



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: اعلام واتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسات الأمنية

دراسة ميدانية بأمن دائرة بئر العائر

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعته: 2020

إشراف الدكتور:

- براي محمد

إعداد الطالبان:

- زمال الوردي

- براي حسين

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tébessa

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
محمد مالك	أستاذ محاضر - ب-	رئيسا
محمد براي	أستاذ محاضر - ب-	مشرفا ومقررا
راضية قراد	أستاذ محاضر - أ-	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخره الذي أعاننا على إتمام هذا البحث
نقدم بخير الشاء وأخلص عبارات الشكر والامتنان للأسناد المشرف الدكتور براى محمد
الذي كان لنا خير عون وفضل من شد حتى رأى عملنا هذا النور وأخ جناه فى صورته
الأخيرة، بفضل إرشاداته ومرحابة صدره وطيب كرمه ذللت لنا كافة العقبات خصوصاً أن
هذه الدراسة جاءت فى ظرف استثنائية شهدت الجرائى والعالم أجمع وهى انشمار وباء
كورونا (كوفيد 19)، غير أن ما لا يقناه من الأسناد المشرف أعاننا بشكل كبير فى إتمام
هذه المدركة

كما لا ننسى فى هذا المقام التقدّم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة لنكر مههم وقبولهم
مناشقة خشنا المناويع

ولا يفوتنا أن نقدم بالشكر أيضاً لكافة عناصر وأفراد المؤسسة الأمنية للدائرة بشى العاتى
على كافة التسهيلات التى وجدناها من طرفهم وعلى تعاوهم أثناء معالجتنا لهذه الدراسة
كما نشكر كل أساتذة وطلبة قسم الاعلام والاتصال بصفة خاصة، وجامعة العربي النبسى
بصفة عامة وإيضاً كل من كان لنا عوناً من قريب أو بعيد
والله ولى التوفيق.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرهان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
المقدمة	أب
الفصل الأول: الإطار التصوري للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	11
2- فرضيات الدراسة	12
3- أسباب اختيار الدراسة	13
4- أهمية الدراسة	13
5- أهداف الدراسة	14
6- مفاهيم الدراسة	14
7- الدراسات السابقة	18
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
1. مراحل ضغوط العمل	25
2. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	25
3. أنواع ضغوط العمل	27
4. مصادر ضغوط العمل	29
5. النظريات المفسرة لضغوط العمل	30
الفصل الثالث: الاستقرار الوظيفي	
1. أهمية الاستقرار الوظيفي	35
2. عوامل الاستقرار الوظيفي	36
3. فوائد الاستقرار الوظيفي	37
4. مظاهر الاستقرار الوظيفي	38
الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة	
1. مجالات الدراسة	45

46	2. المنهج المستخدم في الدراسة
47	3. مجتمع وعينة الدراسة
48	4. أدوات جمع البيانات
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات واستخلاص النتائج	
52	1. خصائص العينة
56	2. المحور الثاني: كثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين والرغبة في تغيير مصالح العمل.
61	3. المحور الثالث: نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين مصادر ضغوط العمل.
65	4. المحور الرابع: النشاط المكثف والسلوك الوظيفي.
69	5. نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها.
70	6. النتائج العامة للدراسة.
72	خاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الرقم
47	يوضح عينة الدراسة	01
52	يبين توزيع الأفراد حسب الجنس	02
53	يبين توزيع الأفراد حسب السن	03
54	يبين توزيع الأفراد حسب الحالة المدنية	04
54	يبين توزيع الأفراد حسب المستوى التعليمي	05
55	يبين توزيع الأفراد حسب منصب العمل.	06
55	يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة في العمل.	07
56	ملائمة مكان العمل لطبيعة العمل.	08
57	حجم المسؤوليات المنسوبة.	09
58	ممارسة الرئيس لضغوط العمل.	10
58	سبب الشعور بالعبء الوظيفي.	11
59	تحمل المسؤوليات والشعور بالتعب والارهاق.	12
60	فرص تغيير مكان العمل والقبول بها.	13
60	الرغبة في تغيير المصلحة.	14
61	تحفيز المؤسسة للعاملين.	15
62	خضوع العاملين للتكوين.	16
62	حصول العاملين على الترقيات.	17
63	مساهمة الحوافز المادية في زيادة الأداء الوظيفي.	18
63	مساهمة الحوافز المعنوية في زيادة الرضا الوظيفي.	19
64	الاعتراف بالإنجازات وزيادة المواظبة والانضباط.	20
65	احتكاك الموظفين ببعضهم خلال العمل.	21
66	الاحتكاك بالمواطنين والشعور بالعبء الوظيفي.	22
66	كثرة المهام المسندة والشعور بالملل.	23
67	تعهد تجنب الاحتكاك بالمواطنين	24
67	تأثير كثرة الاعمال الموكلة على العلاقات بين الزملاء في العمل.	25
68	نوع العلاقة التي تجمع زملاء العمل.	26
68	الحلول التي يراها العاملون مناسبة وتساعدهم في قطاع الأمن على الاستقرار الوظيفي وتحت الضغوط المهنية.	27

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الرقم
48	دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة	01
51	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس	02
52	دائرة نسبية توضح توزيع الافراد عينة الدراسة حسب متغير السن	03

مقدمة

مقدمة:

تعتبر إدارة الموارد البشرية من الوظائف المهمة لأي مؤسسة وذلك لأهمية العنصر البشري لها فمما لا شك فيه أن رأس المال البشري هو من أهم عناصر رأس مال المؤسسة، فنجاح أي منظمة يعتمد بشكل رئيسي على العنصر البشري الموجود فيها، وقد زاد من أهمية إدارة الموارد البشرية في المؤسسة دور العولمة وما فرضته من تحديات على مستوى المنظمات وكذلك ازدياد حدة المنافسة الدولية والتغير التكنولوجي المتسارع، كل هذه التغيرات فرضت على المنظمات الاحتفاظ بقوى بشرية كفؤة ذات ولاء وقدرات عالية حتى تستطيع أن تتنافس في عالم اليوم. وعليه أصبح من أولويات المنظمات السهر على مراعاة الجانب النفسي للعامل والاهتمام به من أجل التخفيف من الضغوطات التي قد تواجهه داخل بيئة العمل، لذا نجد أن موضوع ضغوط العمل يحظى باهتمام كبير لدى العلماء والباحثين.

ويعد الاستقرار الوظيفي دعامة أساسية من دعائم المنظمات، وذلك لما له من آثار إيجابية على الموظفين والمؤسسة، إذ يساهم الاستقرار الوظيفي في زيادة شعور الفرد بالانتماء للمنظمة وزيادة الدافعية للبقاء في العمل والتقليل من الدوران الوظيفي والتغيب عن العمل، لذا أصبحت المنظمات تولي اهتماما كبيرا لجانب الاستقرار الوظيفي لعاملها من أجل ضمان بقائهم وزيادة قدرتهم على الأداء. ونظرا لأهمية الاستقرار الوظيفي تسعى المؤسسات لوضع أنظمة تستند لمعايير وأسس سليمة تعمل على زيادة الروح المعنوية للموظفين.

من خلال هذه الدراسة سنحاول إبراز أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي وسنأخذ عينة من الموظفين بالمؤسسة الأمنية ببنر العاتر، ك مجال تطبيقي لهذا البحث حيث قسمنا هذا البحث إلى خمسة فصول كما يلي:

الفصل الأول يمثل الإطار التصوري للدراسة والذي يتكون من الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الدراسة، أهمية الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني بعنوان ضغوط العمل وتناولنا فيه مراحل ضغوط العمل، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، أنواع ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، النظريات المفسرة لضغوط العمل.

الفصل الثالث بعنوان الاستقرار الوظيفي وسنتناول فيه أهمية الاستقرار الوظيفي، عوامل الاستقرار الوظيفي، فؤاد الاستقرار الوظيفي، مظاهر الاستقرار الوظيفي.

الفصل الرابع بعنوان الإطار المنهجي للدراسة وسنبرز فيه مجالات الدراسة، المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات.

الفصل الخامس بعنوان عرض وتحليل البيانات واستخلاص النتائج وسنتناول فيه خصائص العينة، كثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين والرغبة في تغيير مصالح العمل. نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين. النشاط المكثف والسلوك الوظيفي. النتيجة العامة للدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار التصوري للدراسة

الفصل الأول:

الإطار التصوري للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- مفاهيم الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1. إشكالية الدراسة:

لقد أصبح عالم اليوم عالم يسوده الضغط والتوتر نتيجة للأزمات المتتالية التي صاحبت التطورات المتلاحقة والتي أثرت على بيئة الأعمال، فأصبحت هذه الأخيرة بيئة مليئة بالضغوط ، لذا أصبحت النتيجة الحتمية لذلك هو ما يتعرض له العاملون بمختلف مستوياتهم الإدارية، لمستويات مختلفة من الضغوطات والتوترات مما ينعكس على نفسية الأفراد وعلى المنظمة ككل، إذ أن العامل يتعرض في بيئته الخارجية لضغوطات متباينة سواء كان ذلك على مستوى الأسرة أو على مستوى محيطه الاجتماعي، بالإضافة إلى الضغوطات التي تولدها طبيعة العمل أو البيئة الداخلية للعمل، لذا أصبحت ظاهرة ضغوط العمل جزءا رئيسيا ومؤثرا في حياة العامل اليومية، ولقد أخذت هذه الظاهرة مكانتها كظاهرة نفسية سيكولوجية واجتماعية، وبدأت في الازدياد بين الأفراد العاملين لدى منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، لذا حظيت هذه الظاهرة بالعديدة من الاهتمام من طرف العلماء.

وتعد ظاهرة ضغوط العمل داخل التنظيمات من بين أهم المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من العلماء والباحثين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع، ويرجع سبب هذا الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل لما تتركه من آثار سلبية على نفسية الفرد من جهة وعلى التنظيم ككل من ناحية أخرى، وهناك العديد من المهن تجلب الكثير من الضغط للعامل، ومن بينها مهنة العمل في الأسلاك الأمنية نظرا لخصوصيتها مقارنة مع باقي المهن، فمهنة الأمن تهدف بدرجة أولى إلى ضمان حماية الأفراد والمجتمع، بالإضافة إلى السهر على حفظ الأمن والنظام والحفاظ على الممتلكات الشخصية والعمومية، لذا تتطلب هذه المهنة العمل لساعات طويلة وقدر كبير من التركيز والحيلة والحذر مما يسبب الكثير من الضغوط على موظفي الأسلاك الأمنية، فضلا عن الضغط الذي يولده المحيط الذي يعملون فيه، وهذا ما يسبب العديد من التحديات والعوائق والضغوطات، فمن الصعب داخل مؤسسة أمنية القيام بأداء المهام والواجبات في جو يسوده التوتر والضغط الشديد.

