الأفراد بالشلل وعدم قدرتهم على مواجهة المشكلات الفنية والوظيفية التي قد تواجههم في البيئة التنظيمية؛

²⁷- Nelson Lindsay, O'donhue Wayne, Alienation psychology and Human Ressources Management, Refereed paper proceeding, of the 2nd Australian center for Research in Employment and work parto, Italy, 2006, p4.

²⁸- سوزان صالح دروزة، ديماء شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، دراسة تطبيقية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 10، العدد 2، 2014، ص 300.

²⁹- الموقع: <http://careesar.com> ، ظاهرة الاغتراب الوظيفي وأثرها في إنتاجية رأس المال البشري، تاريخ الزيارة 21-04-2021، على الساعة 13:45.

-توتر العلاقات الاجتماعية ما بين أفراد المجتمع الوظيفي من جهة، أو بين الأفراد العاملين والعملاء للمنظمة من جهة أخرى؛

- كثرة الاستئذان الملاحظ والغياب المتكرر للموظف عن العمل، (سواء كان ذلك بأعذار غير مقبولة، أو حتى من دون أية أعذار)؛

-إطالة فترات الاستراحة وتجاوز الموظفين الحد المسموح لتلك الفترات.

3-أسباب الاغتراب الوظيفي³⁰:

يمكن تحديد الأسباب التي تؤدي إلى الاغتراب الوظيفي في النقاط التالية:

3-1-عدم وضع الشخص المناسب بالمكان المناسب: إذ أن معظم الأفراد العاملين لديهم مقدرات ودوافع وهذه المقدرات إذا لم تطبق بشكل صحيح، وعدم وضع الأفراد وفق مقدراتهم الخاصة ووفق كفاءاتهم هذا ما يؤدي إلى اغتراب الفرد العامل.

3-2-الفوائد والدخل الذي يحصل عليه الفرد: إذ أن المسؤولون لا يدفعون الأجور والمزايا المستحقة الأمر الذي يؤدي إلى احباط الفرد العامل.

3-3-الكرامة الاجتماعية: كل فرد لديه شخصيته المحترمة في المجتمع والمساس بها يؤدي إلى انعزال الفرد عن العمل.

3-4-هيمنة البيروقراطية في العمل: إن العمل البيروقراطي الذي يتميز بالروتين وغياب التشاركية في إعداد الخطة العامة للمؤسسة ومختلف القرارات بين الأفراد، يؤدي بهم إلى الشعور بالاغتراب عن المنظمة.

3-5-السيطرة على الأفراد من خلال الاشراف المباشر: إن السيطرة على الأفراد تولد لديهم الشعور بعدم الراحة والأمان، إذ يشعر العامل بأنه في بيئة عمل مقيدة الأمر الذي يؤدي للاغتراب الوظيفي.

3-6-طول وقت العمل: ما يؤدي إلى شعور العاملين بالتعب والارهاق المستمر، مما يؤثر على الدافعية نحو العمل وهو ما ينتج عنه الاغتراب عن العمل.

3-7-طبيعة الاتصالات: تعتبر عملية الاتصال جوهر أي عملية إدارية وأساس التفاعل بين الأفراد، والمؤسسة التي تعتمد على الاتصال في اتجاه واحد فقط، يعد من دواعي الاغتراب لدى الكثير من العمال، لأن من خلاله تقوم الإدارة

³⁰ - محسن علوان محمد، محمد باقر علي علجات، دور ممارسات الموارد البشرية الدولية في معالجة مشكلة الاغتراب الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، دراسة تطبيقية بجامعة القادسية، العراق، العدد 3، 2018، ص ص 11-12.

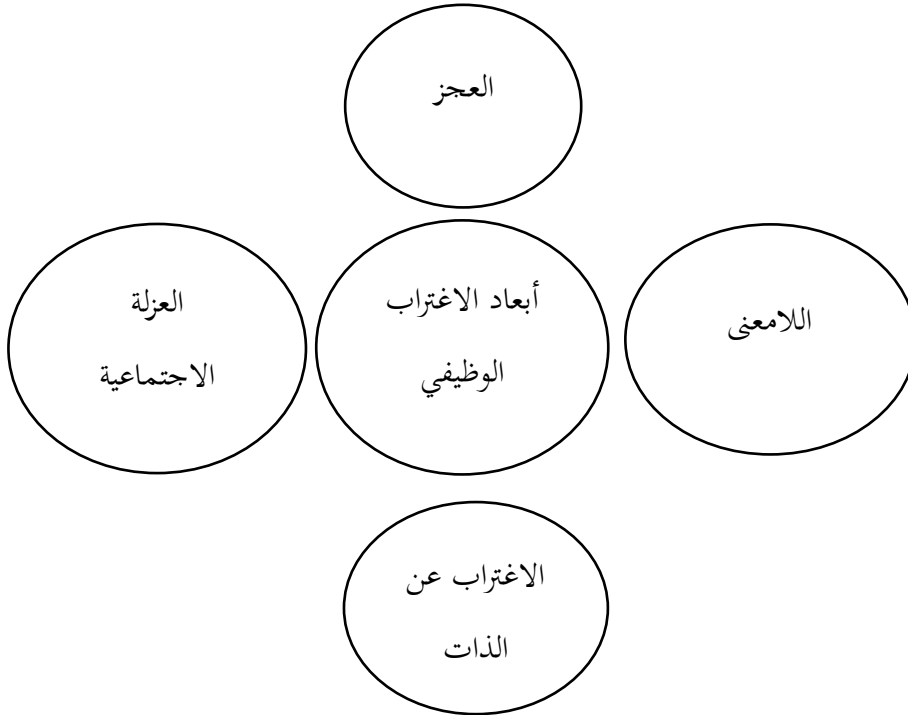
العليا بإصدار الأوامر والتعليمات المختلفة وانسيابها في اتجاه واحد يؤدي بالعاملين إلى التفكير السلبي، الخمول، الاتكالية والعمل دون أهداف،... إلخ³¹.

المطلب 02: أبعاد الاغتراب الوظيفي وأنواعه

يمثل الاغتراب الوظيفي ظاهرة متعددة الأبعاد ومختلفة الأنواع، أي أنه ليس بظاهرة أحادية البعد حيث أشار معظم الباحثين إلى وجود أربعة أبعاد للاغتراب الوظيفي توصلوا إليها من خلال تحليلهم لمفهوم الاغتراب الوظيفي.

1- أبعاد الاغتراب الوظيفي:

الشكل (02): أبعاد الاغتراب الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين

1-1- العجز³²: Powerlessness

يعني عدم قدرة الفرد على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يواجهها، مع عجزه على السيطرة على تصرفاته وأفعاله ورغباته ما يجعله غير قادر على تقرير مصيره واتخاذ قراراته، وبالتالي يعجز عن تحقيق ذاته ويشعر بحالة من الاستسلام.

³¹ - سليمة العمري، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018-2019، ص 143.

³² - عبد الطيف محمد خليفة، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب، القاهرة، 2003، ص 36.

1-2-1- اللامعنى³³: Meaninglessness

يشير إلى شعور الفرد بالفراغ الهائل، نتيجة عدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته وتحدد اتجاهاته وتتفق مع اهتماماته وطموحاته، وعدم وجود معنى لما يحيط به وما يقوم به، ويحدث هذا الشعور في الوظيفة عندما يفقد الشخص الإحساس بالارتباط بالأدوار الوظيفية التي يؤديها، وبالتالي لا يعرف الهدف الذي يسعى إليه.

1-3-1- العزلة الاجتماعية³⁴: Social Isolation

يشير هذا البعد إلى شعور الفرد بالغرابة والعزلة عن المحيطين به سواء داخل المنظمة أو خارجها ولذلك تضعف لديه روح الانتماء للجماعة التي يعمل معها، وكذلك تنخفض فعاليته في تحقيق الأهداف التنظيمية نظرا لضعف الروابط الاجتماعية.

1-4-1- الاغتراب الذاتي: Self-Estrangement

يتمثل في انفصال الفرد عن ذاته، أي أنه يخلق ذاتا غير حقيقية، بحيث يكون غير قادر على إيجاد الأنشطة والفعاليات التي تكافئ قدراته وإمكاناته، وهذا قد يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا عن ذاته ويفقد صلته الحقيقية بذاته، وقد يرفض كل ما يحيط به وكذلك قد يصاحبه الشعور بالضيق لكل ما هو قائم حوله.

2- أنواع الاغتراب الوظيفي

يمكن تصنيف أنواع الاغتراب الوظيفي إلى نوعين هما:

1-2-1- الاغتراب عن الذات:

يقصد به إحساس الفرد وشعوره بتباعده عن ذاته، أي شعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنشطة المكافئة ذاتيا، فلا يستطيع الفرد أن يستمد الرضا من نشاطاته، وصلته بذاته الحقيقية³⁵.

2-2- الاغتراب عن الآخرين (الاجتماعي):

³³- مازن أكرم عبد الله حلس، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص 31.

³⁴- تاج الدين محمد علي مصباح، الدور المعدل للدافعية للإنتاج في العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2019، ص 34.

³⁵- منصور بن زاهي، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنتاج لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007، ص 30.

يحدث هذا النوع عندما يشعر الفرد بالانعزال عن الآخرين، فالعامل المعترب اجتماعيا يعني انعزاله عن زملائه في العمل ورؤساءه، كما يغترب أيضا عن أسرته، أقرابه، جيرانه وأصدقائه. ومن أمثلة هذا النوع من الاغتراب، شعور العامل بفقدان الألفة داخل وخارج محيط العمل، فقدانه للسيطرة على أمور الحياة اليومية³⁶.

المطلب 03: استراتيجيات التعامل مع الاغتراب الوظيفي

تنتهج المنظمات مجموعة من الاستراتيجيات للحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي ومنع انتشارها داخل الوسط العمالي، لأنها تؤدي إلى عواقب وخيمة تؤثر سلبيا ليس على الأفراد فحسب بل على المنظمة، لذا تسعى جميع المنظمات جاهدة بكل الوسائل إن لم يكن القضاء على هذه الظاهرة فعلى الأقل التخفيف منها، وفيما يلي نذكر بعض هذه الاستراتيجيات:

- 1- **مساهمة النقابات والكتل التنظيمية المؤسسية**³⁷: من خلال الدور الذي تقوم به في تفهم قضايا الموظفين، وتشجيعهم على الممارسة الفعالة واستمرار العمل بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات.
- 2- **توفير الظروف والوسائل الملائمة للموظفين**: حتى يتسنى لهم رؤية واضحة لوظائفهم، ومتطلباتها من أجل سهولة أدائها، فبذلك يشعر العمال بالرضا عن العمل وارتفاع الروح المعنوية وحب المؤسسة.
- 3- **المشاركة في اتخاذ القرارات**: حيث أن مشاركة الأفراد داخل المؤسسة تقلل من شعورهم بالوحدة وفقدان القوة، فالأعضاء المشاركين في المؤسسة أقل شعورا بالوحدة وفقدان القوة مقارنة بالأعضاء غير المشاركين.
- 4- **التكوين المهني والقدرة على التكيف**: إن فتح فترات تكوينية من حين لآخر، وإرسال الموظفين إلى المؤسسات المشابهة في الدول المتقدمة، يساعد على التكيف مع التكنولوجيا المتاحة واستفادة الموظفين من تسيير المؤسسات المحلية.
- 5- **توفير الرواتب والمساعدات المالية**³⁸: منح مكافآت مالية وعلاوات يحفز العاملين على الزيادة في الأداء ويسهم في حل مشاكلهم وتخفيف أعباء حياتهم، كما يعمل على إعادة الاعتبار للموظف بأنه يتمتع بثقة الإدارة واهتمام المشرفين وهذا يدل على تحسين جو العمل.
- 6- **توفير روح المبادرة**: حيث أن تنمية روح المبادرة في العمل يولد الاندفاع نحوه ما يرفع من القدرات المبذولة لخدمة أهداف العامل والمؤسسة معا.

³⁶ - سليمة العمري، مرجع سابق ذكره، ص160.

³⁷ - لبنى ذياب، مستوى تقدير الذات وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف، الجزائر، 2017-2018، ص 62-63.

³⁸ - صلاح أبو غالي، الاغتراب الوظيفي، <http://salah.ithubghali.word.press.com>، تاريخ الزيارة 14-04-2021، على الساعة 13:45.

7- تقوية علاقات الموظف: سواء علاقته بالمؤسسة أو بجماعات العمل مما يخلق الانسجام بين الموظف وعمله.

8- تقبل الموظف لوظيفته ومهنته: يجب على الإدارة أن تدرك أن الموظف لن يتقبل وظيفته ومهنته إلا إذا اختار العمل الذي يناسب قدراته وكفاءاته، ويتوافق وميوله واستعداداته، وكذلك سماته الشخصية، وهذا ما يجعله يشعر بالرضا عن عمله، والمعيار لذلك هو (وضع الرجل المناسب في المكان المناسب).

المطلب 04: علاقة ضغوط العمل بالاغتراب الوظيفي

من أهم مسببات شعور العامل باغترابه عن وظيفته، تراكم جملة من الضغوط داخل بيئة العمل، والتي تختلف مصادرها بين البيئة الداخلية (المنظمة) وأخرى متعلقة بالفرد ذاته، هذا بدوره يؤثر على أداء العامل وبالتالي على أداء المنظمة ككل، مما يصبح لزاما على إدارة المنظمة تبني طريقة فعالة للحد من هذه التهديدات في الوقت المناسب.

1- ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي:

1-1- مصادر متعلقة بالمنظمة³⁹:

تشمل كلا من:

1-1-1- غموض الدور: يحدث عندما لا يفهم الفرد العامل تماما ما هو مطلوب منه لتأدية وظيفته، وعندما يكون غير متأكد من الواجبات والمسؤوليات المسندة إليه، إما بسبب نقص المعلومات المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها أو نقص فهمه لها، ويترتب عن ذلك الشعور عدم الرضا عن تلك الوظيفة وغموض الدور الواجب القيام به، ما يولد لديه حالة من الإحباط واللامعنى واللامبالاة، مما يسهم بشكل فعال في حدوث الاغتراب الوظيفي.

1-1-2- صراع الدور: ينتج عن تعدد الرؤساء المشرفون عن العمل للفرد العامل، مما يؤدي إلى تعدد الأوامر والتوجيهات، أو عندما يكون هناك تعارض واختلاف بين تلك الأوامر والتوجيهات والمسؤوليات التي تصدر في آن واحد من المسؤول المباشر، هذا بدوره يتسبب في اغتراب الفرد عن عمله.

1-1-3- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: التنظيم المركزي والبيروقراطية في التسيير داخل المنظمة تحتزل إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية والخطة العامة للمنظمة، وهذا يخلق نوع من التهميش للعاملين والتجاهل لاحتياجاتهم ويقتل روح المبادرة لديهم ومشاركة أفكارهم، مما يعيق تأكيد ذاتهم ما يقود إلى الشعور بالعزل واللامعنى والغربة عن تلك المنظمة.

³⁹ - عبد السلام محمد إبراهيم، أثر ضغوط العمل على الشعور بالاغتراب الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد 6، العدد 1،

1-1-1-4-عدم توافق ثقافة العامل مع الثقافة التنظيمية: يؤدي اختلاف ثقافة الفرد عن ثقافة المنظمة إلى تداخل كل من أهداف الفرد والمنظمة، ما يجعل العامل غير راغب في أداء عمله نظرا لعدم ملائمة البيئة الداخلية مع شخصيته وتوجهاته، وهو ما ينتج عنه ضغوط نفسية في العمل والتي تشعره بعدم انتمائه للوظيفة واغترابه عنها.