ولقد أوضحت العديد من الأدبيات والنظريات أن العنصر البشري هو القلب النابض والمحرك الأساسي في المنظمة يتأثر بها ويؤثر فيها، لذا نجد أغلب المنظمات تسعى بشكل أساسي إلى الاهتمام بالعنصر البشري من أجل ضمان أكبر قدر ممكن من الإنتاجية وتحقيق الأهداف المسطرة، وذلك من خلال توفير المتطلبات الأساسية التي يحتاجها المورد البشري والتي تساهم في تحقيق أكبر قدر من الرضا في وظيفته

وحياته وبالتالي زيادة الاستقرار الوظيفي داخل بيئة العمل وهو ما ينعكس إيجابيا على كل من المنظمة والعاملين معا.

لذا يعد الاستقرار الوظيفي من الأمور المهمة التي يستوجب الاهتمام بها في مجال العمل، حيث يعد الاستقرار غاية حياتية وهو العامل الأساسي لبقاء دوام الفرد في العمل، لذا كان لابد على المنظمات التي تتطلع لبلوغ أهدافها وضمان بقائها داخل بيئة الأعمال ضرورة الاهتمام بالجانب الاستقراري للعامل في وظيفته حتى يتسنى له الشعور بأنه جزء من التنظيم الواحد وبالتالي زيادة الروح المعنوية له مما يساهم في القضاء على فرص دوران العمل والتي تعد من اهم السلبيات التي تعاني منها منظمات اليوم، لذا نجد أغلب المنظرين والباحثين يحاولون تقديم دراسة علمية تعالج جوانب ضغوط العمل ومحاولة معرفة أهم مصادرها ووضع الحلول العملية للحد منها باعتبارها جانب سلبي يؤثر على فعالية العمليات الإدارية، لذا سنحاول نحن كباحثين من خلال هذه الدراسة التطرق إلى موضوع ضغوط العمل وتأثيره على الاستقرار الوظيفي للعامل بالمؤسسة الأمنية بجهاز الأمن الوطني -وحدة بئر العاتر-، وبناء عليه يمكن لهذه الدراسة أن تنطلق من خلال طرح التساؤل التالي:

ما أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الأمنية- بلدية بئر العاتر؟

وتتفرع عليه التساؤلات التالية:

- هل تؤثر طبيعة العمل بالمنابرة على الأداء الوظيفي الأمتل لرجل الأمن (الشرطة) داخل المؤسسة الأمنية -بئر العاتر-؟
- هل يؤثر نظام الحوافز والترقيات على أداء العامل بالقطاع الأمني (الشرطة)؟
- هل يؤثر الاحتكاك اليومي والمباشر لأسلاك الأمن (الشرطة) مع المجرمين على السلوك الوظيفي للعاملين؟

2. فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين داخل الأسلاك الأمنية.

- الفرضيات الفرعية:

- تؤثر كثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين في زيادة الرغبة في تغيير مصالح العمل داخل المؤسسة الأمنية (الشرطة) -بئر العاتر-؟
- تؤثر طبيعة نظام الحوافز والترقيات على الأداء الوظيفي الأمثل لرجل الأمن داخل المؤسسة الأمنية (الشرطة) -بئر العاتر-؟
- يؤثر النشاط المكثف والاحتكاك اليومي للعاملين بأسلاك الشرطة بئر العاتر على سلوكهم الوظيفي.

3. أسباب اختيار الدراسة:

- إن اختيار موضوع يعد أول الخطوات المنهجية أثناء التفكير في إعداد بحث علمي إن اختيارنا لموضوع الدراسة المذكور سلفا لم يأتي عشوائيا أو بمحض الصدفة بل جاء لاعتبارات ومبررات ذاتية تتعلق بمعايشتنا واحتكاكنا بمثل هذه السلوكيات ومن ثم تقبل الإدارة للموضوع المقترح الذي له أهمية كبيرة بالإضافة إلى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية نذكر منها.

- رغبتنا في تتبع ما يؤول إليه الدراسة من تطورات في وقتنا الحالي.
- رغبتنا في معالجة موضوع الضغوط المهنية لجهاز الأمن (الشرطة)
- كون الدراسة أثار انتباهنا بشكل كبير.
- رغبتنا في تسليط الضوء على الدراسة لنجد له الحلول قبل أن يخرج إلى إطار أكبر يصعب التحكم فيه.

- قابلية الدراسة للدراسة في أرض الواقع.

- قلة الدراسة في القطاعات الأمنية.

- حداثة الدراسة.

- نيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل.

4. أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية أهمية بالغة لان العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف انواعها، تعاني من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي ان استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الاحباط مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا ايضا قد يؤثر على رضاهم الوظيفي مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم

وبالتالي يتسبب في انخفاض ادائهم، وايضا شعورهم بعدم الرضى والاستقرار، ولعل ما يمكن أن نستقيه من هذه الدراسة:

- الحصول على معلومات ومعطيات حول انواع الضغوط التي لها اثر على العامل وعلى رضاه نحو وظيفته بالمؤسسة الأمنية(اسلاك الشرطة)
- الآثار السلبية الكبيرة الناتجة عن ضغوط العمل.
- كون هذا الدراسة الحيوي يستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في شتى المجالات.
- لان الدراسة يتعلق بالعمل باعتبار هذا الاخير أداة للإنتاج والتقدم وذلك من اجل الزيادة في المردود.
- كون الرضا الوظيفي من القضايا المعترف بها في الوسط التنظيمي اذ يعتبر مقياسا لاستقرار العامل ومدى فعاليته والاجدر ان يكون متواجدا بقوة في المؤسسات الخدماتية لحساسية هذا القطاع الحيوي.

5. أهداف الدراسة:

- معرفة أثر ضغوط العمل بالمؤسسة الأمنية (الشرطة) على الاستقرار الوظيفي.
- معرفة الأسباب المؤدية إلى الضغوط المهنية لجهاز الشرطة؟
- معرفة مدى تأثير أنماط الحوافز والترقيات على أداء مهني الشرطة.
- معرفة مدى تأثير أداء رجال الشرطة بحجم وطبيعة الاحتكاك اليومي والمباشر مع المجرمين والمخالفين.

6. مفاهيم الدراسة:

أ. مفهوم العمل: يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة، أو شغل، أو وظيفة، وهو مجهود يبذله الفرد، للحصول على منفعة ما أو فائدة محددة، أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها، أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته، ويقال عمل عملا أي فعل أمراً ما عن قصد وواظب عليه حتى التصق به، ويقال أيضاً رجلاً عمولاً أي أنه كثير العمل والكد في عمله. أما اصطلاحاً فيعرف العمل بأنه النشاط الإنتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة، فالنشاط لا بد أن يكون حركياً للوظائف التي

تتطلب ذلك، أو ذهنياً في مهن أخرى، أما عن الإنتاج فهو الهدف المرجو من وراء العمل، كأن يشتغل عمال المناجم في نفق أو منجم ما؛ فالجهد الذي يبذلونه هو النشاط، أما استخراجهم للمعادن الثمينة فهو الإنتاج¹.

ب. مفهوم الضغط: هي استجابة تكيفية لدى الفرد تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة للتفاعل مع البيئة وتتمثل في إختلاف التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالباً إلى مشكلات صحية و جسمية ونفسية.²

ج. مفهوم ضغوط العمل: هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.

و يرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال³ ، ويعتبر كوبر (Cooper) الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الأفراد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد⁴، كما عرف بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس آثارها سلباً على الفرد وعلى المنظمة.⁵

¹ الموقع الإلكتروني: <https://mawdoo3.com> ، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة 15:50.

² حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، 2006، ص 19.

³ فاروق عبده فليح وعبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 305.

⁴ شعبان علي حسني السيبي: أسس السلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 2002، ص 356.

⁵ مؤيد عبد الكرمي وشاكر النقيب: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة النبا للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 9 ، المجلد 4، 2002.

د. الاستقرار: الاستقرار بالمعنى اللغوي جاء بمعنى متانة ، رسخ ، صلابة ، ثبات ، دوام و استقر بالمكان أي أقام به و الاستقرار هو الثبوت و الإقامة و الهدوء و السكون.¹

- التعريف الاصطلاحي:

يقصد بالاستقرار الوظيفي " إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الإجراءات التي اتخذت لتقديره سليمة الخطوات وكان إنتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسئولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته

أما حبيب الصحاف فيعرف الاستقرار الوظيفي أنه: " استقرار الموظف في الوظيفة و يتبين من معدلات البقاء في العمل، و تحسب المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي و تعمل على تكريسه².

أما السيد شتا فيرى " الاستقرار يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل فالعامل الذي لا يشعر بالرضا و الراحة في عمله يحاول دائما تغييره و يعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار المهني.³

- التعريف الإجرائي:

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

¹ ابن منصور رقيقة: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر _باتنة، 2012-2013، ص12

² مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري -قسنطينة، 2006-2007، ص 22

³ نفس المرجع ص 22

هـ. **الوظيفة:** هي جمع وظائف بمعنى المنصب، العمل في شركة أو دائرة أو مؤسسة، مقابل أجر. أما في المنهل فالوظيفة هي وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد تم تجميعها مع بعضها في المضمون و الشكل و يمكن أن يؤديه، موظف واحد أو أكثر¹

وفي معجم المصطلحات الاجتماعية فلفظ الوظيفة متعدد الاستعمالات والدلالات ففي الرياضيات تعني دالة وفي علم الأحياء استعملها برنارد بمعنى توليد "وظيفة توليدية سكرية" وفي علم السياسة وعلم التنظيم استعملت بمعنى منصب، قيادة، أما في علم الاجتماع فلها، نفس المعنى. و في معجم اللغات وظيفه، عمل، مهنة، كلها بمعنى واحد، أي قام بوظيفة.²

- التعريف الإجرائي:

الوظيفة: "مجموع ما يكلف به العامل من مهام وأعمال في إطار مسؤولياته داخل التنظيم.

و. **الاستقرار الوظيفي:** هو الإحساس بالرضا والأمان الوظيفي والذي يدفع الموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل لدى المؤسسة وهو اختيار طوعي وإرادي، الاستقرار الوظيفي هو ناتج لعدد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المؤسسة بهدف الاستبقاء على الاحتفاظ بالعاملين الأكفاء بها والذين هم السبب الجوهرية في تحقيق أهدافها ومن أهم هذه العوامل هو التعويض المادي في صورته العديدة من رواتب ومكافآت وزيادات وخلافه والذي في مجمله يجب أن ينافس مستوى التعويض المادي السائد في المؤسسات التي تعمل في نفس مجال النشاط، أيضاً الحصول على التدريب والتطوير المهني المناسب وفق خطة منهجية معتمدة، ويعني أيضاً أن المؤسسة تعتمد في المكافآت والترقيات فقط على مبدأ الكفاءة وعلى مقياس عملي في تحديد مستوى الإنجاز للأهداف، ويعني أيضاً بيئة عمل مناسبة ومحفزة على الإبداع وكذلك عدم وجود ما يهدد الموظف من داخل المؤسسة أو خارجها ينشر الإحساس لديه باحتمال فقدانه لوظيفته في أي وقت لأسباب غير عدم الكفاءة أو عدم تحقيق الأهداف.³

¹ فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2016-2017، ص 10

² الموقع الإلكتروني: <https://www.politics-dz.com>، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة 14:00.