1-1-1-5-أعباء العمل: زيادة العبء الوظيفي عن المستوى المطلوب يسبب نوع من العجز في أداء العمل، وعدم تحقيق الأهداف المسطرة في وقت معين، نظرا لغياب القدرات اللازمة لتحقيقها كلها في الوقت المحدد، وهذا ما يشعره بضغوط كبيرة. كما أن انخفاض حجم أعباء العمل واسناد عمل قليل للموظف غير كافي لاستغلال طاقاته ومهاراته وقدراته المكتسبة، يسبب له حالة من عدم الارتياح والملل لأنه يجوز على قدرات تفوق العمل المناط له. وبالتالي انخفاض أو زيادة حجم عبء العمل يسبب ضغوط نفسية وسلوكية وجسمانية للعامل وشعوره بالاغتراب الوظيفي.

1-1-1-6-فرص النمو والتقدم الوظيفي: عندما لا يحقق الفرد نوعا من التطور والنمو خلال مساره الوظيفي، ولا يكتسب خبرات ومهارات جديدة تمكنه من تحقيق حاجاته ويتقيد فقط بالمستوى المعتاد في العمل، هذا يخلق حالة من الملل والشعور بالتوتر والإحباط ويصبح العمل ليس له معنى، نظرا لعدم توفر الفرص التي تسمح له بتطوير الذات والارتقاء إلى منصب أعلى ما يؤدي به إلى الاغتراب عن عمله.

1-2-1-2-مصادر متعلقة بالفرد⁴⁰: تشكل من:

1-2-1-1-نقص الكفاءة: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة، ما يحدث لهم حالة من الذعر والعجز عن القيام بما هو مطلوب والشعور بالقلق والتوتر، وهذا ما ينتج عنه الاغتراب الوظيفي.

1-2-2-1-سوء إدارة الوقت: عندما لا يملك العامل القدرة على السيطرة على الوقت ولا ينفذ المهمة في الآجال المحدد، يجعله يتعرض للانتقاد ما يسبب له ضغوطا وتوترا ولفورا من العمل، ما يؤدي إلى الاغتراب وعدم الانتماء للوظيفة وللمنظمة.

1-2-3-1-اليأس والاستسلام للفشل: يؤدي التفكير السلبي والتوقع السيئ للنتائج إلى الشعور باليأس والاستسلام للفشل قبل الشروع في العمل، وهذا في ظل غياب التحفيز والثقة بالنفس ما يشكل ضغوطا نفسية، ما يساعد على اغتراب العامل عن العمل الذي يمارسه وعن المنظمة ككل.

⁴⁰ - سوزان صالح دروزة، دينا شكري القواسمي، مرجع سابق ذكره، ص 301.

1-2-4- الانطوائية والانعزالية: العامل الانطوائي والانعزالي لا يرغب بتكوين علاقات عمل داخل المنظمة ولا يؤمن بروح الفريق، ما يجعله يتعرض دائماً لضغوطات مستمرة لأنه يشعر بأنه بعيد كل البعد عن كل ما حوله، ومن ثم يشعر بعدم الانتماء إلى تلك المنظمة⁴¹.

1-2-5- المصادر النفسية⁴²: هي تلك الأحداث والمواقف التي يعيشها الفرد نتيجة تفاعله مع بيئته، والتي تؤثر سلباً على نفسية العامل في العمل ما يزيد من شعوره بالقلق والتوتر والاكتئاب أثناء تأدية عمله، وبالتالي إلى فقدان الأمان والانتماء الوظيفي.

1-2-6- المصادر السلوكية: قد يزيد الفرد من حدة شعوره بالضغط نتيجة سلوكياته وتصرفاته سواء المقصودة منها أو غير المقصودة، مثلاً اسناد عمل مستعجل للفرد وهو في حالة قلق، فيأبى القيام به ما يضاعف من قلقه وتوتره، وبالتالي زيادة شعوره بالاغتراب عن وظيفته.

2- أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي

تمثل ضغوط العمل عقبة تعيق الفرد عن إنجاز ما هو مطلوب منه، وبالتالي شعوره بالعجز والعزلة في بيئة العمل، وبأن العمل لا معنى له.

كما أن زيادة ضغوط العمل عن الحد الذي يستطيع فيه الفرد مجابتها والتعامل معها، ينتج عنه تفاقم تلك الضغوط فتتحول إلى مشكلة يستصعب حلها وبالتالي تؤثر سلباً على سلوك وأداء الفرد، واستمرار تلك الآثار سواء كانت إيجابية أو سلبية يترتب عليها شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي، حيث ينظر إلى ردود الأفعال والسلوك غير المرغوب فيه. من مظاهره ارتفاع معدل الغياب، كثرة شكاوي الموظفين، الأخطاء المتكررة في العمل وضعف الأداء، على أنها ذات علاقة بضغوط العمل نتيجة العبء الزائد في العمل، مما يتسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل من العمل مما يقود إلى اغتراب الفرد عن وظيفته وعن المنظمة ككل⁴³.

كما تعتبر ضغوط العمل من أهم العناصر التي تؤثر سلباً على إنتاجية وأداء الفرد والمنظمة، والتي تعتبر من مصادر الاغتراب الوظيفي الذي بدوره يساهم في انخفاض الإنتاجية وتراجع الأداء، بحيث أن عدم الاهتمام بالعاملين من

⁴¹ - نور الدين تاويرت، منصور بن زاهي، الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2008، ص 147.

⁴² - سامي محسن الختاتنة، علم النفس الإداري، دار الحامد، عمان، الطبعة 1، 2012، ص 102.

⁴³ - جوان سعد الله رشيد وآخرون، دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9، العدد 17، العراق، 2017، ص 56.

حيث إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية في العمل، والاستماع لشكواهم، وإهمال مشاركتهم في الإدارة، يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية، ومن ثم الاغتراب عن العمل، وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم ومردودهم في العمل، لذلك يستلزم وضع عدة برامج وأساليب للحد من الآثار السلبية للضغوط على كل من الفرد والمنظمة، والتي تقلل من الشعور بالاغتراب الوظيفي من خلال إدراك الإدارة العليا لخطورة ضغوط العمل وضرورة معالجتها في الوقت المناسب لمنع تفاقمها، ما يسمح بالتقليل من الاغتراب الوظيفي وتحقيق الانسجام والانتماء الوظيفي لدى العاملين⁴⁴.

⁴⁴ - منصور بن زاهي، مرجع سابق ذكره، ص 57.

خلاصة:

اتضح مما سبق أن العامل أثناء تأديته لمهامه يتعرض لمجموعة من الضغوطات، تحول دون قيامه بأدائه على أكمل وجه، ما يشعره بانعزاله عما يحيط به، وغياب الرغبة في أداء عمله، وبالتالي عدم الانتماء لمنظمتهم، وينجم كل هذا من مصادر مختلفة تخلق الشعور بالاعتراب عن العمل لدى العامل، ما يستدعي اتباع استراتيجيات وأساليب مثلى للتعامل مع هذه الظاهرة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء

والغاز

– قائمة –

تمهيد:

بعد تعرضنا في الفصل الأول الذي حاولنا من خلاله الامام بمتغيرات الموضوع وكذا طبيعة العلاقة التي تربطهما، يأتي هذا الفصل كمحاولة لإسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الصناعية الوطنية، وهي شركة توزيع الكهرباء والغاز-سونلغاز-قائمة.

سنقدم في هذا الفصل جملة من المعلومات التي تخص مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، وهذا من خلال تقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز

المبحث الثاني: أدوات الدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: ماهية الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز.

تعتبر شركة سونلغاز من أقدم المنشآت القاعدية التي عرفتها الجزائر، فهي مؤسسة عمومية للكهرباء والغاز فهي تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية، وللتعرف أكثر على هذه الشركة سوف نتطرق من خلال هذا المبحث إلى نشأتها وتطورها، إضافة إلى أهدافها وأهم وظائفها.

المطلب الأول: نشأة وتطور الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز:

عرفت شركة سونلغاز عدة تطورات ملحوظة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، وفيما يلي نستعرض لمحة تاريخية عن هذه الشركة وكذلك مراحل تطورها.

1-لمحة تاريخية عن الشركة:

لقد بدأت في الجزائر منذ سنة 1929 والتي جسدت الشبكة الكهربائية بين سنة 1927 و1929 بمجموع قدره 6000 كلم، وهذا الخط بين المتوسط العالي والمنخفض (ht،bt) وبهذا اعتبرت سونلغاز عاملا تاريخيا في مجال تمويل الطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر.

وتتمثل مهامها في الإنتاج والنقل والتوزيع عبر قنوات، وقوانينها الجديدة أيضا أعطت لها إمكانية وتوسيع نشاطها نحو مجالات أخرى، للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز إلى الخارج.

2-مراحل تطور شركة سونلغاز:

مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:

EGA- وهي عبارة عن مجمع لأقدم شركات إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات الطابع الخاص، التي سقطت تحت قانون التأميم في سنة 1946 الصادر عن السلطة الفرنسية.

-سنة 1974: تم انشاء كهرباء وغاز الجزائر (EGA) رقم 471002 المؤرخ في 1974/06/05 وهي مكلفة بإنتاج الكهرباء والغاز.

التطورات التي حدثت بعد سنة 1962: EGA تبنتها السلطات الجزائرية بعد الاستقلال في بضع سنوات فضلا عن جهود تكوينية للموارد البشرية الجزائرية التي تضمنت تسيير هذه المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

-سنة **1969**: إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بمرسوم رقم 69/59 في يوم 1969/07/26 الصادر عن الجريدة الرسمية في أول أوت 1969، تحول اسم EGA إلى سونلغاز التي أصبحت شركة وطنية للكهرباء والغاز.

وفي هذا الوقت كانت الشركة من الحجم الكبير أين تجاوز عدد عمالها 6000 موظف، وقد حدد المرسوم مهمة رئيسية لها تتمثل في الاندماج بطريقة منسجمة في سياسة الطاقة الداخلية للبلاد.

إن احتكار ونقل وتوزيع واستيراد وتصدير الطاقة الكهربائية المخصصة لسونلغاز، قد عزز من مكانة الشركة كما أنها وجدت نفسها قد اسند إليها تسويق الغاز الطبيعي داخل الوطن، وهذا لجميع أصناف الزبائن (صناعيون، محطات توليد الطاقة الكهربائية، زبائن المنزل).

-سنة **1975**: في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية والنشاطات القاعدية وكذا انشاء وحدات كهرباء وترتيب.

-سنة **1978**: وضع حيز تطبيق برنامج وطني للإضاءة لتزويد معظم بيوت الجزائريين بالكهرباء.

-سنة **1983**: إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ستة مؤسسات، حيث أصبحت شركة سونلغاز في هذه السنة ذات خدمات عمومية وتسيير وتسويق المؤسسة وبذلك، وبذلك تكتسب خمسة فروع الأعمال وهي:

-KAHRIF (كهريف): الأشغال الكهربائية؛

-KAHRAKIB (كهركيب): تركيب البنى التحتية والانشاءات الكهربائية؛

-KANAGAZ (كناغاز): انجاز شبكات نقل وتوزيع الغاز؛

-INEGRA (إنغرا): أشغال الهندسة المدنية؛

-AMC: صناعة العدادات ومختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة.

-مبادئ وقوانين سنة 1986-1989:

في هذه المرحلة تم وضع قوانين ومبادئ من بينها:

-قوانين خاصة باستقلالية المؤسسة؛

-قوانين العلاقات الاجتماعية؛

-الطرق الجديدة في تسيير المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

-نظام أساس جديد لسونلغاز سنة 1991: لقد أصبحت مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC في قرار تنفيذي رقم 975/91 المؤرخ ليوم 1991/12/14، وقد فرض هذا الطابع الجديد التسيير الاقتصادي والأخذ بعين الاعتبار كيفية تسويق المنتجات.

-سنة 1995: سونلغاز (EPIC) أصبحت في سنة 1995 هيئة عمومية ذات طابع صناعي بمرسوم رقم 280/95 ليوم 1995/09/17 على رأسه نجد مجلس التوجيه الرقابي (COS).

سنة 2002: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الطاقة، كذلك التدخل في هذا الميدان خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة ذات أسهم فعليها اكتساب محفظة الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهمات لدى شركات أخرى.

-سنة 2004: أصبحت سونلغاز عبارة عن مجمع (HOLDING) خلال السنوات 2004 و2006، أين أصبحت سونلغاز مجمع أو مجموعة مؤسسات تم إعادة هيكلة الفروع المكلفة بالنشاطات الرئيسية بها.

-سونلغاز إنتاج كهرباء (SPE) ؛

-مسير شبكة النقل الكهربائي (SDC) ؛

-مسير شبكة نقل الغاز (GRTG).

-سنة 2006: تم هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربعة فروع وهي:

-سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمة (SPA)؛

-سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطى (SDC)؛

-سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقية (SDE)؛

-سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربية (SDO).

تطرقنا في هذا المطلب إلى التعريف بشركة توزيع الكهرباء والغاز، والتعرف على مراحل تطورها منذ

التأسيس سنة 1929.

المطلب الثاني: أهداف ووظائف شركة التوزيع

تسعى شركة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج، ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كما يلي:

- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورة علامتها؛
- تلبية الحاجات الوطنية المتزايدة؛

- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنويع منتجاتها؛

- المشاركة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون بالقرب من الزبون النهائي؛

- استقلالية التسيير وإدخال قواعد ذات طابع تجاري؛

- الحصول على حصة في السوق العالمي.

وعموما فإن هدفها هو أن تصبح أكثر تنافسية والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في المستقبل، حيث تعتبر شركة سونلغاز من أحسن خمس مؤسسات الكهرباء والغاز في حوض البحر الأبيض المتوسط، ومن أهداف شركة سونلغاز ذات أسهم ما يلي:

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها؛

- نقل الغاز لتلبية السوق الوطنية؛

- توزيع الغاز عن طريق القنوات في الجزائر أو في الخارج وتسويقه؛

- تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية وترقيتها وتنميتها؛

- تطوير كل شكل من العمالة المشتركة في الجزائر أو في الخارج مع كل الشركات الجزائرية أو الأجنبية؛

- إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحياسة كل حقيبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو يتم انشاءها في الجزائر أو في الخارج؛

- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة سونلغاز (ش ذ أ).

وبصفة عامة كل عملية مهما كانت طبيعية ترتبط بصفة مباشرة أو غير مباشرة بهدف الشركة لاسيما البحث عن المحروقات واكتشافها ونتاجها وتوزيعها.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

تضمن سونلغاز (ش ذ أ) مهمة الخدمة العمومية وفقا للتشريع والتنظيم المعمول به.

من خلال التطورات التي عرفتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام، ومن خلال المادة 6 من الجريدة الرسمية رقم 54 وفي ديسمبر 1995 وفي إطار الأهداف المسطرة والخدمات العمومية، تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف والمهام.

ومن وظائف شركة سونلغاز نذكر ما يلي:

- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن وبأقل التكاليف؛

- تركيب، تصليح، صيانة وإعادة تجديد مراكز الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة إلى مراكز التوزيع العمومي للغاز؛

- التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات؛

- ضمان التمويل اللازم لتحقيق وتنفيذ البرامج المسطرة؛

- توفير المنشآت الضرورية (التجهيزات، الهياكل البنائية) لضمان سير مهمتها؛

- التحديد والتعريف بالكيفيات والامكانيات المتعلقة بالتطبيق (التجهيزات والتركيبات الكهربائية الغازية) وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب؛

- ضمان التحكم في السير الحسن للبرامج؛

- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداءات المقدمة للعملاء؛

- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها؛

- ضمان تطبيق التنمية فيما يخص البناء والإصلاح واستغلال الموارد؛

- ضمان السير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل؛

- ضمان أمن الأشخاص والمواد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع؛

- ضمان تمثيل سونلغاز على المستوى المحلي أحسن تمثيل.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

حاولنا من خلال هذا المطلب التطرق إلى أبرز الأهداف التي تسعى إليها الشركة، وكذا أهم الوظائف والمهام التي تقوم بها من أجل أن تضمن تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة، وتحقيق ميزة استراتيجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن.

المطلب الثالث: تقديم لفرع الشركة موضوع الدراسة

شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط مكلفة وفي نطاق اختصاصها بتوزيع الطاقة الكهربائية والغاز، وكذلك تلبية احتياجات زبائنها من حيث التكلفة وجودة الخدمات.

تمحورت دراستنا التطبيقية في شركة توزيع الكهرباء والغاز مديرية التوزيع قلمة، حيث يمكن التعريف بهذه الشركة من خلال الاختصاصات التي تقوم بها ونذكر من بينها ما يلي:

- ضمان نوعية واستمرارية الخدمة؛

- استغلال وصيانة شبكة توزيع الكهرباء والغاز؛

- تطوير شبكة الكهرباء والغاز التي تمكن من تزويد الزبائن الجدد؛

- ضمان أمن وفعالية هذه الشبكات؛

- ضمان التوزيع بين الطلب والعرض في مجال الطاقة.

إن مديرية التوزيع بقلمة مكونة ومقسمة إلى عدة أقسام ومستويات وفقا للشكل الذي سوف يتم إدراجه لاحقا.

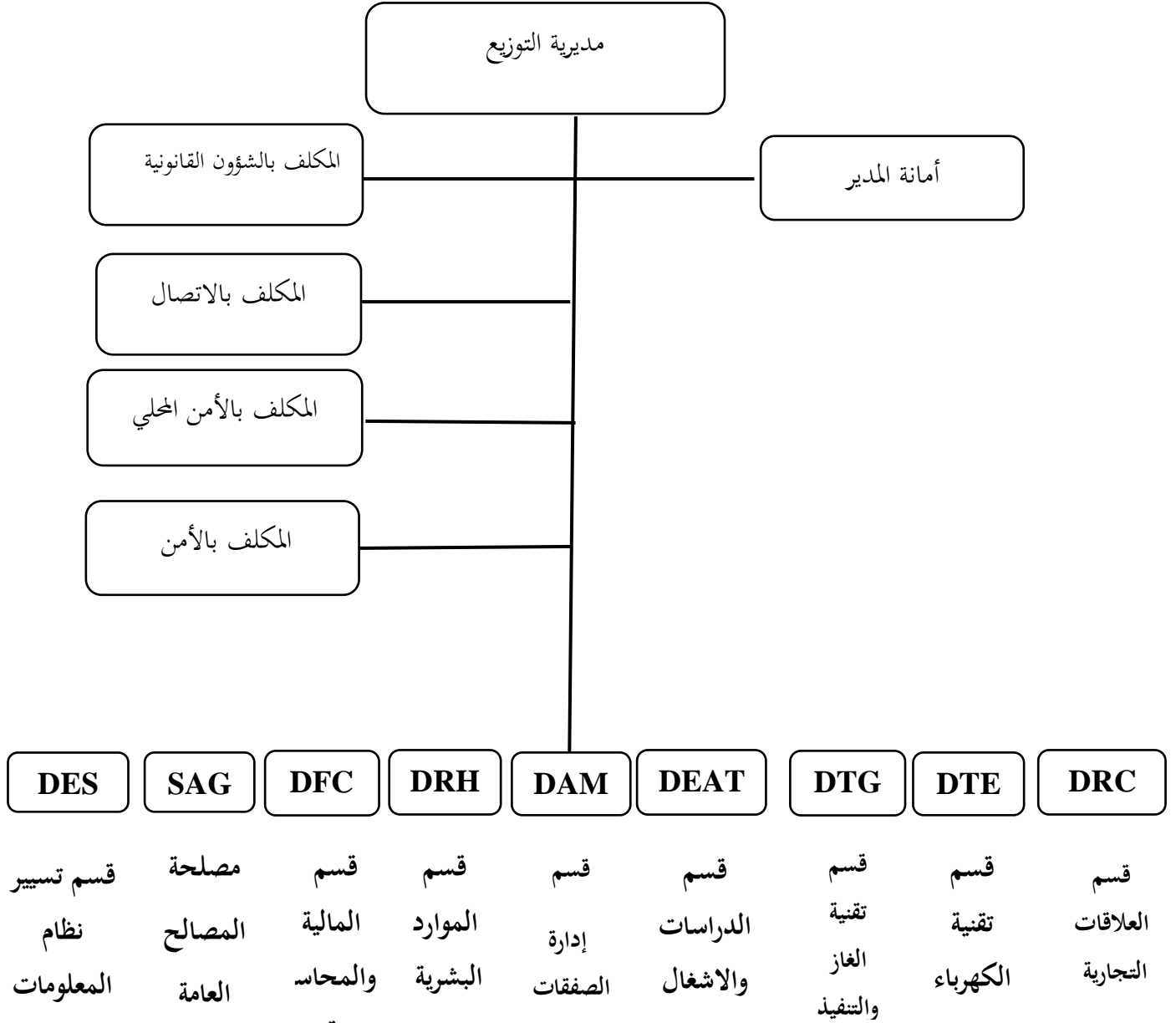
لقد تم إنشاء شركة توزيع الكهرباء والغاز بالوسط بعد وضع لتطبيق وضعيات قانون رقم 01/02 والمؤرخ في 22 ذي القعدة عام 1422 الموافق لـ 2002/02/05 المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات المختلفة.

حاولنا من خلال هذا المطلب التعريف بالمؤسسة محل الدراسة من خلال الاختصاصات التي تقوم بها، وكذلك التحولات التي جاء بها القانون السالف الذكر والتي مكنت من تحويل شركة سونلغاز إلى مجمع يتكون من عدة شركات من بينها مديرية التوزيع بقلمة.

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي لمديرية التوزيع بقائمة

إن مديرية التوزيع بقائمة مقسمة إلى عدة أقسام ومستويات والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية (SDC) قائمة



المصدر: وثائق المؤسسة

يأتي شرح مهام كل قسم إدارة على النحو التالي:

1. مدير التوزيع:

يعتبر المدير المسؤول الأول في المديرية، وتمثل مهامه في تنظيم وتسيير ومراقبة كل الإمكانيات الموضوعة تحت تصرفه من أجل خدمة المواطن فيما يتعلق بتوزيع الكهرباء والغاز في أحسن الظروف.

للمديرية عدة مهام من بينها ما يلي:

- توجيه وقيادة أعمال إنجاز المخططات، البرامج والميزانيات في المديرية الخاصة بتوزيع الكهرباء والغاز عبر اختصاص ولاية قالمة؛

- يشارك في مختلف العقود؛

- يسهر على أمن المديرية، كما أنه يشرف على حسن سير كل مصالحها.

2. أمانة المدير (الأمانة العامة):

تكون تحت إشراف المدير وهي تتكلف بالمهام التالية:

- المراسلات والبريد (الموارد والمصالح)؛

- تنظيم الملفات والوثائق واستقبال الزبائن؛

- تسجيل المكالمات الهاتفية وضبط المواعيد للمدير؛

- طباعة الرسائل والوثائق السرية، وهي مكلفة بمختلف الأعمال الرقمية وكتابة البرقيات.

3. المكلف بالشؤون القانونية:

تمثل مهامه فيما يلي:

- التكفل بالشؤون القانونية لهيكل المديرية؛

- متابعة تطبيق قرارات المحكمة؛

- ترسيم ومراقبة الملفات المعقدة؛

- تمثيل شركة توزيع الكهرباء والغاز ببعثة المديرية الجهوية أمام الهيئات القانونية وأحد الإجراءات الودية لصالح

المجموعة؛

- تقييم ونشر المعلومات القانونية في نطاق الحاجة.

4. المكلف بالاتصالات:

- يتكلف بالاتصالات الداخلية والخارجية، وتمثل مهامه في:
- تصميم وتنظيم المعلومة الموجهة للعامة وللزبون خاصة باستعمال وسائل الإذاعة المحلية؛
- المساهمة مع المديرية العامة للتوزيع في الأنشطة التجارية؛
- اقتراح مواضيع حول الإعلان والاعلام نحو الزبون وفق المعطيات المحلية.

5. المكلف بالأمن المحلي:

- يسهر دوما على أمن المؤسسة وتمثل مهامه فيما يلي:
- القيام بجدول الزيارات مع برمجة عمليات النوعية؛
- تحضير اجتماعات لصالح المديرية؛
- القيام بتحضير حوادث محاكية للحوادث الحقيقية وهذا بالتعاون مع المصالح التقنية؛
- تطبيق كل التوجيهات والتعليمات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

6. قسم الموارد البشرية:

- مكلف بتسيير شؤون العمال، وينقسم إلى مصلحتين هما: مصلحة المستخدمين ومصلحة التطوير، وأيضا
- مكلف بتطوير الموارد البشرية وكل النشاطات المتعلقة بها منها:
- تخطيط، تنمية وتطوير الموارد البشرية من خلال عملية التكوين؛
- التوظيف؛
- دفع الأجور؛
- حساب مبالغ التقاعد؛
- الترقية؛
- المسار المهني.

7. قسم الأشغال العامة:

- يهتم بكل ما يخص المصلحة وضمان تأثيرها وتمويلها بالتجهيزات والوسائل المختلفة لضمان السير الحسن.

8. قسم المحاسبة والمالية:

يسهر على استعمال أفضل التقنيات لمتابعة النشاطات في المؤسسة، ويسجل كل الكتابات المحاسبية انطلاقاً من التقدم النقدي لتحركات المالية وهذه المعلومات تسمح بتقدير إنجازات المؤسسة.

يتكون من ثلاث مصالح وهي:

- مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير؛

- مصلحة المالية؛

- مصلحة الاستغلال.

9. قسم تسيير نظام المعلوماتية:

يتكلف بتسيير الشبكة المعلوماتية ويقوم بالمهام الآتية:

- إنشاء بنك المعلومات؛

- حفظ المعلومات المتعلقة بالزبائن؛

- تسيير جميع تجهيزات الإعلام الآلي؛

- صيانة أنظمة الإعلام الآلي.

10. قسم العلاقات التجارية:

يتكفل بتسيير المصالح التجارية المتواجدة بالمصلحة التجارية بقلمة، هليوبوليس، بوشقوف، وادي الزناتي.

ينقسم إلى مصلحتين:

أ- مصلحة تقني تجاري:

توجد فيه مجموعة ربط الزبائن الجدد التي تهتم بهم وتمثل مهامها فيما يلي:

- استقبال زبائن الكهرباء والغاز وتسجيلهم؛

- وضع فاتورة الدفع.

ب- مصلحة الزبائن:

- تهتم بمراقبة ورصد فواتير العداد؛

- تهتم بوضع فواتير التغطية، فهي مكلفة بتغطية متطلبات الزبائن ووضع أوامر التخفيضات وكذلك متابعة مطالب كل زبون.

11. قسم تقنية الكهرباء:

يسير شبكة الكهرباء والخطوط الرئيسية وكل ما يتعلق بشبكة الكهرباء، وينقسم إلى مصلحة تطوير شبكة الكهرباء وشعبة الأعمال تحت ضغط منخفض، وله مصالح تقنية الكهرباء في كل من قلمة، قلعة بوصبع، بوشقوف، وادي الزناتي.

12. قسم تنفيذ أشغال الكهرباء والغاز:

يهتم بكل ما يتعلق بأشغال الكهرباء والغاز وينقسم إلى أربع مصالح وهي:

- مصلحة دراسة أشغال الكهرباء؛
- مصلحة دراسة أشغال الغاز؛
- شعبة الاستغلال(الاستثمار)؛
- شعبة التسويق.

13. قسم تقنية الغاز:

يهتم بشبكة الغاز، وينقسم إلى ثلاث مصالح وهي:

- مصلحة مراقبة واستغلال الغاز؛
- مصلحة صيانة الغاز؛
- مصلحة تطوير شبكة الغاز.

وله مصالح تقنية تابعة في كل من قلمة، قلعة بوصبع، بوشقوف، وادي الزناتي.

حاولنا من خلال هذا المطلب التعرف على الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز قلمة، وشرح مهام كل قسم.

المبحث الثاني: أدوات الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بتوضيح مختلف الأساليب والوسائل المتبعة في الدراسة الميدانية التي قمنا بها، من أجل إثبات أهداف الدراسة من خلال توضيح مجتمع وعينة الدراسة، كما سيتم التطرق إلى مختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها، وبالتالي التأكد من مدى صدق وثبات الاستبانة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

نتعرض في هذا المطلب إلى مجتمع ونوع عينة الدراسة.

1-مجتمع الدراسة:

يقصد به: "جميع مفردات أو وحدات الدراسة التي يراد الحصول على معطيات عنها"⁴⁵.

أجريت الدراسة الميدانية في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمؤسسة والذي بلغ عددهم 458 عامل يتوزعون على مختلف المديرية.

2-عينة الدراسة:

تعرف على أنها: "فئة تمثل مجتمع الدراسة، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث يتم اختيارها بطريقة مناسبة ومن ثم استخدام النتائج المتحصل عليها وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة"⁴⁶.

قمنا بتوزيع 200 استبانة على مختلف العاملين وفي مختلف المصالح بشركة توزيع الكهرباء والغاز -قائمة-، وهو ما يمثل ما نسبته 43.66% من المجتمع، تم استرجاع منها 182 استبانة من بينها 16 استبانة ملغاة، وبذلك يكون إجمالي الاستبانات الخاضعة للدراسة 166 استبانة أي بنسبة 36.23%.

⁴⁵ -عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص49.

⁴⁶ - رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، سوريا، الطبعة الأولى، 2000، ص305.