³ الموقع الإلكتروني: <https://www.albayan.ae/economy/last-dea>، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة

7. الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى¹: الموسومة ب الترقية الوظيفية والاستقرار المهني مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص: تنمية وتسير الموارد البشرية كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية قسم علم الاجتماع والديمغرافيا جامعة منتوري -قسنطينة-.السنة الجامعية 2005- 2006، من إعداد الباحث جبلي فاتح، إذ اعتمد في إعداد المذكرة على المنهج المسح الاجتماعي.

- النتائج المحققة:

- يلاحظ من خلال دراستنا الميدانية أيضا هو ضعف السياسات التحفيزية المتبعة من طرف الإدارة، وعدم ملائمة ظروف العمل في الكثير من المصالح خاصة مصلحة الإنتاج والصيانة، وهذا ما خلق نوع من التذمر والشكاوى لدى العمال في المؤسسة وحسب المقابلات التي أجريت مع بعض الإداريين والعمال خاصة مدير الموارد البشرية فإن ذلك يعود إلى عدة أمور أهمها:

• تراجع نسبة الإنتاجية في العشرية الأخيرة (خاصة الوضعية الأمنية المتوترة التي تعرفها البلاد عامة) حيث انعكس عدم الاستقرار الأمني والاقتصادي أيضا على الاستقرار داخل المؤسسة (تعرض المؤسسة عدة مرات إلى محاولة الحرق) وهذا أثر سلبا على الأجور والمكافآت وتراجع دور المؤسسة في الاقتصاد الوطني. المؤسسة (لحد الآن)، مما أثر على استقرار العمال ومعارضتهم لتحويل الملكية العامة إلى الخاصة، وقد انعكس ذلك على الإنتاجية ومدى خيل المؤسسة مما أثر سلبا على العمال.

• عدم التجديد في الطاقة العاملة منذ انطلاق الأشغال إلا بنسب صغيرة جدا، حيث أن أغلبية العمال كبار في السن، ولا يحملون في معظمهم شهادات علمية عالية، وإن استمرار غلق مناصب العمل في وجه المتخرجين من الجامعات والمعاهد التكوينية سيكون له الأثر بالطموح العالي، ولا يكفي بالحصول على الأجر المرتفع مقابل قيامه بعمله على أكمل وجه، للطاقات والقدرات الهائلة التي تعملها هذه الفئة سيؤثر لا محالة على حيوية المؤسسة ومعدل الأداء والإنتاجية.

¹ جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص: تنمية وتسير الموارد البشرية، جامعة منتوري -قسنطينة، 2005-2006.

- الدراسة الثانية¹: الموسومة بـ التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا جامعة منتوري -قسنطينة- .السنة الجامعية 2006-2007، من إعداد الباحث مكناسي محمد، إذ اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعبر عن الظاهرة الإجتماعية المراد دراستها، كما توجد في الواقع تعبيراً كمياً وكيفياً.

- النتائج المحققة:

- إن مستوى التوافق المهني أعلى لدى العاملين الأكبر سناً مقارنة بنظرائهم الأصغر سناً، وربما يعزى ذلك إلى أنه كلما تقدم العامل في السن يتكيف مع الوظيفة التي يشغلها أكثر من نظائره صغار السن الذين ربما ينظرون إلى بدائل أخرى وهذا يعني أن متغير السن لا يؤثر في درجة التوافق المهني.
- إن مستوى التوافق المهني أعلى لدى الأكثر خبرة في العمل مقارنة بنظرائهم الأقل خبرة، وهذا يعني بأن كثرة فترة الخدمة تزيد من التوافق المهني
- كما توضح النتائج أنه لا توجد علاقة إرتباطية لضغوط العمل دالة إحصائياً مع متغير العمر، عند مستوى معنوية (0.05)، وأوضحت النتائج من جهة أخرى عدم وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل ومتغير سنوات الخبرة عند مستوى معنوية (0.05)
- أوضحت نتائج تحليل الإرتباط أن هناك علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني، ومتغيرات الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل، دالة إحصائيات عند مستوى معنوية (0.01) كما يبين من النتائج أن جميع هذه العلاقات عكسية، وتشير هذه النتائج إلى أن درجة المعاناة من الأعراض الناتجة من ضغوط العمل تزداد بانخفاض مستوى الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل أي أن الأفراد الذين يعانون من ظهور كل الأعراض هم أقل رضا عن جوانب العمل المختلفة أي أقل توافقاً.

- الدراسة الثالثة²: الموسومة بـ الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع - تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

¹ مكناسي محمد: مرجع سبق ذكره.

² بن منصور رفيقة: مرجع سبق ذكره.

والإسلامية جامعة الحاج لخضر_ باتنة - السنة الجامعية 2012-2013، من إعداد الباحثة بن منصور رفيقة.

المنهج المستخدم في الدراسة: المنهج الوصفي حيث يركز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترات زمنية محددة.

- النتائج المحققة:

• من خلال الشواهد التي تم تجميعها بشقيها الكيفي والكمي، نخلص إلى أن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة منخفض، فهو مجسد بشكل ظاهري فقط لأن العامل يبدي الالتزام والانضباط في العمل خوفا من سياسة الجزاء والعقاب لا لشعوره بالاندماج والتكيف مع الظروف التنظيمية للعمل،، ودليل ذلك عدد العمال الذين غادروا المؤسسة في سنة 2013 لوحدها فهو فاق 47 عامل وهذا بسبب ضغوط العمل والظروف التنظيمية غير المرضية التي تخلو من العدالة والدراسية في توزيع العوائد، دفع الأجور والاستفادة من فرص التدرج الوظيفي الصاعد. بالإضافة إلى انعدام فرص التطوير والتقدم الوظيفي التي ترفع من الروح المعنوية للعامل وتشعره بتحقيق ذاته وتوحده بالمؤسسة، فهذه المظاهر عملت على جعل دافع الرغبة في العمل لديهم ينخفض وتنتج عنه مشاعر سلبية نحو العمل انعكست في أداء سلبي بعيدا عن التميز والفاعلية في الانجاز نظرا لعدم حصولهم على الاشباع الكافية من الوظيفة. وخفض من مستوى رضاهم عن العمل بشكل ولد لديهم سلوك ضمني خالي من المشاعر الوجدانية التي تحببهم في العمل وبالتالي في المؤسسة.

• إذن طبيعة العلاقة بين متغير الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي هي سببية فالعامل إذا شعر بالرضا والأمان في عمله ثبت واستقر فيه وبذل جهدا في أداء المهام الموكلة إليه وبالتالي فسلوك الأداء يخضع لقانون الأثر فإذا كانت هذه الآثار ايجابية ارتفع وإذا كانت سلبية قل وانخفض وفي هذه الحالة يمكن أن يحقق الأداء أعلى درجاته إذا كان مرفقا بحوافز ذات قيمة بالنسبة للعامل تلبي اشباعاته وترفع من درجة رضاه الوظيفي.

- الدراسات العربية:

- الدراسة الرابعة¹: الموسومة بـ أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA الجامعة الافتراضية السورية السنة الجامعية 2016-2017، من إعداد الباحث فراس حاج محمد.

- المنهج المستخدم في الدراسة: استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقات بين عوامل الضغط المدروسة والأداء، واختلاف مستوى الضغوط وفقاً لنوع العمل وعدد سنوات الخبرة واختلاف المشفى، وذلك بهدف الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها، والوقوف على دلالاتها.

- النتائج المحققة:

• أظهرت الدراسة أن معدل تقييم العاملين لأدائهم كان أعلى من المتوسط في ضوء ظروف العمل وقد كانت أعلى التقديرات لمواضيع تتعلق بالاهتمام بالمعدات والممتلكات والاهتمام بالمظهر العام والتصرف بلباقة واحترام مع المرضى. التقديرات الأقل كانت لعناصر المبادرة مثل قبول الأعمال الإضافية التي يكفون بها بصورة إيجابية، وتقديم حلول للمشكلات ولتسهيل ظروف العمل. وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة الشدة - ذات دلالة إحصائية بين السيطرة والتحكم وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق.

• وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة الشدة ذات دلالة إحصائية بين التأثير على القرارات وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. حيث أظهرت نتائج الدراسة أن قدرة التأثير على القرارات هي العامل الأقل ارتباطاً بأداء العاملين.

• وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة الشدة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الدور وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. وقد كان وضوح الدور العامل الأكثر ارتباطاً بأداء العاملين من بين العوامل المدروسة.

¹ فراس حاج محمد: مرجع سبق ذكره.

- وجود علاقة ارتباط عكسية ضعيفة الشدة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وأداء العاملين في مشافي - وزارة التعليم العالي بدمشق.

- أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة:

عنوان الدراسة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه
الترقية الوظيفية والاستقرار المهني	دراسة الترقية الوظيفية كمتغير مستقل أما نحن اعتمدنا عليها كبعد لضغوط العمل.	المنهج الوصفي، الاستمارة، الملاحظة.
التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل	دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات. كما تم دراسة ضغوط العمل على أنه متغير تابع أما نحن فقد درسناه على أنه متغير مستقل.	المنهج الوصفي، الاستمارة.
الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص	دراسة الاستقرار الوظيفي كمتغير مستقل والأداء كمتغير تابع، اما نحن فقد درسنا الاستقرار الوظيفي كمتغير تابع، وتناولنا الأداء كأحد أبعاده.	المنهج الوصفي، الاستمارة.
ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي	دراسة العلاقة الارتباطية بين المتغيرات. دراسة الأداء كمتغير تابع أما نحن فقد اعتمدناه كبعد للاستقرار الوظيفي	المنهج الوصفي، الاستمارة.

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

الفصل الثاني

ضغوط العمل

1. مراحل ضغوط العمل.
2. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.
3. أنواع ضغوط العمل.
4. مصادر ضغوط العمل.
5. النظريات المفسرة لضغوط العمل.