الجدول رقم (02): إحصائيات متعلقة بالاستبيان

النسبة المئوية%	العدد	الاستبيانات
43.66	200	الاستبيانات الموزعة
39.73	182	الاستبيانات المسترجعة
36.23	166	الاستبيانات المستعملة
3.49	16	الاستبيانات الملغاة

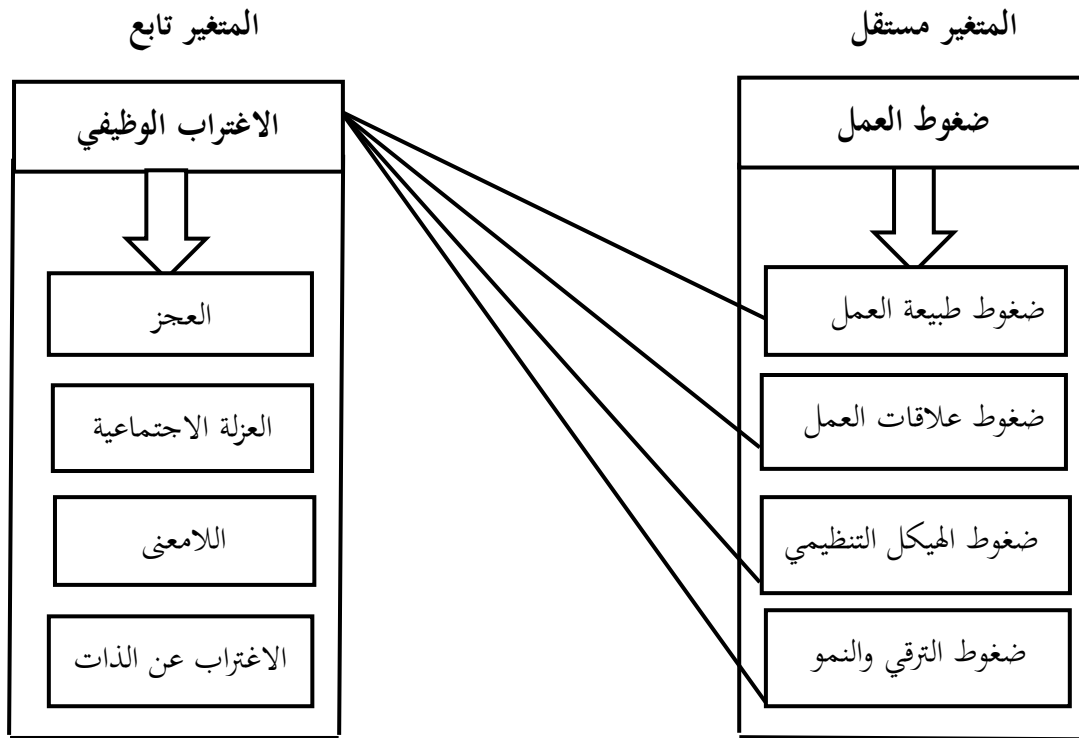
المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: نموذج وتصميم الدراسة

1- نموذج الدراسة:

تم إعداد نموذج دراسة يضم متغيرين أساسيين حيث يتمثل المتغير المستقل في ضغوط العمل والمتغير التابع في الاغتراب الوظيفي من أجل معرفة تأثير المتغير المستقل (ضغوط العمل بأبعاده) على المتغير التابع (الاجتراب الوظيفي) والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(04): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

2-تصميم أداة الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان للاطلاع حول آراء العاملين حول متغيرات الدراسة، والذي يعرف بأنه: " وسيلة من وسائل جمع المعلومات يهدف إلى استشارة الأفراد المبحوثين بغية الحصول على البيانات الموضوعية، الكمية والكيفية كما أن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جيدة والحصول على استجابات كاملة حيث يقوم الفرد المحبب بالإجابة على الاختيار الواحد من بين العديد من الاختيارات"⁴⁷.

2-1-بنية الاستبيان: تم تقسيم الاستبيان إلى المحاور التالية:

المحور الأول: يشمل البيانات الشخصية تعنى بخصائص عينة الدراسة والتي تمثلت في (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، المنصب الوظيفي).

المحور الثاني: جاء تحت عنوان ضغوط العمل والذي يمثل المتغير المستقل للدراسة والذي يهدف إلى قياس وجود هذه الأخيرة في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقائمة ويشتمل على 28 عبارة موزعة على 4 أبعاد وهي:

البعد الأول: ضغوط طبيعة العمل والذي عدد عباراتها (09)

البعد الثاني: ضغوط علاقات العمل والذي عدد عباراتها (06)

البعد الثالث: ضغوط الهيكل التنظيمي والذي عدد عباراتها(06)

البعد الرابع: ضغوط الترقى والنمو والذي عدد عباراتها(07)

المحور الثالث: جاء تحت عنوان الاغتراب الوظيفي والذي يمثل المتغير التابع للدراسة والذي يقيس وجود الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقائمة ويشتمل على 26 عبارة موزعة على 4 أبعاد كما يلي:

البعد الأول: الشعور بالعجز والذي عدد عباراته(06)

البعد الثاني: الشعور بالعزلة الاجتماعية والذي عدد عباراته(07)

البعد الثالث: الشعور باللامعنى والذي عدد عباراته(05)

البعد الرابع: الاغتراب عن الذات والذي عدد عباراته(08)

⁴⁷ -منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص 91.

2-2- ترميز الاستبيان: تم الاعتماد على سلم "ليكاتر الخماسي" حيث قابل عبارات المحورين الأول والثاني مجموعة من الدرجات مرتبة وموزعة كما يلي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكاتر الخماسي

المقياس	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة وأساليب معالجة البيانات

1- اختبار ثبات أداة الدراسة:

"يقصد به استقرار الاستبيان وأن النتائج تؤدي إلى نتائج مماثلة عندما يعيد نفس الشخص إجراء الاستبيان، في ظل نفس الظروف"⁴⁸.

لقد تم استخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ (Alpha cronbach) والذي يعد أحد أهم الاختبارات الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم حسابه بالنسبة لكل من المحورين ضغوط العمل والاعتزاز الوظيفي إضافة إلى معدل الثبات الكلي، والجدول الموالي يوضح قيم ألفا كرو نباخ كما يلي:

الجدول (04): قيم ألفا كرو نباخ (Alpha cronbach)

النتيجة	قيم ألفا كرو نباخ
غير كاف	أقل من 0.60
ضعيف	من 0.60 - 0.65
مقبول	من 0.65 - 0.70
جيد	من 0.70 - 0.80
جيد جدا	من 0.80 - 0.90

Source : Manu Carricano et Fanny Poujol, Analyse de données avec SPSS, Pearson Education, paris, 2009, p53.

⁴⁸ -محمود مهدي بيادي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرامج الإحصائية spss، دار الحامد، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص49.

وفيما يلي قيم معامل ألفا كرو ونباخ لمحاو الاستبيان:

الجدول رقم (05): معامل ألفا كرو ونباخ لقياس ثبات محاور الاستبيان

مستوى الثبات	معامل ألفا كرو ونباخ	عدد العبارات	محاور الاستبيان
جيد جدا	0.827	28	ضغوط العمل
جيد	0.798	26	الاغتراب الوظيفي
جيد جدا	0.844	54	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (03) أن مستوى الثبات ألفا كرو ونباخ الثاني (الاغتراب الوظيفي) كان جيدا، حيث بلغت قيمة معامل الثبات لعبارات المحور الأول 82.7%، أما قيمة معامل الثبات لعبارات المحور الثاني بلغت 79.8%، في حين بلغ معامل الثبات الإجمالي 84.4%، مما يدل على أن مستوى الثبات الكلي يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وهو ما يؤكد مصداقية هذا الاستبيان.

2-أساليب معالجة بيانات الدراسة:

بعد أن تم تحصيل العدد النهائي للاستبيانات التي تفي بهذه الدراسة، تم تفرغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتم الاعتماد على الأساليب الآتية:

1-2-المدى: بعد ادخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي المستخدمة في المحور الثاني والثالث من الاستبيان تم حساب المدى وهو عبارة عن الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة لدرجات ليكارت الخماسي.

حيث تم حساب طول فئات مقياس ليكارت الخماسي على النحو التالي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{X_{\max} - X_{\min}}{n}$$

$$= \frac{(5 - 1)}{5}$$

$$= 0.8$$

وعليه تصبح فئات مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (06): فئات مقياس ليكارت الخماسي

رقم الفئة	المجال	درجة الموافقة
1	[1.80-1]	لا أوافق بشدة
2	[2.60-1.81]	لا أوافق
3	[3.40-2.60]	محايد
4	[4.20-3.41]	أوافق
5	[5-4.21]	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي.

2-2- التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص

الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد إجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

2-3- المتوسط الحسابي: تم استعماله لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل

عبارة من عبارات متغيرات الدراسة (ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي)، ويساعد أيضا على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي.

2-3- الانحراف المعياري: استخدم هذا المقياس لمعرفة مدى درجة تشتت اجابات أفراد عينة الدراسة لكل

عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي.

2-4- معامل الثبات ألفا كرونباخ: استخدم من أجل التأكد من ثبات أداة الدراسة.

2-5- معامل الارتباط بيرسون "R": لتأكيد الاتساق الداخلي واثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات لعينة الدراسة:

نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا التعرف على مدى شعورهم بضغط العمل والاعتراب الوظيفي، وللوصول إلى هذا يتم تحليل إجابات عينة الدراسة حول العبارات التي تضمنتها محاور الاستبيان، والتي تمثلت في محور البيانات الشخصية، محور ضغوط العمل ومحور الاعتراب الوظيفي.

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور البيانات الشخصية

يهدف هذا المطلب إلى معرفة بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والتي شملت: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية والمنصب الوظيفي.

1-الجنس:

يمكن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
69.3	115	ذكر
30.7	51	أنثى
100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

يتضح من خلال الجدول أن العينة غير متجانسة، حيث أن الفئة الغالبة في عينة الدراسة هي فئة الذكور ما يعادل 115 ذكر بنسبة 69.3% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 51 أنثى ما يمثل نسبة 30.7%، وهذا ما يدل على أن طبيعة نشاط المؤسسة يتناسب مع فئة الذكور أكثر من الإناث.

2-العمر:

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرارات	العمر
13.3	22	أقل من 30 سنة
48.2	80	من 31-40 سنة
28.3	47	من 41-50 سنة
10.2	17	أكثر من 50 سنة
100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

بالاعتماد على معطيات الجدول يتضح أن الفئة العمرية الغالبة تتراوح أعمارهم بين 31-40 سنة، وهي 80 عامل ما نسبته 48.2% من إجمالي عدد أفراد العينة، أما الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة بلغت 47 عامل بنسبة 28.3%، تليها الفئة العمرية الأقل من 30 سنة التي تشمل 22 عامل بنسبة 13.3%، أما نسبة 10.2% تشير إلى فئة العمال الأكثر من 50 سنة والذي بلغ عددهم 17 عامل وهي أقل نسبة، وبالتالي يتضح أن أغلبية الفئة العاملة في المؤسسة هي الفئة العمرية الشابة ذات القدرات والمهارات اللازمة، والقادرة على أداء الأعمال الموكلة لها.

3-المستوى التعليمي: يوضح الجدول التالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرارات	المستوى التعليمي
20.5	34	ثانوي أو أقل
12.7	21	تكوين مهني
60.8	101	جامعي
6.0	10	دراسات عليا
100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة مئوية 60.8% تشير إلى الأفراد ذوي المستوى الجامعي، والذين بلغ عددهم 101 فرد، في حين نجد 34 فرد أي بنسبة 20.5% لديهم مستوى ثانوي أو أقل، أما أصحاب مستوى التكوين المهني فبلغ عددهم 21 فرد ما يقابل نسبة 12.7%، وأخيرا نجد أصحاب الدراسات العليا بلغ عددهم 10 أفراد بنسبة 6% وهي الفئة الأقل ضمن عينة الدراسة، وعليه نستخلص أن المؤسسة تعتمد في عملية توظيفها للعاملين بدرجة عالية على أصحاب المستوى الجامعي، وذلك بحكم المستوى المعرفي والقدرة على استيعاب وظائف المنظمة وبالتالي القدرة على إنجاز المهام بكفاءة وفعالية، فكان لزاما عليها استقطاب الكفاءات.

4-الخبرة المهنية:

يمثل الجدول أدناه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية%	التكرارات	الخبرة المهنية
15.7	26	أقل من 5 سنوات
40.4	67	من 5-10 سنوات
27.7	46	من 10-20 سنة
16.3	27	أكثر من 20 سنة
100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

يتضح من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية ما بين 5-10 سنوات والذين بلغ عددهم 67 شخص ما نسبته 40.4%، تليها الفئة ذات الخبرة المهنية من 10-20 سنة بعدد 46 شخص ونسبة 27.7%، تليها الفئة التي خبرتها المهنية الأكثر من 20 سنة والتي عدد أفرادها 27 فرد بنسبة 16.3%، وأخيرا تأتي الفئة ذات الخبرة المهنية الأقل من 5 سنوات بعدد 26 فرد ونسبة 15.7% وهي الفئة الأقل ضمن عينة الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

وعليه نخلص إلى أن هذه المؤسسة لديها أعلى نسبة في الخبرة المهنية والتي كانت محصورة في المجال من 10-5 سنوات، وهذا ما يفسر أن معظم العاملين حققوا الاستقرار داخل عملهم، وهذا ما يشجعهم على الاستمرار في العمل بنفس المؤسسة، ما يخلق درجة عالية من الولاء تجاهها.

5-المنصب الوظيفي:

يوضح الجدول الموالي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

النسبة المئوية%	التكرارات	المنصب الوظيفي
17.5	29	عون إدارة
27.1	45	تقني سامي
12.7	21	متصرف إداري
12.0	20	رئيس قسم أو مصلحة
14.5	24	مهندس دولة
16.3	27	أخرى
100	166	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 27.1% من أفراد العينة يتقلدون منصب تقني سامي والذين بلغ عددهم 45 فرد، أما الأفراد الذين يشغلون منصب عون إدارة بلغ عددهم 29 فرد بنسبة 17.5%، في حين الذين يشغلون مناصب أخرى(رئيس فرقة، مكلف بالدراسات، ممثل قانوني للشركة، كهربائي توزيع وأعوان أمن...إلخ) بلغ عددهم 27 فرد بنسبة 16.3%، يليه نسبة 14.5% الافراد ذوي منصب مهندس دولة والذين كان عددهم 24 فرد، أما الأفراد الذين يشغلون منصب متصرف إداري بلغ عددهم 21 فرد والذين كانت نسبتهم 12.7%، وأخيرا نجد الأفراد الذين يتقلدون منصب رئيس قسم أو مصلحة بنسبة 12%، والذين كان عددهم 20 فرد، وعليه أغلبية موظفي المؤسسة كانوا يحتلون منصب مهندس دولة مما يدل على كفاءة المؤسسة من خلال كفاءة إطاراتها.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل:

للتعرف على مدى شعور العاملين بضغط العمل في المؤسسة محل الدراسة، وأيضاً أسباب ومصادر التي تقف وراء هذا الشعور، تم حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات محور ضغوط العمل ضمن كل بعد.

1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد ضغوط العمل:

يضم المحور الأول المتغير المستقل للدراسة وهو ضغوط العمل ويتضمن 28 عبارة مقسمة على أربعة أبعاد وهي: ضغوط طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي وضغوط الترقّي والنمو، وسيتم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما هو مبين في الجداول الموضحة أدناه.

1-1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد ضغوط طبيعة العمل:

يوضح الجدول أدناه عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد ضغوط طبيعة العمل والذي يضم 9 عبارات (من 1-9)، وفيما يأتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما يلي:

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط طبيعة العمل

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	موافق بشدة	0.870	4.30	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	01
4	موافق	1.063	3.64	توكل لي أعمال متعددة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت	02
2	موافق	1.00	3.99	تشعري ساعات العمل بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل	03
3	موافق	1.109	3.75	ترهقني كثرة طلبات العمل لأدائها بشكل سريع	04
5	موافق	1.179	3.48	يشعري تغيير مكان عملي بعدم الارتياح	05
6	محايد	1.105	3.25	كثرة دوران العمل في المؤسسة تشتت انتباهي لأداء عملي	06
9	غير موافق	0.930	1.97	أجد صعوبة في أي عمل أقوم به	07
8	محايد	1.309	3.05	أشعر بنوع من الارتباك عند قيامي بمهام موكلة لغيري	08
7	محايد	1.230	3.19	أشعر بالتوتر عند إضافة أو زيادة شخص غير مرغوب فيه	09
-	محايد	0.567	3.40	بعد ضغوط طبيعة العمل	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة نوعا ما، حيث تحصلت العبارة الأولى على أعلى متوسط حسابي والذي قدر ب 4.30، وبانحراف معياري قدره 0.870، بينما تحصلت العبارة السابعة على أدنى متوسط حسابي والذي قدر ب 1.97 بانحراف معياري قدره 0.930، وهو ما يدل على أن طبيعة عمل المؤسسة ومتطلبات وظائفها تقتضي توفر درجة عالية من التركيز والانتباه نتيجة صعوبة أداء هذه الوظائف والتي تحتاج إلى مسؤولية وجهد كبيرين.

1-2- عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ضغوط علاقات العمل:

يوضح الجدول أدناه عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد ضغوط علاقات العمل والذي يضم 6 عبارات (من 10-15)، وفيما يأتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما يلي:

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط علاقات العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
01	يتأخر زملائي في العمل بإنجاز الأعمال الموكلة لهم	2.81	0.982	محايد	6
02	أجد صعوبة في التعامل مع زملائي	2.02	0.991	غير موافق	5
03	يقف زملائي بجانبني عند مواجهتي لأي مشاكل في العمل	3.73	1.187	موافق	4
04	أتناقش مع زملائي حول مشاكل العمل ونحاول أن نجد لها حلوها	4.10	0.836	موافق	2
05	العمل ضمن مجموعات يكون ذو كفاءة أكبر	4.13	1.053	موافق	1
06	ينخفض الأداء الجماعي بمجرد انخفاض الأداء الفردي	3.98	1.006	موافق	3
-	بعد ضغوط علاقات العمل	3.46	0.507	موافق	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العبارة الخامسة تحصلت على أعلى متوسط حسابي قدر ب 4.13 بانحراف معياري قدره 1.053، بينما أدنى متوسط حسابي يشير للعبارة الثانية والذي قدره 2.02 بانحراف معياري قدره 0.991، أي أن المؤسسة تؤمن بالعمل الجماعي وتشجع فرق العمل على التعاون في أداء المهام، ما يزيد من كفاءة الأداء والمنظمة ككل، أخذا بعين الاعتبار تقوية العلاقات فيما بين العاملين.

1-3- عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ضغوط الهيكل التنظيمي:

يوضح الجدول أدناه عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد ضغوط الهيكل التنظيمي والذي يضم 6 عبارات (من 16-21)، وفيما يأتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما يلي:

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الهيكل التنظيمي

الترتيب	الاتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
4	محايد	1.353	3.22	تتجنب الإدارة مشاركتي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي الوظيفية	01
2	محايد	1.102	3.36	تحد المركزية المتبعة في المنظمة من قدرتي على الأداء	02
5	محايد	1.122	3.19	تعتبر إجراءات العمل واضحة بشكل كافي	03
1	موافق	1.193	3.44	يوجد ضعف في التنسيق بين العاملين في مختلف الأقسام بالمنظمة	04
3	محايد	1.158	3.34	كثرة تداول السلطة يشعري بالقلق وعدم التركيز في الأداء	05
6	محايد	1.201	3.19	عدم توافق كفاءاتي وقدراتي مع الوظيفة يشعري بالضرر منها	06
-	محايد	0.627	3.29	بعد ضغوط الهيكل التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

يوضح الجدول أعلاه أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي قدرت ب 3.44 تشير للعبارة الرابعة وذلك بانحراف معياري قدره 1.193، بينما تحصلت كل من العبارة الثالثة والسادسة على أدنى متوسط حسابي قدره 3.19 وبانحراف معياري قدر ب 1.122 و 1.201 على التوالي، ما يدل على أن هذه المنظمة تواجه صعوبة في التنسيق بين العاملين مما يضعف العلاقات بينهم، ما يؤثر سلبا على أداءهم، ذلك رغم وضوح إجراءات العمل بشكل كافي إلا أن ضعف التنسيق بين العاملين يخلق نوع من عدم التوافق بين كفاءاتهم وقدراتهم مع الوظيفة، الأمر الذي ينجم عنه الضرر منها.

1-4- عرض وتحليل إجابات عينة الدراسة حول بعد ضغوط الترقّي والنمو:

يوضح الجدول أدناه عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد ضغوط الترقّي والنمو والذي يضم 7 عبارات (من 22-28)، وفيما يأتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة كما يلي:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الترقى والنمو

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
7	غير موافق	1.348	2.31	أحصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد	01
6	غير موافق	1.378	2.48	يوجد ارتباط بين الكفاءة في العمل والترقية	02
5	غير موافق	1.306	2.53	تتوفر لي الفرصة المناسبة للترقية في عملي	03
2	محايد	1.296	3.31	أشعر بأن عملي الحالي لا يرقى لمستوى طموحاتي	04
3	محايد	1.311	3.09	راتبي غير مناسب للجهد الذي أبذله في العمل	05
1	موافق	1.356	3.46	تمنح الترقيات غالبا لمن لا يستحقها	06
4	محايد	1.278	2.95	أشعر بالرضا عن العلاوات الممنوحة لي	07
-	محايد	0.692	2.87	بعد ضغوط الترقى والنمو	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

يتضح من الجدول أعلاه أن العبارة السادسة لها أكبر متوسط حسابي قدر ب 3.46 وانحراف معياري قدره 1.356، بينما كان للعبارة الأولى أدنى متوسط حسابي قدره 2.31 وانحراف معياري قدره 1.348، وهو ما يدل على أنه هناك تمييز في منح الحوافز والترقيات أي توزيعها لغير مستحقيها، بغض النظر عن منحها في الوقت المحدد وهذا بدوره يخلق عدم الرغبة في العمل أو أدائه دون رضا عنه.

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الاغتراب الوظيفي وحول

المحورين:

للتعرف على مدى شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وأيضا الأسباب والمظاهر التي تقف وراء هذا الشعور، تم حساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات محور الاغتراب الوظيفي ضمن كل بعد.

1- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أبعاد الاغتراب الوظيفي:

يضم المحور الثاني المتغير التابع للدراسة وهو الاغتراب الوظيفي، ويتضمن 26 عبارة مقسمة على 4 أبعاد وهي: العجز، العزلة لاجتماعية، اللامعنى والاغتراب عن الذات، وسيتم حساب المتوسط الحسابي وكذا الانحراف المعياري لكل عبارة كما هو موضح في الجداول أدناه.

1-1- عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد العجز:

يوضح الجدول الموالي إجابات عينة الدراسة حول بعد العجز، والذي يضم 6 عبارات (من 29-34) وكانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما يلي:

الجدول(16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العجز

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
01	أحجم عن المشاركة في صنع القرار في المنظمة	2.65	0.959	محايد	4
02	أشعر بأني لا أستطيع تقديم المساعدة لزملائي	1.98	0.978	لا أوافق	6
03	يسيطر عليّ شعور الرغبة في الاستقالة من عملي	2.60	1.270	لا أوافق	5
04	أشعر بغياب الأمن بالمنظمة	3.08	1.328	محايد	2
05	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل	3.38	1.219	محايد	1
06	أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل	2.67	1.113	محايد	3
-	بعد العجز	2.72	0.728	محايد	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسطات الحسابية لبعد العجز محصورة بين 1.98 و 3.38، وانحرافات معيارية تتراوح بين 0.959 و 1.328.

أوضحت النتائج عن تحصيل العبارة "أشعر بالملل بسبب روتينية العمل" على أعلى المرتبة بأعلى بمتوسط حسابي قدر ب 3.38 وانحراف معياري قدره 1.219، فيما تحصلت عبارة "أشعر بأني لا أستطيع تقديم المساعدة لزملائي" على أدنى مرتبة بمتوسط حسابي 1.98 وانحراف معياري قدره 0.978، وهو ما يدل على أن العاملين بالمؤسسة يشعرون أحيانا بالملل بسبب روتينية العمل والتي تجعلهم عاجزين عن آدائه، كما يشعرون في البعض الآخر بغياب مشاركتهم في اتخاذ بعض القرارات داخل المؤسسة ما يثير لهم الرغبة في مغادرة عملهم.

1-2- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد العزلة الاجتماعية:

يوضح الجدول الموالي إجابات عينة الدراسة حول بعد العزلة الاجتماعية والذي تضمن 7 عبارات (من

35-41)، وكانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما يلي:

الجدول (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العزلة الاجتماعية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
01	أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي	2.07	1.107	لا أوافق	7
02	أشعر بالتوتر أثناء تواجدي بالعمل	2.30	1.102	لا أوافق	5
03	علاقاتي مع زملائي محدودة	2.75	1.223	محايد	3
04	أبتجب المشاركة في أنشطة المنظمة	2.73	1.074	محايد	4
05	علاقاتي مع زملائي لا تتميز بالثقة والمصادقية	2.17	1.050	لا أوافق	6
06	الاتصال بين العاملين محدود	2.84	1.206	محايد	2
07	المنظمة لا تولي اهتمام للمبادرة في العمل	3.27	1.314	محايد	1
-	بعد العزلة الاجتماعية	2.51	0.753	لا أوافق	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسطات الحسابية لبعد العزلة الاجتماعية محصورة بين 2.07 و3.27، بانحرافات معيارية تتراوح بين 1.050 و1.314.

أوضحت النتائج عن تحصل العبارة "المنظمة لا تولي اهتمام للمبادرة في العمل" على أعلى مرتبة بأعلى متوسط حسابي قدر ب 3.27 و بانحراف معياري قدره 1.314، فيما تحصلت العبارة "أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي" على أدنى مرتبة بمتوسط حسابي قدر ب 2.07 وانحراف معياري قدره 1.107.

بناءً على هذا فإن أفراد عينة الدراسة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز كانت آراؤهم غير موافقة تجاه شعورهم بالاغتراب الوظيفي المتعلق ببعد العزلة الاجتماعية، نتيجة انسجامهم مع زملائهم في العمل وتميز علاقاتهم بالثقة وما توفره لهم المؤسسة من ظروف ملائمة تجعلهم يبدون عملهم دون توتر.

1-3- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول بعد اللامعنى:

الجدول الموالي إجابات عينة الدراسة حول بعد اللامعنى والذي يضم 5 عبارات (من 42-46) وكانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما يلي:

الجدول (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد اللامعنى

الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	أوافق	0.992	3.76	ألتزم بإجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا	01
4	محايد	1.133	2.91	الأهداف غير واضحة في محيط العمل	02
5	محايد	1.120	2.89	صعوبة العمل تجعله غير مفهوم	03
3	محايد	1.227	3.13	درجة ممارستي للعمل بحرية محدودة جدا	04
2	محايد	1.356	3.15	أشعر بعدم المساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر	05
-	محايد	0.734	3.16	بعد اللامعنى	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

يظهر الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية لبعد اللامعنى والتي تراوحت بين 2.89 و 3.76، بانحرافات معيارية تتراوح بين 0.992 و 1.356.

أوضحت النتائج عن تحصل العبارة "ألتزم بإجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا" على أعلى مرتبة بمتوسط حسابي قدر ب 3.76 و بانحراف معياري قدره 0.992، بينما تحصلت العبارة "صعوبة العمل تجعله غير مفهوم" على أدنى مرتبة بمتوسط حسابي قدر ب 2.89 و بانحراف معياري قدره 1.120.

بناءً على هذا فإن أفراد العينة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز كانت آراؤهم محايدة تجاه شعورهم بالاغتراب الوظيفي المرتبط ببعد اللامعنى، نتيجة تطبيقهم والتزامهم الدائم لقوانين وإجراءات العمل حتى وإن كانوا غير مقتنعين بها، بالإضافة إلى عدم إدراكهم بالأهداف التي تسعى إليها المؤسسة وكما أنهم يأدون عملهم ضمن نطاقات محدودة.

1-4- عرض وتحليل إجابات العينة حول بعد الاغتراب عن الذات:

يوضح الجدول الموالي إجابات عينة الدراسة حول بعد الاغتراب عن الذات والذي يضم 8 عبارات (من 47-54) وكانت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة كما يلي:

الجدول (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاغتراب عن الذات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	الترتيب
01	أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في العمل	2.93	1.326	محايد	5
02	أشعر أن وظيفتي لا تشبع حاجاتي لتأكيد ذاتي	3.21	1.288	محايد	2
03	أشعر بتدني مستوى رضاي عن أدائي	2.81	1.324	محايد	6
04	أجد صعوبة في التصريح بالرفض عندما يتطلب ذلك	2.97	1.243	محايد	4
05	لا أشعر بالأمان الوظيفي	3.08	1.341	محايد	3
06	ما قمت بتحقيقه من نجاح لا يشبع طموحاتي	3.63	1.177	أوافق	1
07	أتردد كثيرا عندما أعتمد على نفسي في اتخاذ أي قرار	2.59	1.298	لا أوافق	7
08	قدرتي على تحمل ظروف العمل ضعيفة	2.13	1.227	لا أوافق	8
-	بعد الاغتراب عن الذات	2.92	0.813	محايد	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن المتوسطات الحسابية لبعء الاغتراب عن الذات تراوحت بين 2.13 و3.63، بانحرافات معيارية تتراوح ما بين 1.177 و1.341.

أوضحت النتائج عن تحصيل العبارة "ما قمت بتحقيقه من نجاح لا يشبع طموحاتي" على أعلى مرتبة بمتوسط حسابي قدر ب 3.63 وبانحراف معياري قدره 1.177، في بينما تحصلت العبارة "قدرتي على تحمل ظروف العمل ضعيفة على أدنى متوسط حسابي قدر ب 2.13 وبانحراف معياري قدره 1.227.

بناءً على ذلك فإن أفراد العينة بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز كانت آراؤهم محايدة تجاه شعورهم بالاغتراب الوظيفي المتعلق ببعء الاغتراب عن الذات، لأن عملهم لا يحقق طموحاتهم المستقبلية نتيجة عدم

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

استغلال الإمكانيات والكفاءات والقدرات التي يجوز عليها العاملين بصورة صحيحة ما يجعلهم غير مهتمين به، وفشل العاملين في إشباع طموحاتهم ما يجعلهم يدخلون في صراع ذاتي.

2- عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي:

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجماليين حول محور ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	المحور الأول ضغوط العمل	3.26	0.387	محايد
02	المحور الثاني الاعتراب الوظيفي	2.83	0.639	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

يتضح من الجدول أعلاه أن توجهات أفراد عينة الدراسة حول محور ضغوط العمل كانت محايدة بمتوسط حسابي قدره 3.26 وانحراف معياري قدر ب 0.387، وعليه فإن درجة شعور أفراد عينة الدراسة بضغوط العمل محايدة وهذا راجع بالدرجة الأولى لضغوط علاقات العمل، أما بالنسبة لتوجهات أفراد عينة الدراسة حول محور الاعتراب الوظيفي كانت هي الأخرى محايدة بمتوسط حسابي قدره 2.83 بانحراف معياري قدر ب 0.639، وعليه فإن درجة شعور أفراد عينة الدراسة بالاعتراب الوظيفي محايدة وهذا راجع إلى بعد اللامعنى.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة ونتائج اختبار معاملي الارتباط والتحديد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

1- اختبار فرضيات الدراسة:

من خلال اجراء اختبار بيرسون ودلالاته الإحصائية حول فرضيات الدراسة، أي حول أبعاد المحور الأول وعلاقتها بالمحور الثاني، تحصلنا على النتائج التالية:

1-1- اختبار الفرضية الأولى:

سيتم حساب معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لاختبار صحة أو رفض الفرضية الأولى، والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

الجدول رقم (21): حساب معامل الارتباط بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الأولى

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفرضية
0.000	0.447	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الغاز والكهرباء بقالمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

عند اجراء اختبار بيرسون للفرضية الأولى وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة، وجدنا أن معامل الارتباط موجب ومتوسط وبلغ 0.447 عند مستوى دلالة 0.000، وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، فإنها توجد علاقة خطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

1-2- اختبار الفرضية الثانية:

سيتم حساب معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لاختبار صحة أو رفض الفرضية الثانية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (22): حساب معامل الارتباط بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الثانية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفرضية
0.885	-0.011	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الغاز والكهرباء بقالمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

عند اجراء اختبار بيرسون للفرضية الثانية وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة، وجدنا أن معامل الارتباط ضعيف وسالب وقد بلغ -0.011 عند مستوى دلالة 0.885، وبما أن مستوى الدلالة أكبر من

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

0,05، أي أنه غير دال إحصائياً، ما ينفي الفرضية الثانية، أي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة.