1. مراحل ضغوط العمل:

لقد كانت أول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط أو كما يسميها البعض (مراحل دورة حياة الضغط) ، قد قام بها الطبيب والعالم " هانس سيليه " **Hans selye** ، واقترح ثلاث مراحل لنظام رد الفعل الدفاعي التي يمر بها الفرد عند مواجهة الضغوط وأطلق عليها اسم " التكيف العام للأعراض المتزامن " **Adaption general syndrome** حيث تعني كلمة " التكيف " : **Adaption** المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم وتهدف الى مساعدة الفرد الواقع تحت ضغط العمل على التكيف، أما كلمة " عام " **general** فتشير: الى أن رد الفعل الدفاعي ضد مسببات الضغط يكون له تأثير على أجزاء الجسم المختلفة، أما كلمة " المتزامن " **syndrome** فتعني: أن ردود الفعل الإيجابية للجسم تحدث في وقت واحد، وتختلف ردود أفعال الأفراد داخل المنظمة إتجاه الضغط في كل مرحلة باختلاف مسببات الضغط بالإضافة إلى شخصية الفرد.¹

وهذه المراحل هي: مرحلة الإنذار (التنبيه بالخطر) ، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك (الإرهاق)

- **مرحلة الإنذار (التنبيه بالخطر):** هي المرحلة التي يشعر فيها المورد البشري بقرب أو وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمونات يترتب عليها بعض الظواهر مثل: سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس.... الخ.

- **مرحلة المقاومة:** عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية، في مرحلة المقاومة أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك.¹

- **مرحلة الإنهاك (الإرهاق):** تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة، حيث يصاب على أثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر

2. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

يمكن تصنيف هذه الإستراتيجيات لمعالجة الضغوط والوقاية منها بصورة عامة إلى فردية ومنظمة:

¹ مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب: مرجع سبق ذكره.

- أ- إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:
- يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها¹:
- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي والركض والسباحة... هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.
 - الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإفقال العينين.
 - التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي الإرادي وتغريق الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي.
 - الفكاهة: حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس.
 - التغذية البيولوجية الراجعة: وتتضمن هذه الطريقة استخدام الأجهزة الالكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغيير في الجسم، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة محاولاً من خلالها السيطرة على هذه التغيرات.
 - ضبط السلوك ذاتياً: وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه.
 - شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.
 - الاهتمام بالفرد: وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعائلية والاجتماعية للفرد.
- ب- إستراتيجيات التعامل مع الضغوط التنظيمية في المنظمة:
- طالما أن العمل يشكل جزءاً مهماً من حياتنا فإنه من الطبيعي تناول دور المنظمة في التقليل من ضغوط العمل ويتم ذلك من خلال²:
- الاهتمام بالاختيار والتعيين لتحقيق التوافق المهني على جميع المستويات.
 - الاهتمام بالبرامج التدريبية للارتقاء بمهارات الرؤساء والمرؤوسين وبالتالي زيادة فعاليتهم في

¹ فرج عبد القادر: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط 9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 253

² حسين حريم: السلوك التنظيمي، ط 3، دار الحامد للنشر، عمان الاردن، 2009، ص 342.

التعامل مع مواقف العمل.

- إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة أثرها ما يؤدي ذلك إلى زيادة استقلالية الأفراد في انجاز مهامهم وبالتالي تخفيض مستوى المعاناة من الضغوط.

- التأكد من أن عمليات التقييم والمكافئات تنفذ بشكل عادل بين الجميع؛

- التعامل مع الأفراد على أساس أن لديهم القدرة على التفكير وباستطاعتهم المساهمة فكريا لصالح الجماعات التي ينتمون إليها.

- توفر التقنيات الحديثة التي من شأنها أن تساهم في تقليل الخسائر البشرية للمنظمة في أوقات الأزمات والصراعات.

- التطوير التنظيمي الذي غالبا ما يركز على فتح قنوات الاتصال وتنمية روح الجماعة داخل المنظمة، كما أن التطوير التنظيمي يهدف إلى إيجاد الثقة بين الجميع ورفع الروح المعنوية الأمر الذي يؤدي إلى حرية التعبير عن المطالب والمعوقات والقضاء على الإشاعات والذي بدوره يقلل من مستوى الضغوط بين العاملين بمستوياتهم المختلفة.

3. أنواع ضغوط العمل:

هناك انواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها¹:

أ- الضغوط الايجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الانتاج وانجاز المهام بسرعة وحزم، كما ان لها اثار نفسية ايجابية تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على انتاجية العمل، حيث ان المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو انجزت بدون تحديد إطار زمني فان انجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

ب- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط التي تؤدي انعكاسا سلبيا على صحة ونفسية الانسان ومن ثم تنعكس على ادائه وانتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة الى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

أما من حيث الشمول فقد قسم الخضيرى ضغوط العمل الى:

¹ قاسم علوان ونجوى احمد: إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009، ص 138.

أ- ضغط كلي شامل:

وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب- ضغط جزئي فرعي:

يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تتصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الى الانصياع لمطالبها.

حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها الى:

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، ويحول دون القيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع ال زملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة اختلاف المهارات بين الأفراد.

ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

وترجع الى الخصائص الشخصية وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعه نمط شخصيته، مثلا : شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة ومدى التأثير على صحة الانسان النفسية والبدنية ويقسم "

JAINS الضغوط الى:

أ- الضغوط البسيطة:

وتستمر من ثوان معدودات الى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن اشخاص تافهين او احداث قليلة الاهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة:

وتمتد من ساعات الى ايام وتتجم عن بعض الامور كفترة عمل اضافية او زيارة شخص مسؤول او غير مرغوب فيه.

ت- الضغوط المضاعفة:

وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الايقاف عن العمل او موت شخص عزيز.

4. مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد منها¹:

• **البيئة:** ان البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدرا للضغط بما قد يحدث فيها من تغييرات اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية.

• **الأسرة:** قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض... الخ.

• **الأحداث الشخصية:** يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل.

• **تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.

• **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** تميل المنظمات كبيرة الحجم الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الإلتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادأة أو الابتكار والابداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

• **مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء. وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

• **اختلال العلاقات الشخصية:** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1986، ص 424.

وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسامات العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب.

• **طبيعة العمل:** ان طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط.

• **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان. وترجع صعوبة العمل أما لعدم المعرفة بجوانبه أو لعدم فهم الفرد لهذه الجوانب، أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

• **غموض الدور:** يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد. كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.

• **التنافس على الموارد:** ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي.¹

5. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

تعددت النظريات التي درست ضغوط العمل وهذا راجع لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، فهناك من انطلقت من أساس فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعي كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها، من حيث منطلقات كل منها ومن هنا كان منطقياً أن تختلف هاته النظريات فيما بينها في مسلمات الإطار النظري لكل منهم وهو ما سنوضحه فيما يلي:²

أ. النظريات الفيزيولوجية

تركز الدراسات الفيزيولوجية على ان الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر في البيئة المحيطة، وان تأثير هذه الضواغط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي للفرد لهذه الضواغط، أي ان هناك تأثير مباشر للضغوط على الجسم بحيث تتعامل بعض اجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط وأهم هذه الاجهزة هو الجهاز الطرفي، ويتلقى الجهاز الطرفي إشارات عن المثيرات والضواغط

¹ محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص 56.

² علي عسكر: ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، ط 2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2000، ص 124.

المحيطة به، ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين في جسم الانسان، الجهاز الاول هو جهاز الغدد الصماء اما الجهاز الثاني هو الجهاز العصبي اللاإرادي .

ب. النظريات الاجتماعية :

تفترض هذه النظريات ان الانسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وان وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغط، والذي يؤدي الى عدم التوافق الاجتماعي او الشعور بالاغتراب، وعدم التكيف والشعور بالظلم، وتعتمد احدى النظريات الاجتماعية على ان الفرد يسعى الى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستمرة، وان الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي الى توتر الفرد وشعوره بالضغط وذلك من خلال:

- ان مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية.
- ان مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دليل لمدى اتباع جموع الافراد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.
- ان اتباع الافراد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يتعرض له الفرد من تعارض وغموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة ويعني هذا ان الفرد يشعر بتعارض او غموض في الدور الذي يلعبه يكون ميالا لعدم اتباع الأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيه.
- ان الشعور بالتعارض والغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركز او وظيفة او قيامه بأنشطة غير متوافقة او غير منسجمة توقعناها من الفرد.
- ان عدم التوافق والانسجام في توقعات المراكز والوظائف والانشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على احداث تكامل بين مجموع التوقعات. ومن خلال ما سبق يتضح ان هناك ثلاثة عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط، وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلية وهذه العناصر هي:
- هيكل القيم والحاجات.
- أنماط التكيف والدافع النفسي.
- احداث الحياة الشخصية.

ج. النظريات النفسية والسلوكية :

تفترض هذه النظرية ان مشاعر التوتر والضغوط في الاستجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد، فعندما يدرك الفرد ان هناك علاقة او تلازم بين الشعور بالضغوط والعناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة الى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط. ولقد أمكن اثبات ان تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط، وتشير عملية التقييم الى ان التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي الا تجربة خاضعة بالدرجة الاولى الى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة. ولقد استطاع التقدم العلمي ان يتوصل الى تقسيم الناس الى نوعين من الشخصية وذلك في علاقتها بالضغوط والتوتر¹

¹ علي عسكر: المرجع السابق، ص 125.

الفصل الثالث:

الاستقـرار الوظيفي في

الفصل الثالث الاستقرار الوظيفي

1. أهمية الاستقرار الوظيفي.
2. عوامل الاستقرار الوظيفي.
3. فوائد الاستقرار الوظيفي.
4. مظاهر الاستقرار الوظيفي.

1. أهمية الاستقرار الوظيفي¹:

للعمل أهمية كبيرة في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم واشباع رغباتهم وحاجاتهم ، وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات ايجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل بها فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل عكس العامل كثير التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها فكل هذه العوامل غير المعروفة للعامل تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيط للمعنويات أما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي عن غيره من العمال بحكم اتقانه لعمله والتحكم في آلياته ، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد ، كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وتربط أعضائها وبالتالي يدوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي والعكس صحيح فكلما انعدم الاستقرار الوظيفي في المنظمة تعرضت جماعة العمل إلى التسرب الوظيفي بين أعضائها ما يحتمل تفككها فالوفاة الجديد قد يحمل معه ثقافة تنظيمية مغايرة تعجل في تفككها لأن فقدان زملاء العمل يؤدي إلى إرباك العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل وتذبذب محتمل في الأداء وبالتالي يكون التفكير في مغادرة المنظمة وترك العمل محتمل في هذه الحالة. وإذا كان الاستقرار الوظيفي له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة فبالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن الكفاءات البديلة عن التي تسربت وتركت مناصب عملها شاغرة بعد أن كلفت المنظمة مبالغ مالية كبيرة طوال عملية التعيين، التكوين والتدريب. إذن فاستقرار الأفراد في المنظمة يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجمعها ثقافة تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من أجل الإستمرار والبقاء ولتحقيق هذه المتطلبات على المنظمة أن توفر لهم عوامل الشعور بالأمان النفسي والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة ومستقبلا مهنيا لهم.

¹ جاسم رحيم عذاري ومجبل دوازي اسماعيل: "أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد33، المجلد9، تموز، 2013، ص 144.

2. عوامل الاستقرار الوظيفي:

أ. الترقية:

نقل الموظف إلى وظيفة ذات مستوى أعلى تختلف في المسؤوليات والواجبات ويصحبها في العادة زيادة في المرتب والدرجة وهي تعبر عن نمو وتقدم الفرد في عمله وتؤثر في الغالب على رضائه الوظيفي وتتطوي الترقية على تغير في التكاليف من عمل في مستوى أدنى إلى آخر في مستوى أعلى داخل التنظيم وتصاحب الترقية عادة زيادة في الأجر والغرض من إجراء الترقيات هو استغلال مهارات وقدرات الأفراد والترقية تقيّد معنى الصعود والارتقاء. تتم الترقية على أسس علمية تنظيمية، حيث يراعى فيها أقدمية الشخص أو عدد السنوات التي قضاها في وظيفته الحالية أو التي قضاها في خدمة المنظمة، بالإضافة إلى كفاءته أو نجاحه في الفترة الماضية وقدرته على القيام بأعباء ومسؤوليات الوظيفة الجديدة. وتساهم الترقية في تحقيق الرضا الوظيفي فهي تزيد من حماس العمال ومثابرتهم وتولد لديهم شعور بأنهم ذوي أهمية بالنسبة للمشروع بدرجة أكبر من توقعاتهم، وبالتالي تزرع لديهم روح تنافسية تؤثر على الإنتاجية حيث تجعل من الإنتاج يتحسن كما وكيفا وكذلك مضاعفة الجهود في العملية الإنتاجية ما يرفع لديهم مستوى تمسكهم بالعمل واستبعاد فكرة تركه، فالترقية تعطي الأفراد المزيد من الاستقرار في المؤسسة التي يعملون بها وهي تساهم في تحسين وضعية العمال داخلها وخارجها أي في المجتمع بصفة عامة¹.

ب. النقل :

يستخدم النقل كوسيلة لإعادة توزيع العمالة وتحقيق توازن هيكل العمالة ويكون عادة في نفس المستوى التنظيمي ، وقد يتم بمبادرة من الإدارة أو بطلب من الموظف ويترتب عليه تغيير الفرد المجموعة التي كان يعمل معها أو الوحدة التي كان تابعا لها. والغرض من النقل هو وضع الفرد في المكان الذي تكون هناك حاجة أكبر إليه فيه وقد يساعده هذا أن يكون مع مجموعة من الأفراد يستطيع أن يندمج معهم فيعملون معا بتعاون أكبر خاصة إذا كان النقل برغبة منه. ويعطي النقل فرصة للفرد أن يتدرب على عمل جديد فيزيد من خبراته وينمي قدراته. وقد يساهم في دعم القدرة التنافسية للمنظمة إذا كان محققا لرغبة الافراد ومنسجما مع طموحاتهم في أداء عمل مرغوب أو شغل مركز معين فيمكن أن يشبع لديهم حاجات الأمن والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير وتحقيق الذات.

¹ ابن منصور رفيقة: مرجع سبق ذكره، ص 70.

ج. الإشراف:

يعتبر الإشراف الكفاء من العوامل الأساسية في التحفيز على العمل حيث يرى البعض أنه عملية تعليمية أو تدريبية تهدف إلى تنمية وتحسين الموارد البشرية. ينتبع أعمال الفرد في وظيفته لمعرفة مدى صلاحيتها لها، ودرجة رضائه عنها وهل استطاع أن يكون علاقات طيبة بزملائه ورئيسه في العمل؟

ويؤدي نظام الإشراف داخل المصنع دورا هاما في تشكيل وتغيير اتجاهات العمال وبالتالي أنماط سلوكهم ، ويعتبر المشرف حلقة الاتصال بين الإدارة والعمال فهو له دور هام في المصنع لأنه المسؤول عن الإنتاج وفي نفس الوقت يتفاعل مع كل من العمال والإدارة ، فسلوك المشرف له تأثير جوهري على معنويات المرؤوسين لذلك فإن أهم مقومات المشرف تكمن في قدرته على تهيئة أنسب مقومات الأداء المثمر لمرؤوسيه ، وسبيله لذلك تفهم حاجاتهم كأساس لتوجيههم وتحفيزهم ليتوافقوا ويتكيفوا مع محيط العمل وذلك يتم ببعض الطرق والوسائل التي من بينها مكافأة العمال النشطين والملتزمين بأهداف التنظيم ، الأخذ باقتراحاتهم ، حسن معاملتهم إذا بدر منهم سلوك خاطئ مع الطلب منهم عدم تكراره وذلك بطريقة مهذبة كي لا يهينهم أمام زملائهم¹.

د. الاتصال :

يحظى الاتصال بدور كبير في التنظيمات لما له من فعالية في عملية التواصل داخل وخارج المنظمة من خلق الانسجام والتنسيق الداخلي فيها والتكيف مع محيطها الخارجي .والاتصال في المنظمة ليس فقط بين مراكز أصحاب السلطات مع بعضها بل أيضا بين هذه الأخيرة مع المراكز الأدنى والتنفيذية في المنظمة أو المرؤوسين، وفي هذا الصدد نؤكد على أهمية البعد الإنساني في عملية الاتصال فالمسؤول الناجح هو الذي يفتح قنوات الاتصال بين مرؤوسيه ويسهل لهم الاتصال به و يمنحهم فرصة الاحتكاك به ، لأن الاتصال الجيد يقوم على الحوار والثقة المتبادلة بين أطراف الاتصال ويمثل العامل المشترك الذي يجمع بين المهارات الفكرية والنفسية والاجتماعية، والمسؤول الناجح هو الذي يستطيع التأثير على مرؤوسيه للقيام بأدوارهم وفي ذات الوقت لا يمكن تجاهل مطالبهم وتهميشهم فهذا من شأنه أن يعمل على تدهور العلاقات الإنسانية في محيط العمل ، وبالتالي على التنظيم أن يحسن قنوات الاتصال بأنواعه وخاصة من أسفل إلى أعلى حتى يمكّن القائمين على التنظيم من التعرف على ميول ومشاعر المستويات الدنيا وبالتالي ضمان استقرارها واستمرارها في العمل.

¹ جاسم رحيم عذاري، مجبل ودواري اسماعيل: مرجع سبق ذكره، ص 71.

٥. الحوافز:

يعرف الحافز على أنه " مجموعة العوامل والمؤثرات التي تدفع العاملين نحو بذل جهد أكبر للإقبال على تنفيذ المهام بجد وكفاءة مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها معا. "ويمكن استخدام الأداء لنتبع أثر الحوافز فبمقدار ما يكون نظام الحوافز المطبق محركا للدافعية بمقدار ما سيظهر آثاره على الأداء .وتتداخل الحوافز فيما بينها حيث تتعدد وتختلف أنواعها.

٦. الظروف الفيزيائية :

ويقصد بها الظروف الطبيعية للعمل وما تتضمنه من إضاءة، تهوية، درجة الحرارة والرطوبة وكذا الضوضاء والأتربة وغيرها. فكما للظروف النفسية والاجتماعية والتنظيمية تأثير على استمرار العامل في العمل، الظروف الفيزيائية تلعب دورا هاما في استقراره وثباته في المنظمة حيث أصبح من الضروري الاهتمام بتوفير ظروف عمل مواتية لأن هذا من شأنه أن يساعد على رفع الروح المعنوية للعمال ويساهم في التقليل من حوادث العمل.¹

3. فوائد الاستقرار الوظيفي:

توجد العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمنظمة والفرد:²

أ- بالنسبة للمؤسسة:

- توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية لمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب.
- التخطيط والاعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية بين العناصر البشرية.
- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة.
- عدم وجود عمالة اضافية زائدة عن حاجة العمل.
- توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد أو بعض الموظفين للأسباب المختلفة.
- قدرة إدارة الموارد البشرية على الاتصال والتفاعل المستمر في سوق العمل.

¹ جاسم رحيم عذاري ومجبل دواوي إسماعيل، المرجع السابق، ص72.

² خيضر كاظم حمود فريحات وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص

- قدرة مرونة الموارد البشرية على استيعاب المتغيرات والتحديات المستمرة في الوظائف الجديدة المطلوبة، والموصفات الفنية المطلوبة فيها.
- قدرة الموارد البشرية على استيعاب البرامج التدريبية الجديدة.
- سلامة البيئة الداخلية للعمل وسيادة روح الحب والتعاون والتكامل بين العاملين (روح الفريق).
- ارتفاع مستوى انتماء العاملين نحو المؤسسة استعدادهم للبدل والعطاء المستمر ومواجهة التحديات التي تواجه المؤسسة.

ب- بالنسبة للفرد¹:

- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل.
- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاراتي للفرد للتعلم والنمو والترقي المستمر.
- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.
- قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أدائها في العمل.

- احساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي.
- العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.
- تمتع الفرد بمستوى جيد من الاستقرار النفسي والاقتصادي والاجتماعي نتيجة عمله بالمؤسسة.
- احساس الموظف بتقدير المؤسسة لعمله حرصا عليه وعلى بقائه بالمؤسسة.

4. مظاهر الاستقرار الوظيفي:

يعتبر نجاح أي منظمة واستمرارها في العمل على وجود موظفين مؤهلين ومستقرين في عملهم، ومن أهم مؤثرات ومظاهر الاستقرار الوظيفي ما يلي²:

- أ- **قلة الشكاوى:** تعتبر ظروف العمل غير المناسبة وعلاقات العمل المتردية بين المشرفين والأتباع من العوامل المولدة للشعور بالغبين والاحساس بالظلم، خاصة في ظل عدم تساوي فرص الترقية والحصول على المكافآت، كل هذا يؤدي إلى كثرة الشكاوى كتعبير تلقائي عن السخط وعدم الرضا عما يحدث.

¹ خيضر كاظم حمود فريجات وآخرون: المرجع السابق: ص 73.

² ربيع محمد شحات: **علم النفس الصناعي والمهني**، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، دون سنة، ص 53-

ب- **الراحة النفسية والانسجام مع جماعة العمل:** الراحة النفسية شعور داخلي ينتج عن الانسجام مع العالم الخارجي، وفي المؤسسة ينتج خصوصا من عدم تعرض العامل إلى عقوبات تأديبيه، الشيء الذي يكسبه قوة في الشخصية بين أفراد المؤسسة ويدفعه للعمل أكثر لإثبات قدراته وكفاءاته وعكس ذلك إذا تعرض العامل إلى عقوبات وتأنيب متواصل من طرف مسؤوليه خصوصا إذا كانت ظالمة، تولد لديه الرغبة الإنتقام عن طريق تعطيل العمل بالتغيب أو التمارض ويصل به الحد في بعض الأحيان إلى التسبب في حوادث العمل.