1-3- اختبار الفرضية الثالثة:

سيتم حساب معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لاختبار صحة أو رفض الفرضية الثالثة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (23): حساب معامل الارتباط بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفرضية
0.000	0.454	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الغاز والكهرباء بقالملة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

عند إجراء اختبار بيرسون للفرضية الثالثة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالملة، وجدنا أن معامل الارتباط موجب ومتوسط وبلغ 0.454 عند مستوى دلالة 0.000، وبما أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 أي دال إحصائياً وبالتالي نقبل الفرضية الثالثة أي توجد علاقة طردية متوسطة بين ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة.

1-4- اختبار الفرضية الرابعة:

سيتم حساب معامل بيرسون ودلالاته الإحصائية لاختبار صحة أو رفض الفرضية الرابعة والجدول التالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-

الجدول رقم (24): حساب معامل الارتباط بيرسون ودلالاته الإحصائية لقبول أو رفض الفرضية الرابعة

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	الفرضية
0.953	-0.05	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الترقى والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الغاز والكهرباء بقالمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss26

عند اجراء اختبار بيرسون للفرضية الرابعة وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط الترقى والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة، وجدنا أن معامل الارتباط ضعيف جدا وسالب وقد بلغ -0.05 عند مستوى دلالة 0.953 ، وبما أنه غير دال إحصائيا لأنه أكبر من 0.05 ، وبالتالي ترفض الفرضية الرابعة، أي لا توجد علاقة بين ضغوط الترقى والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالمة.

2- نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي:

الجدول رقم (25): نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

المتغير التابع	اختبار النموذج		معامل β	معامل الانحدار B	المتغيرات الفرعية المستقلة
	قيمة t	قيمة sig			
الاعتراب الوظيفي	3.674	0.000	-	1.401	ثابت constant
	4.170	0.000	0.318	0.359	ضغوط طبيعة العمل
	-2.372	0.019	-0.162	-0.204	ضغوط علاقات العمل
	4.542	0.000	0.352	0.358	ضغوط الهيكل التنظيمي
	-1.469	0.144	-0.098	-0.91	ضغوط الترقى والنمو

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss26

1-2-معامل الارتباط R ومعامل التحديد R²:

يدل معامل الارتباط R على قوة العلاقة التي تربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة، بينما يدل معامل التحديد R² على النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الدراسة، والجدول الموالي يوضح نتائج الاختبار:

الجدول رقم (26): نتائج الانحدار الخطي المتعدد للنموذج.

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ في التقدير
	0.552	0.304	0.287	0.539

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS26

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الذي يجمع بين المتغير التابع والمتغيرات الفرعية المستقلة مجتمعة يقدر ب 0.552 أي بنسبة 55.2% وهذا ما يدل على وجود علاقة تأثير خطية متوسطة بين هذه المتغيرات.

كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.304، وبالتالي أبعاد ضغوط العمل تفسر ما نسبته 30.4% من التغيرات الحاصلة في الاغتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالة، أما النسبة المتبقية فتعود لمتغيرات أخرى خارج نموذج الدراسة.

ومن خلال النتائج السابقة فإن معادلة الانحدار الكلي لنموذج الدراسة تصبح كالآتي:

$$Y = 1.401 + 0.359x_1 - 0.204x_2 + 0.358x_3 - 0.91x_4$$

ومنه يمكن القول إن الاغتراب الوظيفي لدى العاملين يساوي 0، في حالة عدم توفر أي بعد من أبعاد ضغوط العمل، ويزيد بقيمة 1.401 مقابل الزيادة بدرجة في توفر أبعاد ضغوط العمل، ويزيد بقيمة 0.359 مقابل كل زيادة بدرجة في توفر أبعاد ضغوط العمل، وينقص بقيمة (0.204) مقابل كل زيادة بدرجة في ضغوط علاقات العمل، كما يزيد ب 0.358 مقابل كل زيادة بدرجة في ضغوط الهيكل التنظيمي، وينقص بقيمة (0.91) مقابل كل زيادة بدرجة في ضغوط الترقى والنمو.

خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالملة، من خلال الاعتماد على الاستبيان كونه من أبرز الوسائل المعتمد عليها في جمع البيانات، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج **spss 26**، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة تأثير لضغوط العمل (المتغير المستقل) على الاغتراب الوظيفي (المتغير التابع) لدى العاملين.

خاتمة

خاتمة:

انطلقت هذه الدراسة من كونها ساهمت في التطرق إلى بعض المشاكل التي تعاني منها مؤسسات اليوم وهي ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لدى موظفيها، حيث تبين من خلال دراستنا هذه أن ضغوط العمل تعتبر من أهم المثيرات التي تؤثر في العاملين نفسيا وجسديا، وهو ما تمت دراسته على عينة من العاملين بإحدى المؤسسات الجزائرية وقد توصلنا إلى النتائج المتمثلة في:

- ضغوط العمل هي عبارة عن كل ما يحيط بالفرد العامل من مثيرات نفسية، جسدية وسلوكية، التي تؤدي به إلى حالة من اللاتوازن النفسي والعاطفي، مما ينشأ لديه حالة من التوتر والقلق، وهو ما يؤثر سلبا على الرغبة في أدائه لعمله؛

- ضغوط العمل ناتجة عن تفاعل ثلاث عناصر أساسية فيما بينها، حيث يشعر العامل بمثيرات أولية ينتج عنها ردود أفعال فيزيولوجية، نفسية وسلوكية تؤدي بدورها إلى التفاعل بين هذه العوامل؛

- ضغوط العمل هي ظاهرة حتمية يصعب القضاء عليها نظرا لتعدد مصادرها، فهي موجودة في كل المؤسسات باختلاف نشاطاتها أو حجمها؛

- ضغوط العمل ليست سلبية دائما، وإنما لها آثار إيجابية كأن تكون حافز لدى الفرد لإنجاز مهامه، ولكن إذا تجاوزت هذه الضغوط الحد المسموح لها يصبح لها آثار سلبية؛

- يمكن الحد من آثار ضغوط العمل من خلال اتباع اعتماد عدة وسائل وأساليب، كانتهاج استراتيجيات فعالة لمواجهةها على مستوى الفرد والمنظمة؛

- يعبر الاعتراب الوظيفي عن حالة من عدم الانتماء للوظيفة والمنظمة سببه الشعور بعدم الرضا عن العمل، ما يؤدي إلى شعورهم بالعجز، العزلة الاجتماعية، اللامعنى والاعتراب عن الذات؛

- هناك جملة من المظاهر تدل على انتشار ظاهرة الاعتراب الوظيفي، والتي تختلف باختلاف أسبابه داخل المنظمة، ما يدعو إلى ضرورة الانتباه لها في بداية ظهورها؛

- لإدارة ظاهرة الاعتراب الوظيفي تنتهج المنظمة مجموعة من الاستراتيجيات للتعامل معها، ووضع حد لها قبل تفاقمها، وبالتالي القضاء على جذورها في المستوى المناسب؛

- هناك علاقة بين ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي، فكلما زادت شدة الضغوط أدى ذلك إلى شعور العاملين باغترابهم عن وظيفتهم؛

- جاءت معظم أبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، علاقات العمل، الهيكل التنظيمي والترقي والنمو) بمستويات محايدة كما يدركها العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة، أما بعد علاقات العمل فجاء بدرجة موافقة اتجاه ضغوط العمل؛

- جاءت معظم أبعاد الاعتراب الوظيفي (العجز، اللامعنى والاعتراب عن الذات) بمستويات محايدة كما يدركها العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة، أما بعد العزلة الاجتماعية فجاء بمستوى غير موافق اتجاه الاعتراب الوظيفي؛

- وجدت الدراسة أن لضغوط العمل تأثيراً متوسطاً ومعنوياً في الاعتراب الوظيفي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وقد كان بعداً طبيعة العمل والهيكل التنظيمي ذوا تأثير متوسط وإيجابي في حين كان لبعدي علاقات العمل والترقي والنمو تأثيرين سلبيين.

أما بالنسبة لنتائج اختبار فرضيات الدراسة فكانت كما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد ضغوط طبيعة العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة، أي أن الفرضية الأولى مقبولة؛

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد ضغوط علاقات العمل والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة وهو ما ينفي صحة الفرضية الثانية؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد ضغوط الهيكل التنظيمي والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة؛

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الترقي والنمو والاعتراب الوظيفي لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء والغاز بقالملة، وهو ما ينفي صحة الفرضية الرابعة.

التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها في الجانب النظري للدراسة وفي الجانب التطبيقي، فإنه يتم تقديم جملة من التوصيات والتي بإمكانها أن تساهم في التخفيف من شدة ضغوط العمل والتي بدورها تخفف من حدة الاغتراب الوظيفي والمتمثلة في:

- يجب تخصيص الوقت الكافي بدقة للقيام بالأعمال الموكلة للموظفين مع مراعاة مؤهلاتهم ومتطلبات الوظيفة من أجل أدائها بكفاءة وفعالية؛

- تخصيص فضاءات خاصة بالراحة للعاملين للتخلص من الإرهاق والتوتر نتيجة القيام بأعمال مجهدّة؛

- العمل على توفير ظروف ملائمة ومريحة للأفراد من أجل تحقيق الرضا عن تغيير مكان عملهم؛

- ضرورة تحقيق انسجام أكبر بين العاملين والتنسيق بينهم في مختلف الأقسام بالمنظمة؛

- ضرورة منح فرص الترقية والنمو الوظيفي على أسس عادلة وموضوعية وفي آجالها المحددة؛

- الأخذ بعين الاعتبار مدى استيعاب العاملين لإجراءات وقوانين العمل المعمول بها داخل المنظمة؛

- تحقيق الأهداف بأكثر دقة وبما يتماشى مع طموحات العاملين، مما يساهم في تحقيقها من جهة وتحقيق أهداف المنظمة ككل من جهة أخرى.

آفاق البحث:

إن تطرقنا لموضوع مذكرتنا، جعلنا ندرك أهمية المواصلة فيه من جوانب أخرى متعددة، تكون بمثابة اقتراحات كمواضيع قابلة للمعالجة وإمكانية طرحها بحيث يمكن أن تكون كدراسات مستقبلية، ومن هذه المواضيع نجد:

- ضغوط العمل وتأثيرها على المناخ التنظيمي؛

- أثر ضغوط العمل على العدالة التنظيمية؛

- الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي؛

- الاغتراب الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي للعاملين.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. الكتب:

1. حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الرابعة، 2013.
2. رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي وأساسياته النظرية وممارسته العلمية، دار الفكر، دمشق، سوريا، الطبعة الأولى، 2000.
3. سامي محسن الختاتنة، علم النفس الإداري، دار الحامد، عمان، الطبعة 1، 2012.
4. طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2006.
5. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
6. عبد اللطيف محمد خليفة، دراسات في سيكولوجية الاغتراب، دار غريب، القاهرة، 2003.
7. عبد المجيد أونيس، سامية بن طالب، صليحة شامي، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، 2013.
8. عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وأثرها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للنشر والتوزيع، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2008.
9. غني دحام تناي الزبيدي، عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
10. فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، الطبعة الثانية، 2009.
11. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار حميثرا للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 2019.

قائمة المصادر والمراجع

12. محمود مهدي بيادي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرامج الإحصائية Spss، دار الحامد عمان، الطبعة الأولى، 2005.
 13. منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
 14. منصور محمد إسماعيل العريقي، السلوك التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، الطبعة الثانية، 2013.
 15. مؤيد الساعدي، قياس اللاملموسات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار صفاء، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
 16. نفيسة محمد باشري، فوزي شعبان وآخرون، السلوك التنظيمي، نشر كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2017.
2. الرسائل الجامعية:
1. تاج الدين محمد علي مصباح، الدور المعدل للدافعية للإنجاز في العلاقة بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان، 2019.
 2. خير الدين ابن خرخور، علاقة ضغوط العمل بارضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2010-2011.
 3. سليمة العمري، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018-2019.
 4. شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، فرع إدارة أعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-2010.
 5. عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة غزة، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

قائمة المصادر والمراجع

6. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.
7. لبنى ذياب، مستوى تقدير الذات وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين، مذكرة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2017-2018.
8. مازن أكرم عبد الله حلس، المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الفلسطينية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
9. محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
10. منصور بن زاهي، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإبجاز لدى الاطارات الوسطى لقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
11. موسى مطاطلة، ضغوط العمل وعلقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
12. نايف بن فهد التويم، مستويات العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، دراسة تطبيقية على ضباط جوزات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية، للعلوم الأمنية، الرياض، 2005.
13. يوسف لعجايلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، غير منشورة، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

3. المجالات:

1. جوان سعد الله رشيد وآخرون، دور ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي، مجلة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 9، العدد 17، العراق، 2017.

2. رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 37، 2013.
3. سوزان صالح دروزة، ديماء شكري القواسمي، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالاغتراب الوظيفي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد 10، العدد 2، 2014.
4. عبد السلام محمد إبراهيم، أثر ضغوط العمل على الشعور بالاغتراب الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، كلية التجارة الاسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، المجلد 6، العدد 1، 2015.
5. محسن علوان محمد، محمد باقر علي علجات، دور ممارسات الموارد البشرية الدولية في معالجة مشكلة الاغتراب الوظيفي، مجلة المثني للعلوم الإدارية والاقتصادية، دراسة تطبيقية بجامعة القادسية، العدد 3، العراق، 2018.
6. محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 39، 2016.
7. نور الدين تاويرت، منصور بن زاهي، الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل، مجلة العلوم الانسانية، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، الجزائر، 2010.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Bickford Melanie ،Stress in the Workplace ،à General Overview of the Causes ،the Effects ،and the Solutions ،Canadian mental health association, 2005.
- 2- Manu Carricano et Fanny Poujol, Analyse de données avec SPSS, Pearson Education, paris, 2009.
- 3- Nelson Lindsay, O'donhue Wayne, Alienation psychology and Human Ressources Management, Refereed paper proceeding, of the 2nd Australian center for Research in Employment and work parto, Italy, 2006.
- 4- Stavroula Ieka, Amanda Griffiths, Tom Cox, work organization and stress, protecting worker's health, series N03, institute of work, Health and organizations, university of Nottingham, United Kingdom, 2003.

4. مواقع الأنترنت:

1. صلاح أبو غالي، الاغتراب الوظيفي، http://salah_abughali.word_press.com ، تاريخ الزيارة 14-04-2021، على الساعة 13:45.
2. الموقع: <https://www.hr.admin.com>، تاريخ الزيارة 28-04-2021، على الساعة 17:20.
3. الموقع: <https://www.starshams.com/2021/05/occupational-stress.html>، ضغوط العمل، مفهومها، مراحلها، مصادرها، أنواعها، عناصرها، تاريخ الزيارة 28-04-2021، 18:00.
4. الموقع: <http://careesar.com>، ظاهرة الاغتراب الوظيفي وأثرها في إنتاجية رأس المال البشري، تاريخ الزيارة 21-04-2021، على الساعة 13:45.