ت- **قلّة حوادث العمل:** إن استياء العمال وسخطهم على مشرفهم، وعلى النظام السائد في المنظمة ينعكس سلبا على الحالة النفسية للعمال، فيدفعهم إلى القلق واليأس، والتعب العضلي، والذي يقلل من تركيزهم مما يزيد من احتمال وقوعهم في حوادث مهنية تلحق بهم و بالمنظمة أضرارا كان بالإمكان تفاديها، وبتحديد أسباب الحوادث المهنية، يمكن للمسير أن يطلع على مؤثرات استقرار موارده البشرية فإذا كانت الأسباب مردها القلق واليأس وعدم التركيز، وصادرة على أفراد كثيري الشكاوى، فذلك مؤشر على عدم الاستقرار عند الموظفين، وإذا قلت مثل هذه الأسباب ترسخ لديه الاعتقاد أن عماله أكثر ولاء للمنظمة.

ث- **المواظبة على العمل:** إن انخفاض نسبة الغياب عند العمال وعدم التأخر عن مواعيد العمل، كلها مؤشرات تدل على الاستقرار داخل المنظمة، فالعامل المواظب على الحضور إلى عمله في المواعيد المحددة لها، يعني أنه لا يشعر بأي تدمر في عمله، وأنه يرى فيه مستقبلا مهنيا له.

ج- **الشعور بالأمان:** تظهر أهمية الشعور بالأمان بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية، تتضمن الحاجة إلى الأمان ما يلي:

-الحماية من المخاطر المادية

-الحماية من المخاطر الصحية

-الحماية من التدهور الاقتصادي

فشعور العامل بالحماية في منصب عمله وأنه في منأى عن الوقوع في الحوادث أو الإصابة بالأمراض مهنية، إضافة إلى اعتقاده بأن المنظمة في حالة مالية جيدة وأن دخله المادي مستقر يدفعه لبذل الجهد الكبير في سبيل نجاح المنظمة لأنه يرى فيها مستقبلا المهني ولا يبحث عن البديل.¹

ح- **المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات:** الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال بإشراك العاملين في وضع أهداف الجماعة وتحديد الخطط وتنفيذها مع فسح المجال لكل فرد في

1 ربيع محمد شحات.: المرجع السابق، ص55.

التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى أن عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى وجود اغتراب عمالي بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الصراع وانخفاض مستوى الانتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة ما يشكل حالة من الا استقرار في المنظمة. ولتحقيق الأهداف يجب اشراك العمال والاطارات في المنظمة في اعداد الخطط عن طريق ايجاد جو من الحوار المستمر والفعال، وعلى المنظمة أن تعتبر العامل كنوع من الشريك أو المتعاون له الحق في ابداء رأيه في سير العملية الانتاجية حتى لا يشعر أنه مجرد آلة تحرك من طرف الادارة كما شاعت، بل هو العضو الفعال في المنظمة فهذا يزيد من انتمائه وولائه لهذه المنظمة ويقوي روابط التضامن والتعاون وبين جماعات العمل.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الرابع الإطار المنهجي للدراسة

1. مجالات الدراسة.
2. المنهج المستخدم في الدراسة.
3. مجتمع وعينة الدراسة.
4. أدوات جمع البيانات.

تمهيد :

يعتبر الجانب الميداني أهم الخطوات البحث العلمي والقاعدة الأساسية له، ذلك لان قيمة البحث العلمي لا تكمن في الثراء النظري والاطلاع عليه بل يتوقف عند دقة النتائج المتحصل عليها في أي دراسة ومدى صحة الأدوات التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما، وهذا من خلال تحويل نتائجه الكيفية إلى إحصائيات كمية وهذا ما سنحاول الوصول إليه في هذا الفصل.

1. مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني للدراسة:

- بطاقة تعريفية بمكان إجراء الدراسة الميدانية:

يقع مقر أمن دائرة بئر العاتر بحي المطار بئر العاتر بوسط المدينة ، حيث يحده من:

- الجهة الشمالية : شارع
- الجهة الجنوبية : مقر محكمة بئر العاتر
- الجهة الشرقية : مركز التكوين المهني + شركة سونطراك (وحدة الإنتاج جبل العنق)
- الجهة الغربية : الطريق الوطني رقم 16
- المساحة الإجمالية للمقر : 5523 م².
- مساحة قطاع الاختصاص 35 كلم² .
- عدد السكان بقطاع الاختصاص : 86203 نسمة.

ب- المجال الزمني للدراسة:

- امتدت الدراسة بين شهر نوفمبر 2019 إلى غاية شهر ماي 2020.
- القراءة الأولية للموضوع دام شهر (شهر نوفمبر 2019).
- الزيارة الاستطلاعية دامت أسبوع (شهر ديسمبر 2019).
- جمع وتحليل المعلومات النظرية دام ثلاثة أشهر، منذ الموافقة على الدراسة في شهر نوفمبر إلى غاية شهر فيفري.
- توزيع الاستمارات من 20 أفريل إلى غاية 02 ماي 2020.
- تحليل البيانات والإخراج النهائي للمذكرة دام مدة شهر، من 05 ماي إلى 05 جوان 2020.

2. المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم، أو أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة⁽¹⁾. وعلى اعتبار أن الدراسة التي نقوم بها تهدف إلى الكشف عن درجة التأثير بين متغيرين هما ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي، فإن ذلك يفرض علينا اتباع المنهج الوصفي التحليلي. والمنهج الوصفي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً؛ فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أم التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى⁽²⁾.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

قبل أن نحدد عينة دراستنا ينبغي علينا أولاً أن نحدد مجتمع البحث والذي يعرف بأنه "مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها، سواء كانت وحدات العد إنساناً أو حيواناً أو نباتاً أو جماداً"³ ويقصد به أيضاً "جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة حقائق عنها وقد تكون أعداداً كما في حالة تقييم مضمون وسائل الإعلام، كما قد تكون برامج إذاعية أو نشرات إخبارية، وفي حالة دراسة الرأي العام فإن المجتمع هو جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة"⁴.

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين داخل المؤسسة الأمنية ببنر العاتر والبالغ عددهم

210 موظف موزعين كالاتي:

- الأعدان والرتباء وعددهم 180 موظف.
- الضباط وعددهم 28 ضابط.
- الضباط السامون وعددهم 02 ضابط سامي.

¹ عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إنجاز البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص99.

² - المرجع نفسه، ص139.

³ - بلقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي الكتاب الأول، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009، ص127.

⁴ - محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000، ص29.

وبعد تحديد مجتمع البحث وأسلوب جمع المعلومات منه، يأتي دور تحديد العينة المعتمدة في الدراسة ونقصد بعملية المعاينة "اختيار جزء من مجموعة من المادة حيث يمثل هذا الجزء، المجموعة كلها واختيار الجزء الذي يمثل الكل، ويتم بإتباع طريقة معينة للحصول على نتائج دقيقة، كما أن أسلوب العينة يعني طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر ومفردات مجتمع البحث وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هذه الدراسة ويحقق هذا الأسلوب عدة فوائد، حيث تسمح عملية المعاينة للباحث باستنتاج خصائص كبيرة جدا من مفردات البحث من خلال الاتصال المباشر مع عدد صغير مختار منها ويجب اختيار العينة بعناية شديدة بحيث تكون ممثلة في الخصائص لمجموع المفردات على المدى البعيد".¹

والعينة في البحث العلمي أيضا "نموذج يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات".²

وبما أن مجتمع دراستنا يتكون من طبقات فقد اعتمدنا على عينة عشوائية طبقية قدر عددها 105 مفردة أي بنسبة 50% من المجتمع الأصلي للدراسة، وجاء عينة الدراسة كالآتي:

الجدول رقم 01: يوضح عينة الدراسة

الطبقة	المجتمع الأصلي	النسبة	العينة المبحوثة
الأعوان والرتباء	180	50%	90
الضباط	28	50%	14
الضباط السامون	02	50%	01
المجموع	210	50%	105

¹ راجحي مصطفى عليان وآخرون: أساليب البحث العلمي، ط2، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص 100.

² عامر إبراهيم قنديلجي: مرجع سبق ذكره، ص 145.



الشكل رقم 01: دائرة نسبية توضح توزيع عينة الدراسة

4. أدوات جمع البيانات:

بغرض إتمام عمليات البحث والدراسة تم الاستعانة بمجموعة من الأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، ولا بد عند اختيار وسائل جمع البيانات أن تكون متفقة مع طبيعة الإشكالية ومع منهج الدراسة، وبما أن دراستنا تتمثل في إبراز تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسات الأمنية، فإن أنسب وسيلة لذلك هي الملاحظة والمقابلة والاستبيان (الاستمارة).

أ- الملاحظة:

هي عملية جمع المعلومات من منبعها أو مصدرها الأول، يحصل عليها الباحث بملاحظة الأفراد في موقع بحثي ما.¹

وقد عرفها محمد طلعت: "بأنها الأداة الأفضل لجمع المعلومات، وهي النواة التي يمكن أن يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية"².

ولقد ساعدتنا الملاحظة في دراستنا على تكوين تصور حول الوقائع والظروف المحيطة بموضوع الدراسة وأهم الظواهر المرتبطة بالدراسة، معتمدين في ذلك على نمط الملاحظة بالمشاركة اعتباراً من طبيعة الوظيفة التي أشغلها (عون أمن) والتي مكنتنا من الوصول إلى العديد من الظواهر والحقائق حول الضغوط المفرضية على رجال الأمن وآثار الضغوط على الأعوان.

¹ كمال عبد الحميد زيتون: تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونيًا، عالم الكتب، القاهرة، 2006، ص71.

² عبد الله عبد الرحمان وآخرون: مناهج وطرق البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002، ص38.

ب- الاستمارة:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، ومنها علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، وقد استخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار أو التشتت، بالإضافة إلى عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج.¹

وفي هذه الدراسة تم إعداد الاستمارة من طرفنا ولقد شملت أربعة محاور:

- **المحور الأول:** خاص بالبيانات الشخصية لأفراد الدراسة، من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 06.
- **المحور الثاني:** خاص بكثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين والرغبة في تغيير المصالح، من السؤال رقم 07 إلى السؤال رقم 13.
- **المحور الثالث:** نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين، من السؤال رقم 14 إلى السؤال رقم 19.
- **المحور الرابع:** النشاط المكثف والسلوك الوظيفي، من السؤال رقم 19 إلى السؤال رقم 26.