الملاحق

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche scientifique
Guelma. Mai 1945 8 Université

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 . قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département:

N° : /F.S.E.C.S.G/U.G/2021

Guelma, le

قسم: علوم التسيير
رقم: 17 / / ك.ع.ا.ت.ع.ت.ا.ج.ق/2021

قالمة، في 19 ماي 2021

إلى السيد: مدير شركة سونلغاز
.....
.....
.....

الموضوع: طلب إجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة، و بعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء دراسة بمؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم:

- 1- فوفنا ليا عابن جولة..... رقم السجل: 1.6.1.6/360.4.4.5.4.5
 - 2- مسرانيه..... رقم السجل: 1.6/360.4.4.5.7.3
- شعبة: علوم التسيير..... تخصص: إدارة أعمال..... السنة الجامعية: 2020/2021
- عنوان الموضوع: أثر ضعفها العمل في تنمية التسحر بلاد الجزائر الوظيفه.....

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس القسم:

مسامد رئيس قسم علوم التسيير
مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج
امضاء: بسوفاب محمد

الأستاذة(ة): المشرفة(ة):

دا مسعود بوردجة

المؤسسة المستقبلية:

حسين شعبان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان لمذكرة ماستر

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

سيدي/ سيدي

في إطار إنجاز مذكرة الماستر، تخصص إدارة أعمال نقوم بإجراء دراسة علمية حول موضوع "أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين، دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز-قالمة". لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المرفقة بكل صراحة وحرية تامة حتى تتحقق الأهداف المرجوة من الدراسة، وستحظى إجاباتكم بسرية تامة لأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
نشكركم على تعاونكم وثقتكم.

ملاحظة:

الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لها.

إعداد الطالبين:

الأستاذة:

✓ فوغالي عاتي خولة

✓ مراني هناء

إشراف

الدكتورة سعيدة بورديمة

السنة الجامعية: 2021/2020.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-العمر: أقل من 30 سنة من 31-40 سنة من 41 سنة - 50 سنة أكثر من 50 سنة.
- 3-المستوي التعليمي: ثانوي أو أقل تكوين مهني جامعي دراسات عليا
- 4-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10-20 سنة أكثر من 20 سنة
- 5- المنصب الوظيفي: عون إدارة تقني سامي متصرف اداري رئيس قسم أو مصلحة
- أستاذ مهندس دولة أخرى.....

المحور الثاني: ضغوط العمل

رقم	الأستلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
ضغوط طبيعة العمل						
1	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه					
2	توكل لي أعمال متعددة تتطلب الانجاز في نفس الوقت					
3	تشعري ساعات العمل بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل					
4	ترهقني كثرة طلبات العمل لأدائها بشكل سريع					
5	يشعري بتغيير مكان عملي بعدم الارتياح					
6	كثرة دوران العمل في المؤسسة تشتت انتباهي لأداء عملي					
7	أجد صعوبة في أي عمل أقوم به					
8	أشعر بنوع من الارتباك عند قيامي بمهام موكلة لغيري					
9	أشعر بالتوتر عند إضافة أو زيادة شخص غير مرغوب فيه					
ضغوط علاقات العمل						
10	يتأخر زملائي في العمل بإنجاز الأعمال الموكلة لهم					
11	أجد صعوبة في التعامل مع زملائي					

					يقف زملائي بجانبني عند مواجهتي لأي مشاكل في العمل	12
					أتناقش مع زملائي حول مشاكل العمل ونحاول أن نجد لها حلولاً	13
					العمل ضمن مجموعات يكون ذو كفاءة أكبر	14
					ينخفض الأداء الجماعي بمجرد انخفاض الأداء الفردي	15
ضغوط الهيكل التنظيمي						
					تتجنب الإدارة مشاركتي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي الوظيفية	16
					تحد المركزية المتبعة في المنظمة من قدرتي على الأداء	17
					تعتبر إجراءات العمل واضحة بشكل كافي	18
					يوجد ضعف في التنسيق بين العاملين في مختلف الأقسام بالمنظمة	19
					كثرة تداول السلطة يشعري بالقلق وعدم التركيز في الأداء	20
					عدم توافق كفاءاتي وقدراتي مع الوظيفة يشعري بالضجر منها	21
ضغوط الترقى والنمو						
					أحصل على ترقىي الوظيفية في موعدها المحدد	22
					يوجد ارتباط بين الكفاءة في العمل والترقية	23
					تتوفر لي الفرصة المناسبة للترقية في عملي	24
					أشعر بأن عملي الحالي لا يرقى لمستوى طموحاتي	25
					راتبي غير مناسب للجهد الذي أبذله في العمل	26
					تمنح الترقيات غالباً لمن لا يستحقها	27
					أشعر بالرضا عن العلاوات الممنوحة لي	28

المحور الثالث: الاغتراب الوظيفي

رقم	الأسئلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الشعور بالعجز						
29	أحجم عن المشاركة في صنع القرار في المنظمة					
30	أشعر بأني لا أستطيع تقديم المساعدة لزملائي					
31	يسيطر علي شعور الرغبة في الاستقالة من عملي					
32	أشعر بغياب الأمن الوظيفي بالمنظمة					
33	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل					
34	أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل					
الشعور بالعزلة الاجتماعية						
35	أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي					
36	أشعر بالتوتر أثناء تواجدي بالعمل					
37	علاقاتي مع زملائي محدودة					
38	أجنب المشاركة في أنشطة المنظمة					
39	علاقاتي مع زملائي لا تتميز بالثقة والمصادقية					
40	الاتصال بين العاملين محدود					
41	المنظمة لا تولي اهتماما للمبادرة في العمل					
الشعور باللامعنى						
42	ألتزم بإجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا					
43	الأهداف غير واضحة في محيط العمل					

					صعوبة العمل تجعله غير مفهوم	44
					درجة ممارستي للعمل بحرية محدودة جدا	45
					أشعر بعدم المساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر	46
الاغتراب عن الذات						
					أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في العمل	47
					أشعر أن وظيفتي لا تشبع حاجتي لتأكيد ذاتي	48
					أشعر بتدني مستوى رضاي عن أدائي	49
					أجد صعوبة في التصريح بالرفض عندما يتطلب ذلك	50
					لا أشعر بالأمان الوظيفي	51
					ما قمت بتحقيقه من نجاح لا يشبع طموحاتي	52
					أتردد كثيرا عندما أعتد على نفسي في اتخاذ أي قرار	53
					قدرتي على تحمل ظروف العمل ضعيفة	54

الملحق رقم (03): معامل ثبات ألفا كرونباخ ونباخ

معامل ثبات محور الاعتراض

Cronbach's Alpha d'éléments	Nombres d'éléments
,798	166

166

معامل ثبات محور ضغوط العمل:

الوظيفي

Cronbach's Alpha	Nombres
,827	

معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة

ككل

Cronbach's Alpha	Nombres d'éléments
,844	166

الملحق رقم (04): التكرارات والنسب المئوية لمحاور البيانات الشخصية والوظيفية

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	115	69,3	69,3	69,3
	أنثى	51	30,7	30,7	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	22	13,3	13,3	13,3
	من 30-40 سنة	80	48,2	48,2	61,4
	من 40-50 سنة	47	28,3	28,3	89,8
	أكثر من 50 سنة	17	10,2	10,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	34	20,5	20,5	20,5
	تكوين مهني	21	12,7	12,7	33,1
	جامعي	101	60,8	60,8	94,0
	دراسات عليا	10	6,0	6,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

		الخبرة المهنية			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من خمس سنوات	26	15,7	15,7	15,7
	من 5 إلى 10 سنوات	67	40,4	40,4	56,0
	من 10 إلى 20 سنة	46	27,7	27,7	83,7

أكثر من 20 سنة	27	16,3	16,3	100,0
Total	166	100,0	100,0	

المنصب الوظيفي					
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	عون إدارة	29	17,5	17,5	17,5
	تقني سامي	45	27,1	27,1	44,6
	متصرف إداري	21	12,7	12,7	57,2
	رئيس قسم أو مصلحة	20	12,0	12,0	69,3
	مهندس دولة	24	14,5	14,5	83,7
	أخرى	27	16,3	16,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء العينة حول عبارات الاستبيان

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط طبيعة العمل

Statistiques

	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	توكل لي أعمال متعددة تتطلب الانجاز في نفس الوقت	تشعرني ساعات العمل بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل	كثرة طلبات العمل لأدائها بشكل سريع	يشعرنني تغيير مكان عملي بعدم الارتياح	كثرة دوران العمل في المؤسسة تشتت انتباهي لأداء عملي	أجد صعوبة في أي عمل أقوم به	أشعر بنوع من الارتباك عند قيامي بمهام موكلة لغيري	أشعر بالتوتر عند إضافة أو زيادة شخص غير مرغوب فيه	ضغوط طبيعة العمل
Valide	166	166	166	166	166	166	166	166	166	166
Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,30	3,64	3,99	3,75	3,48	3,25	1,97	3,05	3,19	3,4043
Ecart type	,870	1,063	1,000	1,109	1,179	1,105	,930	1,309	1,230	,56737

يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2
	محايد	3	1,8	6,0

أوافق	82	49,4	49,4	55,4
أوافق بشدة	74	44,6	44,6	100,0
Total	166	100,0	100,0	

توكل لي أعمال متعددة تتطلب الانجاز في نفس الوقت

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	8	4,8	4,8
	لا أوافق	22	13,3	18,1
	محايد	20	12,0	30,1
	أوافق	88	53,0	83,1
	أوافق بشدة	28	16,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0

تشعرتني ساعات العمل بالإرهاق والتوتر بعد نهاية العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	4	2,4	2,4
	لا أوافق	16	9,6	12,0
	محايد	11	6,6	18,7
	أوافق	81	48,8	67,5
	أوافق بشدة	54	32,5	100,0
	Total	166	100,0	100,0

ترهقتني كثرة طلبات العمل لأدائها بشكل سريع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2
	لا أوافق	23	13,9	18,1
	محايد	16	9,6	27,7
	أوافق	78	47,0	74,7
	أوافق بشدة	42	25,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0

يشعرتني تغير مكان عملي بعدم الارتياح

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2

لا أوافق	35	21,1	21,1	25,3
محايد	33	19,9	19,9	45,2
أوافق	53	31,9	31,9	77,1
أوافق بشدة	38	22,9	22,9	100,0
Total	166	100,0	100,0	

كثرة دوران العمل في المؤسسة تشتت انتباهي لأداء عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	8	4,8	4,8	4,8
لا أوافق	41	24,7	24,7	29,5
محايد	38	22,9	22,9	52,4
أوافق	59	35,5	35,5	88,0
أوافق بشدة	20	12,0	12,0	100,0
Total	166	100,0	100,0	

أجد صعوبة في أي عمل أقوم به

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	51	30,7	30,7	30,7
لا أوافق	87	52,4	52,4	83,1
محايد	15	9,0	9,0	92,2
أوافق	8	4,8	4,8	97,0
أوافق بشدة	5	3,0	3,0	100,0
Total	166	100,0	100,0	

أشعر بنوع من الارتباك عند قيامي بمهام موكلة لغيري

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	22	13,3	13,3	13,3
لا أوافق	45	27,1	27,1	40,4
محايد	27	16,3	16,3	56,6
أوافق	46	27,7	27,7	84,3
أوافق بشدة	26	15,7	15,7	100,0
Total	166	100,0	100,0	

أشعر بالتوتر عند إضافة أو زيادة شخص غير مرغوب فيه

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	14	8,4	8,4
	لا أوافق	41	24,7	33,1
	محايد	39	23,5	56,6
	أوافق	43	25,9	82,5
	أوافق بشدة	29	17,5	100,0
	Total	166	100,0	100,0

Statistiques

	يتأخر زملائي في العمل بإنجاز الأعمال الموكلة لهم	أجد صعوبة في التعامل مع زملائي	يقف زملائي بجانبني عند مواجهتي لأي مشاكل في العمل	أتناقش مع زملائي حول مشاكل العمل ونحاول أن نجد لها حلولاً	العمل ضمن مجموعات يكون ذو كفاءة أكبر	ينخفض الأداء الجماعي بمجرد انخفاض الأداء الفردي	ضغوط علاقات العمل
N	Valide 166	166	166	166	166	166	166
	Manquant 0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	2,81	2,02	3,73	4,10	4,13	3,98	3,4649
Ecart type	,982	,991	1,187	,836	1,053	1,006	,50779

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط علاقات العمل

يتأخر زملائي في العمل بإنجاز الأعمال الموكلة لهم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	16	9,6	9,6
	لا أوافق	44	26,5	36,1
	محايد	67	40,4	76,5
	أوافق	33	19,9	96,4

أوافق بشدة	6	3,6	3,6	100,0
Total	166	100,0	100,0	

أجد صعوبة في التعامل مع زملائي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	53	31,9	31,9	31,9
لا أوافق	77	46,4	46,4	78,3
محايد	20	12,0	12,0	90,4
أوافق	11	6,6	6,6	97,0
أوافق بشدة	5	3,0	3,0	100,0
Total	166	100,0	100,0	

يقف زملائي بجانبني عند مواجهتي لأي مشاكل في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	14	8,4	8,4	8,4
لا أوافق	14	8,4	8,4	16,9
محايد	18	10,8	10,8	27,7
أوافق	76	45,8	45,8	73,5
أوافق بشدة	44	26,5	26,5	100,0
Total	166	100,0	100,0	

أتناقش مع زملائي حول مشاكل العمل ونحاول أن نجد لها حلولا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	3	1,8	1,8	1,8
لا أوافق	7	4,2	4,2	6,0
محايد	11	6,6	6,6	12,7
أوافق	94	56,6	56,6	69,3
أوافق بشدة	51	30,7	30,7	100,0
Total	166	100,0	100,0	

ينخفض الأداء الجماعي بمجرد انخفاض الأداء الفردي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2	4,2
لا أوافق	9	5,4	5,4	9,6
محايد	16	9,6	9,6	19,3

أوافق	82	49,4	49,4	68,7
أوافق بشدة	52	31,3	31,3	100,0
Total	166	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الهيكل التنظيمي

Statistiques

	تتجنب الادارة مشاركتي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي الوظيفية	تحد المركزية المتبعة في المنظمة من قدرتي على الاداء	تعتبر اجراءات العمل واضحة بشكل كافي	يوجد ضعف في التنسيق بين العاملين في مختلف الأقسام بالمنظمة	كثرة تداول السلطة يشعرني بالقلق وعدم التركيز في الاداء	عدم توافق كفاءاتي وقدراتي مع الوظيفة يشعرني بالضجر منها	ضغوط الهيكل التنظيمي
N Valide	166	166	166	166	166	166	166
Manquant	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,22	3,36	3,19	3,44	3,34	3,19	3,2902
Ecart type	1,353	1,102	1,122	1,193	1,158	1,201	,62763

تتجنب الادارة مشاركتي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي الوظيفية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	23	13,9	13,9	13,9
لا أوافق	33	19,9	19,9	33,7
محايد	30	18,1	18,1	51,8
أوافق	45	27,1	27,1	78,9
أوافق بشدة	35	21,1	21,1	100,0
Total	166	100,0	100,0	

تحد المركزية المتبعة في المنظمة من قدرتي على الاداء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	7	4,2	4,2	4,2
لا أوافق	33	19,9	19,9	24,1
محايد	46	27,7	27,7	51,8
أوافق	53	31,9	31,9	83,7
أوافق بشدة	27	16,3	16,3	100,0
Total	166	100,0	100,0	

تعتبر اجراءات العمل واضحة بشكل كافي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	15	9,0	9,0	9,0

لا أوافق	37	22,3	22,3	31,3
محايد	24	14,5	14,5	45,8
أوافق	81	48,8	48,8	94,6
أوافق بشدة	9	5,4	5,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

يوجد ضعف في التنسيق بين العاملين في مختلف الأقسام بالمنظمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	13	7,8	7,8	7,8
لا أوافق	27	16,3	16,3	24,1
محايد	31	18,7	18,7	42,8
أوافق	64	38,6	38,6	81,3
أوافق بشدة	31	18,7	18,7	100,0
Total	166	100,0	100,0	

كثرة تداول السلطة يشعرني بالقلق وعدم التركيز في الأداء

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	12	7,2	7,2	7,2
لا أوافق	31	18,7	18,7	25,9
محايد	37	22,3	22,3	48,2
أوافق	61	36,7	36,7	84,9
أوافق بشدة	25	15,1	15,1	100,0
Total	166	100,0	100,0	

عدم توافق كفاءاتي وقدراتي مع الوظيفة يشعرني بالضجر منها

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
لا أوافق بشدة	18	10,8	10,8	10,8
لا أوافق	33	19,9	19,9	30,7
محايد	33	19,9	19,9	50,6
أوافق	63	38,0	38,0	88,6
أوافق بشدة	19	11,4	11,4	100,0
Total	166	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ضغوط الترقى والنمو

Statistiques

	أحصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد	يوجد ارتباط بين الكفاءة في العمل والترقية	تتوفر لي الفرصة المناسبة للترقية في عملي	أشعر بأن عملي الحالي لا يرقى لمستوى الطموحات	راتبي غير مناسب للجهد الذي أبذله في العمل	تمنح الترقيات غالبا لمن لا يستحقها	أشعر بالرضا عن العلاوات الممنوحة لي	ضغوط الترقى والنمو
N	Valide	166	166	166	166	166	166	166
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,31	2,48	2,53	3,31	3,09	3,46	2,95
	Ecart type	1,348	1,378	1,306	1,296	1,311	1,356	1,278
								2,8769
								,69220

أحصل على ترقيتي الوظيفية في موعدها المحدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	68	41,0	41,0
	لا أوافق	30	18,1	59,0
	محايد	28	16,9	75,9
	أوافق	28	16,9	92,8
	أوافق بشدة	12	7,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0

يوجد ارتباط بين الكفاءة في العمل والترقية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	53	31,9	31,9
	لا أوافق	48	28,9	60,8
	محايد	12	7,2	68,1
	أوافق	38	22,9	91,0
	أوافق بشدة	15	9,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0

تتوفر لي الفرصة المناسبة للترقية في عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	52	31,3	31,3

	لا أوافق	34	20,5	20,5	51,8
	محايد	28	16,9	16,9	68,7
	أوافق	44	26,5	26,5	95,2
	أوافق بشدة	8	4,8	4,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أشعر بأن عملي الحالي لا يرقى لمستوى الطموحات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	17	10,2	10,2	10,2
	لا أوافق	33	19,9	19,9	30,1
	محايد	35	21,1	21,1	51,2
	أوافق	44	26,5	26,5	77,7
	أوافق بشدة	37	22,3	22,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

راتبي غير مناسب للجهد الذي أبذله في العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	27	16,3	16,3	16,3
	لا أوافق	27	16,3	16,3	32,5
	محايد	43	25,9	25,9	58,4
	أوافق	42	25,3	25,3	83,7
	أوافق بشدة	27	16,3	16,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

تمنح الترفيات غالبا لمن لا يستحقها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	22	13,3	13,3	13,3
	لا أوافق	17	10,2	10,2	23,5
	محايد	37	22,3	22,3	45,8
	أوافق	42	25,3	25,3	71,1
	أوافق بشدة	48	28,9	28,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أشعر بالرضا عن العلاوات الممنوحة لي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	30	18,1	18,1	18,1

لا أوافق	32	19,3	19,3	37,3
محايد	37	22,3	22,3	59,6
أوافق	50	30,1	30,1	89,8
أوافق بشدة	17	10,2	10,2	100,0
Total	166	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد العجز

Statistiques

		أحجم عن المشاركة في صنع القرار في المنظمة	أشعر بأنني لا أستطيع تقديم المساعدة لزملائي	يسيطر علي شعور الرغبة في الاستقالة من عملي	أشعر بغياب الأمن الوظيفي بالمنظمة	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل	أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل	الشعور بالعجز
N	Valide	166	166	166	166	166	166	166
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,65	1,98	2,60	3,08	3,38	2,67	2,7269
	Ecart type	,959	,978	1,270	1,328	1,219	1,113	,72802

أحجم عن المشاركة في صنع القرار في المنظمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	17	10,2	10,2	10,2
	لا أوافق	57	34,3	34,3	44,6
	محايد	66	39,8	39,8	84,3
	أوافق	19	11,4	11,4	95,8
	أوافق بشدة	7	4,2	4,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أشعر بأنني لا أستطيع تقديم المساعدة لزملائي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	53	31,9	31,9	31,9
	لا أوافق	86	51,8	51,8	83,7
	محايد	11	6,6	6,6	90,4
	أوافق	10	6,0	6,0	96,4
	أوافق بشدة	6	3,6	3,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

يسيطر علي شعور الرغبة في الاستقالة من عملي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	41	24,7	24,7
	لا أوافق	44	26,5	51,2
	محايد	35	21,1	72,3
	أوافق	33	19,9	92,2
	أوافق بشدة	13	7,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أشعر بغياب الأمن الوظيفي بالمنظمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	25	15,1	15,1
	لا أوافق	38	22,9	38,0
	محايد	27	16,3	54,2
	أوافق	50	30,1	84,3
	أوافق بشدة	26	15,7	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أشعر بالمثل بسبب روتينية العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	10	6,0	6,0
	لا أوافق	38	22,9	28,9
	محايد	32	19,3	48,2
	أوافق	51	30,7	78,9
	أوافق بشدة	35	21,1	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أجد صعوبة في مناقشة موضوع ما في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	21	12,7	12,7
	لا أوافق	65	39,2	51,8
	محايد	37	22,3	74,1
	أوافق	33	19,9	94,0
	أوافق بشدة	10	6,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء العزلة الاجتماعية

Statistiques

	أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي	أشعر بالتوتر أثناء تواجدي بالعمل	علاقاتي مع زملائي محدودة	أتجنب المشاركة في أنشطة المنظمه	علاقاتي مع زملائي لا تتميز بالثقة والمصداقية	الاتصال بين العاملين محدود	المنظمة لا تولي اهتماما للمبادرة في العمل	الشعور بالعزلة الاجتماعية
N	Valide	166	166	166	166	166	166	166
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,07	2,30	2,75	2,73	2,17	2,84	3,27
	Ecart type	1,107	1,102	1,223	1,074	1,050	1,206	1,314

أشعر بالعزلة عن زملائي حتى في ظل وجودهم معي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	58	34,9	34,9
	لا أوافق	69	41,6	76,5
	محايد	17	10,2	86,7
	أوافق	14	8,4	95,2
	أوافق بشدة	8	4,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أشعر بالتوتر أثناء تواجدي بالعمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	40	24,1	24,1
	لا أوافق	73	44,0	68,1
	محايد	24	14,5	82,5
	أوافق	22	13,3	95,8
	أوافق بشدة	7	4,2	100,0
	Total	166	100,0	100,0

علاقتي مع زملائي محدودة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	28	16,9	16,9	16,9
	لا أوافق	54	32,5	32,5	49,4
	محايد	26	15,7	15,7	65,1
	أوافق	47	28,3	28,3	93,4
	أوافق بشدة	11	6,6	6,6	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أتجنب المشاركة في أنشطة المنظمة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	19	11,4	11,4	11,4
	لا أوافق	56	33,7	33,7	45,2
	محايد	51	30,7	30,7	75,9
	أوافق	30	18,1	18,1	94,0
	أوافق بشدة	10	6,0	6,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

علاقتي مع زملائي لا تتميز بالثقة والمصداقية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	48	28,9	28,9	28,9
	لا أوافق	67	40,4	40,4	69,3
	محايد	30	18,1	18,1	87,3
	أوافق	16	9,6	9,6	97,0
	أوافق بشدة	5	3,0	3,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

الاتصال بين العاملين محدود

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	22	13,3	13,3	13,3
	لا أوافق	56	33,7	33,7	47,0
	محايد	27	16,3	16,3	63,3
	أوافق	48	28,9	28,9	92,2
	أوافق بشدة	13	7,8	7,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

المنظمة لا تولي اهتماما للمبادرة في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	20	12,0	12,0
	لا أوافق	33	19,9	31,9
	محايد	28	16,9	48,8
	أوافق	52	31,3	80,1
	أوافق بشدة	33	19,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد اللامعنى

Statistiques

	ألتزم باجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا	الأهداف غير واضحة في محيط العمل	صعوبة العمل تجعله غير مفهوم	درجة ممارستي للعمل بحرية محدودة جدا	أشعر بعدم المساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر	الشعور باللامعنى
N	166	166	166	166	166	166
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,76	2,91	2,89	3,13	3,15	3,1663
Ecart type	,992	1,133	1,120	1,227	1,356	,73415

ألتزم باجراءات وقوانين العمل حتى وإن كنت غير مقتنعا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	6	3,6	3,6
	لا أوافق	16	9,6	13,3
	محايد	22	13,3	26,5
	أوافق	90	54,2	80,7
	أوافق بشدة	32	19,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0

الأهداف غير واضحة في محيط العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	14	8,4	8,4
	لا أوافق	58	34,9	43,4
	محايد	37	22,3	65,7
	أوافق	43	25,9	91,6
	أوافق بشدة	14	8,4	100,0

Total	166	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

صعوبة العمل تجعله غير مفهوم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	لا أوافق بشدة	16	9,6	9,6	
	لا أوافق	56	33,7	43,4	
	محايد	35	21,1	21,1	64,5
	أوافق	49	29,5	29,5	94,0
	أوافق بشدة	10	6,0	6,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

درجة ممارستي للعمل بحرية محدودة جدا

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	لا أوافق بشدة	16	9,6	9,6	
	لا أوافق	44	26,5	26,5	
	محايد	32	19,3	19,3	55,4
	أوافق	51	30,7	30,7	86,1
	أوافق بشدة	23	13,9	13,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أشعر بعدم المساواة في التعامل من طرف المسؤول المباشر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	لا أوافق بشدة	25	15,1	15,1	
	لا أوافق	34	20,5	20,5	
	محايد	30	18,1	18,1	53,6
	أوافق	45	27,1	27,1	80,7
	أوافق بشدة	32	19,3	19,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد الاغتراب عن الذات

Statistiques

	أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في العمل	أشعر أن وظيفتي لا تشبع حاجاتي لتأكيد ذاتي	أشعر بتدني مستوى رضاي عن أدائي	أجد صعوبة في التصريح بالرفض عندما يتطلب ذلك	لا أشعر بالأمان الوظيفي	ما قمت بتحقيقه من نجاح لا يشبع طموحاتي	أتردد كثيرا عندما أتمد على نفسي في اتخاذ أي قرار	قدرتي على تحمل ظروف العمل ضعيفة	الاغتراب عن الذات	
N	Valide	166	166	166	166	166	166	166	166	166
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,93	3,21	2,81	2,97	3,08	3,63	2,59	2,13	2,9202
	Ecart type	1,326	1,288	1,324	1,243	1,341	1,177	1,298	1,227	,81338

أشعر بصراع دائم بين قناعاتي وما أقوم به في العمل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	29	17,5	17,5
	لا أوافق	41	24,7	42,2
	محايد	31	18,7	60,8
	أوافق	42	25,3	86,1
	أوافق بشدة	23	13,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أشعر أن وظيفتي لا تشبع حاجاتي لتأكيد ذاتي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	20	12,0	12,0
	لا أوافق	33	19,9	31,9
	محايد	35	21,1	53,0
	أوافق	48	28,9	81,9
	أوافق بشدة	30	18,1	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أشعر بتدني مستوى رضاي عن أدائي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	31	18,7	18,7
	لا أوافق	47	28,3	47,0
	محايد	33	19,9	66,9
	أوافق	32	19,3	86,1
	أوافق بشدة	23	13,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0

أجد صعوبة في التصريح بالرفض عندما يتطلب ذلك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	19	11,4	11,4	11,4
	لا أوافق	53	31,9	31,9	43,4
	محايد	28	16,9	16,9	60,2
	أوافق	46	27,7	27,7	88,0
	أوافق بشدة	20	12,0	12,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

لا أشعر بالأمان الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	25	15,1	15,1	15,1
	لا أوافق	39	23,5	23,5	38,6
	محايد	27	16,3	16,3	54,8
	أوافق	47	28,3	28,3	83,1
	أوافق بشدة	28	16,9	16,9	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

ما قمت بتحقيقه من نجاح لا يشبع طموحاتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	9	5,4	5,4	5,4
	لا أوافق	26	15,7	15,7	21,1
	محايد	24	14,5	14,5	35,5
	أوافق	65	39,2	39,2	74,7
	أوافق بشدة	42	25,3	25,3	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

أتردد كثيرا عندما أعتد على نفسي في اتخاذ أي قرار

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	36	21,7	21,7	21,7
	لا أوافق	64	38,6	38,6	60,2
	محايد	13	7,8	7,8	68,1
	أوافق	38	22,9	22,9	91,0
	أوافق بشدة	15	9,0	9,0	100,0
	Total	166	100,0	100,0	

قدرتي على تحمل ظروف العمل ضعيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا أوافق بشدة	62	37,3	37,3
	لا أوافق	61	36,7	74,1
	محايد	16	9,6	83,7
	أوافق	14	8,4	92,2
	أوافق بشدة	13	7,8	100,0
	Total	166	100,0	100,0

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجماليين لمحور ضغوط العمل والاعترا ب الوظيفة

Statistiques

		المحور الأول	المحور الثاني
N	Valide	166	166
	Manquant	0	0
Moyenne		3,2610	2,8343
Ecart type		,38773	,63930

Corrélations

		ضغوط طبيعة العمل	المحور الثاني
ضغوط طبيعة العمل	Corrélation de Pearson	1	,447**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	166	166
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	,447**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	166	166

الملحق رقم (06): اختبار الفرضيات الفرعية

Corrélations

		ضغوط علاقات العمل	المحور الثاني
ضغوط علاقات العمل	Corrélation de Pearson	1	-,011
	Sig. (bilatérale)		,885
	N	166	166
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	-,011	1
	Sig. (bilatérale)	,885	
	N	166	166

Corrélations

		ضغوط الهيكل التنظيمي	المحور الثاني
--	--	----------------------	---------------

ضغوط الهيكل التنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,454**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	166	166
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	,454**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	166	166

Corrélations

		ضغوط الترقى والنمو	المحور الثاني
ضغوط الترقى والنمو	Corrélation de Pearson	1	-,005
	Sig. (bilatérale)		,953
	N	166	166
المحور الثاني	Corrélation de Pearson	-,005	1
	Sig. (bilatérale)	,953	
	N	166	166

الملحق رقم (07): اختبار الانحدار المتعدد بين أبعاد ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	1,401	,381		3,674	,000
	ضغوط طبيعة العمل	,359	,086	,318	4,170	,000
	ضغوط علاقات العمل	-,204	,086	-,162	-2,372	,019
	ضغوط الهيكل التنظيمي	,358	,079	,352	4,542	,000
	ضغوط الترقى والنمو	-,091	,062	-,098	-1,469	,144

a. Variable dépendante : المحور الثاني

الملحق رقم (08): الانحدار الخطي المتعدد للنموذج

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,552 ^a	,304	,287	,53987

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط الهيكل، ضغوط طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الترقى والنمو، ضغوط علاقات العمل، ضغوط طبيعة العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي

b. Variable dépendante : المحور الثاني