¹ - حسن محمد الحسن: مناهج البحث العلمي الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986، ص105.

الفصل الخامس
عرض وتحليل البيانات واستخلاص النتائج

الفصل الخامس

عرض وتحليل البيانات واستخلاص النتائج

1. خصائص العينة.
2. المحور الثاني: كثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين والرغبة في تغيير مصالح العمل.
3. المحور الثالث: نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين مصادر ضغوط العمل.
4. المحور الرابع: النشاط المكثف والسلوك الوظيفي.
5. نتائج الدراسة على ضوء فرضياتها.
6. النتائج العامة للدراسة.

تمهيد:

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الإجمالي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المبحوثة، وسنحاول من خلال هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة البيانات التي جمعناها من ميدان الدراسة من خلال أدوات جمع البيانات التي اعتمدها، معتمدين عرض النتائج في جداول بسيطة وحساب التكرارات والنسب المئوية، ومن ثمة تفسير النتائج لإعطائها صورة تحليلية دقيقة، وهذا من خلال ما يلي:

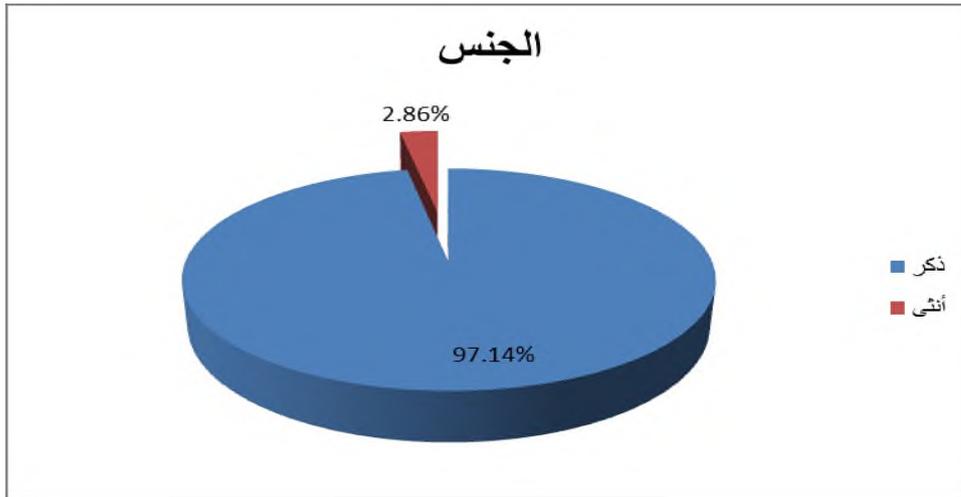
1. خصائص العينة.

أ- الجنس:

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس.

النسبة	التكرار	التوزيع	الجنس
%97.10	102	ذكر	
%02.90	03	أنثى	
%100	105	المجموع	

المصدر: السؤال رقم 01 من استمارة الدراسة الميدانية.



الشكل رقم 02: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس

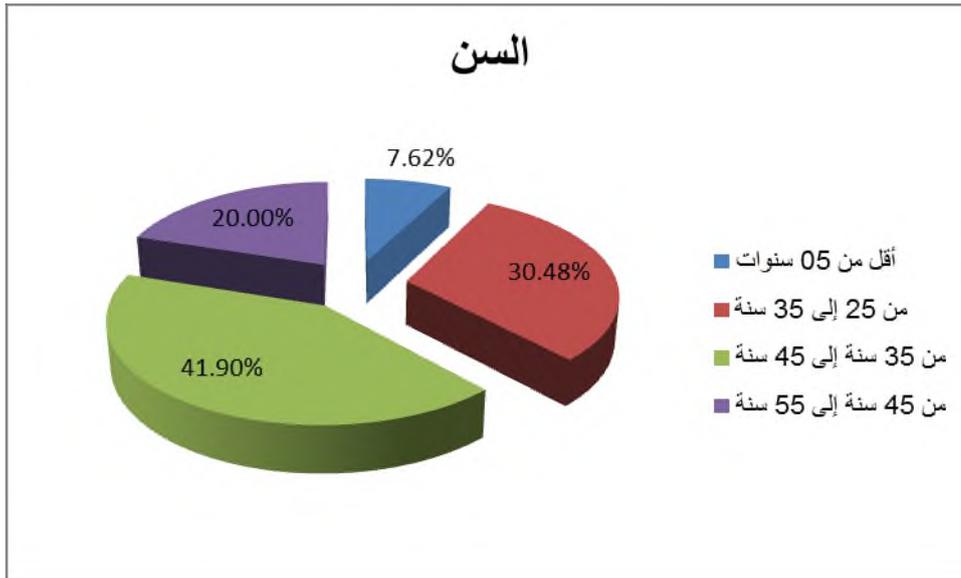
فيما يتعلق بالجنس تبين الشواهد الكمية المتواجدة في الجدول، والتي توضح وجود فرق بين جنس المبحوثين، حيث نجد نسبة 97.10% من الذكور، في حين أن الإناث بلغت نسبتهم 02.90%، وهذا الاختلاف والفرق الكبير راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة والذي يحتاج إلى الذكور أكثر من الإناث.

ب- السن:

الجدول رقم 03: يوضح توزيع الافراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

النسبة	التكرار	التوزيع السن
07.62%	08	أقل من 05 سنوات
30.48%	32	من 25 إلى 35 سنة
41.90%	44	من 35 سنة إلى 45 سنة
20%	21	من 45 سنة إلى 55 سنة
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 02 من استمارة الدراسة الميدانية.



الشكل رقم 03: دائرة نسبية توضح توزيع الافراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

من خلال الجدول رقم (2) والذي يبين توزيع المستجوبين حسب متغير السن، و بالنظر الى التكرارات افراد عينة الدراسة و البالغ عددهم اجمالاً ب 105 فرداً، نلاحظ أن الفئة العمرية السائدة هي من 35 الى 45 سنة الذي يبلغ عددها 44 فرداً، والتي بلغت نسبتها 41.90%، و هي المرحلة التي يصفها المختصون في الموارد البشرية بمرحلة البذل والعطاء، تليها الفئة العمرية من 25 الى 35 سنة والتي بلغ عددها 32 فرداً بنسبة 30.50% وهي تمثل المرحلة الشبابية ويمكن الاستفادة من طاقتها وخدماتها، في حين تأتي في

المرتبة الثالثة الفئة العمرية من 45 الى 55 سنة بنسبة 20% وهي الفئة التي تملك من الخبرة الميدانية ما يكفي لتدعيم الطاقات الشبانية، تليها الفئة العمرية أقل من 05 سنوات بنسبة 0.7.60%، وأخير الفئة العمرية 55 سنة فما فوق وجاءت نسبتها منعدمة.

الجدول رقم 04: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة المدنية.

النسبة	التكرار	التوزيع	الحالة المدنية
30.50%	32		أعزب
63.80%	67		متزوج
02.90%	03		مطلق
02.90%	03		أرمل
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 03 من استمارة الدراسة الميدانية.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 63.80% من المتزوجين، تليها نسبة العزاب بـ 30.50%. وأخيرا نسبة المطلقين والأرامل بنسبة 02.90%، وعليه يمكن القول ان أغلب مفردات العينة متزوجون وهذا مؤشر إيجابي لأن الاستقرار في الحياة المدنية يصاحبه استقرار في الحياة العملية.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	التوزيع	المستوى التعليمي
03.80%	04		ابتدائي
03.80%	04		متوسط
46.70%	49		ثانوي
45.70%	48		جامعي
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 04 من استمارة الدراسة الميدانية.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 46.70% من ذوي المستوى الثانوي، تليها نسبة 45.70% من ذوي المستوى الجامعي، وأخيرا نسبة 03.80% لكل من ذوي المستوى الابتدائي والمستوى المتوسط، وعليه يمكن القول ان أغلب مفردات العينة يمتلكون مستوى علمي وثقافي وهذا مؤشر يسمح بالاستثمار في هذه الطاقات المتاحة، فالإطارات الجامعية تساعد في تحسين الأداء وتقديم خدمات أفضل من جهة أخرى.

الجدول رقم 06: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب منصب العمل.

النسبة	التكرار	التوزيع	المستوى التعليمي
85.70%	90		الأعوان والرتباء
13.30%	14		الضباط
01.00%	01		الضباط السامون
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 05 من استمارة الدراسة الميدانية.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 85.70% هم من الأعوان والرتباء، تليها نسبة 13.30% من الضباط، وأخيرا نسبة 01.00% من الضباط السامون، وهذا التنوع في المناصب تفرضه طبيعة عمل المؤسسة الأمنية.

الجدول رقم 07: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في العمل.

النسبة	التكرار	التوزيع	الخبرة في العمل
34.30%	36		أقل من 09 سنوات
41.90%	44		من 10 سنوات إلى 19 سنة
23.80%	25		من 20 سنة فما فوق
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 06 من استمارة الدراسة الميدانية.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 41.90% لديهم خبرة عمل تتراوح من 10 سنوات إلى 19 سنة بحيث يمكن للمؤسسة أن تستفيد من خبرتهم، تليها نسبة 34.30% خبرتهم أقل من 09 سنوات ويمكن للمؤسسة أن تدعم خبرتهم من خلال التكوين، وأخيرا نسبة 23.80% خبرتهم تفوق 20 سنة ويمتلكون من الخبرة ما يكفي وهم على أبواب التقاعد وعليه يمكن للمؤسسة أن تستفيد منهم

2. المحور الثاني: كثافة المسؤوليات الملقاة على العاملين والرغبة في تغيير مصالح العمل.

الجدول رقم 08: ملائمة مكان العمل لطبيعة العمل.

النسبة	التكرار	التكرار	الإجابة
65.70%	69		نعم
34.30%	36		لا
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 07 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (08) أن نسبة 65.70% من المبحوثين يثبتون أن مكان العمل ملائم لطبيعة أعمالهم، في حين نجد نسبة 34.30% من المبحوثين يثبتون أن مكان العمل غير ملائم لطبيعة أعمالهم، وعليه يمكن القول أنه لا بد من توفير بيئة عمل تتناسب مع طبيعة الأنشطة والمهام، فبيئة العمل الملائمة تشعر العامل بالارتياح والرضا وهذا ما يساهم في زيادة استقراره، إضافة إلى أن النسبة التي عبرت عن عدم ملائمة مكان العمل، فحسب رأيهم يرجع ذلك إلى البعد عن مكان العمل بالدرجة الأولى، وكثرت المهام المسندة إليهم بدرجة ثانية.

الجدول رقم 09: حجم المسؤوليات المنسوبة.

النسبة	التكرار	التكرار			الإجابة
		النسبة	التكرار	البدائل	
%65.70	69				فوق طاقتك
		%13.11	19	القلق والتوتر	
		%14.49	21	التعب والارهاق	
		%03.45	05	ارتكاب الأخطاء	
		%16.56	24	الرغبة في تغيير المصلحة	
		%100	69	المجموع	
%34.30	36				تناسب طاقتك
%100	105				المجموع

المصدر: السؤال رقم 08 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (09) أن نسبة 65.70% من المبحوثين يثبتون أن حجم المسؤوليات المنسوبة إليهم تفوق حجم طاقتهم، في حين نجد نسبة 34.30% من المبحوثين يثبتون أن حجم المسؤوليات المنسوبة تناسب حجم طاقتهم.

أما فيما يخص العاملين الذين يرون أن حجم المسؤوليات تفوق طاقتهم فإن نسبة 16.65% يودون تغيير المصلحة لتجنب ذلك، في حين أن نسبة 14.49% يرون أن ذلك يشعرهم بالتعب والارهاق، في حين أن نسبة 13.11% يرون أن ذلك يزيد من شعورهم بالقلق والتوتر، وأخيراً نسبة 03.45% يرون أن ذلك يزيد من ارتكابهم للأخطاء في العمل. ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يكفون بمهام تفوق طاقتهم وهذا له تأثير كبير على نفسياتهم.

الجدول رقم 10: ممارسة الرئيس لضغوط العمل.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
11.40%	12	نعم
60%	63	لا
28.60%	30	أحيانا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 09 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (10) أن نسبة 60% من المبحوثين يقرون بأن رئيسهم لا يفرض عليهم ضغوطا في العمل، في حين أن نسبة 28.60% يرون بأن رئيسهم أحيانا ما يفرض عليهم ضغوطا في العمل، وأخير نسبة 11.40% من المبحوثين يقرون بأن رئيسهم يفرض عليهم ضغوطا في العمل، وعليه يمكن القول أن أغلب مفردات العينة ترى بأن رئيسهم لا يفرض عليهم ضغوطا في العمل وهذا مؤشر إيجابي يساهم في شعورهم بالثقة والارتياح مما يخفف من الضغوط عليهم، كما يشعروهم بالاستقرار في الوظيفة.

الجدول رقم 11: سبب الشعور بالعبء الوظيفي.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
57.10%	60	لأنني تعاملت مع عدد كبير من المواطنين
40%	42	أقوم بمهام تزيد عن طاقتي
02.90%	03	أتلقي الأوامر من أكثر من شخص
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 10 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (11) أن نسبة 57.10% من المبحوثين يرون أن تعاملهم مع عدد كبير من المواطنين يشعروهم بالعبء الوظيفي، في حين أن نسبة 40% من المبحوثين

يرون أنهم يؤدون مهام تزيد عن طاقتهم مما يشعروهم بالعبء الوظيفي، وأخير نسبة 02.90% من المبحوثين يرون أن تلقيهم للأوامر من أكثر من شخص يشعروهم بالعبء الوظيفي، وعليه يمكن القول أن أغلب المبحوثين يرون أن تعاملهم مع عدد كبير من المواطنين وقيامهم بمهام تزيد عن طاقتهم يشعروهم بالعبء الوظيفي، وهذا راجع إلى الكثافة السكانية الكبيرة داخل المدينة بالإضافة إلى تحميلهم مهام أخرى داخل المدينة تتعلق بفرض الحجر الصحي ومكافحة انتشار وباء كورونا.

الجدول رقم 12: تحمل المسؤوليات والشعور بالتعب والارهاق.

النسبة	التكرار	التكرار	الإجابة
62.90%	66		نعم
37.10%	39		لا
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 11 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (12) أن نسبة 62.90% من المبحوثين يرون أن تحملهم لمسؤوليات كبيرة تشعروهم بالتعب والارهاق، في حين أن نسبة 37.10% من المبحوثين يرون أن تحملهم لمسؤوليات كبيرة لا تؤدي إلى شعورهم بالتعب والارهاق، إذ أن الإجراءات الاحترازية التي طبقتها الحكومة الجزائرية لمجابهة فيروس كورونا أدت بالمؤسسات الأمنية إلى زيادة نشاطاتها في فرض الحجر الصحي على المواطنين وهذه المسؤولية الملقاة على عاتقهم أدت إلى زيادة ساعات العمل وهو ما جعلهم يشعرون بالعبء الوظيفي.

الجدول رقم 13: فرص تغيير مكان العمل والقبول بها.

النسبة	التكرار	التكرار / الإجابة
%73.30	77	نعم
%26.70	28	لا
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 12 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (6) أن نسبة 73.30% من المبحوثين يرون أن يقبلون بتغيير مكان العمل لو أتيحت لهم الفرصة لذلك، أما نسبة 26.70% من المبحوثين يقرون بأن لا يقبلون تغيير مكان العمل لو أتيح لهم ذلك، وهذا راجع إلى كثافة العمل داخل القطاع في مقابل ارتفاع الكثافة السكانية داخل مدينة بئر العاتر، إضافة إلى رغبة العديد من الأعوان في تغيير المصالح داخليا، وهذا ما يجب أن يكون فعليا بغية إعطاء الأعوان نفس مهني جديد بتغيير الوحدات.

الجدول رقم 14: الرغبة في تغيير المصلحة.

النسبة	التكرار	التكرار / الإجابة
%61	64	نعم
%39	39	لا
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 13 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (14) أن نسبة 61% من المبحوثين يرغبون في تغيير مصلحة العمل المتواجدين فيها حاليا، في حين أن نسبة 39% من المبحوثين لا يرغبون في تغيير مصلحة العمل المتواجدين فيها حاليا.

من خلال تحليل نتائج الفرضية الأولى نستخلص أن:

- بيئة العمل الملائمة تؤدي إلى شعور العامل بالارتياح والرضا الوظيفي.
 - تكليف العامل بمهام تفوق طاقاته له تأثير كبير على نفسيته.
 - عدم فرض الضغوط في العمل على العاملين من طرق الرئيس يساهم في شعورهم بالثقة والارتياح.
 - تحمل العديد من المسؤوليات يشعر العامل بالتعب والإرهاق.
 - كثرة الأعمال على العامل تزيد من رغبته في تغيير المصلحة.
- بناء على التحليل الكمي والكيفي لإجابات أفراد العينة المبحوثة، تأكد الصدق الإمبريقي للفرضية الأولى والتي مفادها "يؤثر طبيعة العمل بنظام المناوبة المعتمد بالمؤسسة الأمنية للشرطة ببيئته العاتر على الأداء الوظيفي الأمثل للعاملين".

3. المحور الثالث: نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين.

الجدول رقم 15: تحفيز المؤسسة للعاملين.

النسبة	التكرار	التكرار				الإجابة
		النسبة	التكرار	البدائل	نعم	
%27.60	29	%00	00	حوافز مادية		
		%100	29	حوافز معنوية		
		%100	29	المجموع		
%41	43				لا	
%31.40	33				أحيانا	
%100	105				المجموع	

المصدر: السؤال رقم 14 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (15) أن نسبة 41% من المبحوثين يقرون بأن مؤسستهم لا تقوم بتحفيزهم، في حين نجد نسبة 31.40% يقرون بأن مؤسستهم أحيانا ما تقوم بتحفيزهم، وأخيرا نسبة 27.60% من المبحوثين يقرون بأن مؤسستهم تقوم بتحفيزهم، وقد عبر هؤلاء بأن مؤسستهم

تقدم لهم حوافز معنوية فقط ولا تقوم بتحفيزهم مادي. وعليه يمكن القول أن الحوافز لها دور كبير في التأثير على نفسية العامل وأداءه المهني.

الجدول رقم 16: خضوع العاملين للتكوين.

النسبة	التكرار	التكرار	الإجابة
61.90%	65		نعم
38.10%	40		لا
100%	105		المجموع

المصدر: السؤال رقم 15 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (16) أن نسبة 61.90% من المبحوثين يقرون بأنهم خضعوا للتكوين وقد ساعدتهم على التعرف على أساليب العمل الجديدة، كما ساعدتهم على الترقيات في العمل، في حين أن نسبة 38.10% من المبحوثين صرحوا بأنهم لم يتلقوا التكوين، وكما نعلم أن للدورات التكوينية أثر كبير في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الدافعية للعمل.

الجدول رقم 17: حصول العاملين على الترقيات.

النسبة	التكرار	التكرار	الإجابة	
54.30%	57	النسبة	نعم	
		التكرار		البدائل
		30		في وقتها
		27		ليست في وقتها
100%	57	المجموع		
45.70%	48		لا	
100%	105		المجموع	

المصدر: السؤال رقم 16 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (17) أن نسبة 45.70% من المبحوثين يقرون بأنهم لم يحصلوا على ترقيات خلال مساهمهم الوظيفي، في حين نجد نسبة 54.30% يقرون بأنهم تحصلوا

على ترقيات خلال مسارهم الوظيفي، وقد عبر نسبة 52.60% منهم بأن هذه الترقيات كانت في وقتها، في حين أن نسبة 47.40% منهم أكدوا بأن هذه الترقيات لم تكن في وقتها، ومن المعلوم أن تأخر الترقيات تؤثر بشكل كبير أو بأخر على أداء الأعوان الأمنيين.

الجدول رقم 18: مساهمة الحوافز المادية في زيادة الأداء الوظيفي.

النسبة	التكرار	التكرار / الإجابة
87.60%	92	نعم
03.80%	04	لا
08.60%	09	أحيانا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 17 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (18) أن نسبة 87.60% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المادية تساهم في زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، في حين أن نسبة 08.60% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المادية أحيانا ما تساهم في زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، وأخيرا نسبة 03.80% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المادية لا تساهم في زيادة مستوى أدائهم الوظيفي، وهذا ما يعزز من نظرية أن الفرد العامل كائن مادي تحركه الحوافز المادية.

الجدول رقم 19: مساهمة الحوافز المعنوية في زيادة الرضا الوظيفي.

النسبة	التكرار	التكرار / الإجابة
70.50%	74	نعم
11.40%	12	لا
18.10%	19	أحيانا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 18 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (19) أن نسبة 70.50% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المعنوية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي، في حين أن نسبة 18.10% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المعنوية أحيانا ما تساهم في زيادة الرضا الوظيفي ، وأخيرا نسبة 11.40% من المبحوثين يرون بأن الحوافز المعنوية لا تساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

الجدول رقم 20: الاعتراف بإنجازات وزيادة المواظبة والانضباط.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
91.40%	96	نعم
08.60%	09	لا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 19 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (20) أن نسبة 91.40% من المبحوثين يرون بأن الاعتراف بإنجازاتهم يساهم في زيادة المواظبة والانضباط لديهم، في حين أن نسبة 08.60% من المبحوثين يرون بأن الاعتراف بإنجازاتهم لا يساهم في زيادة المواظبة والانضباط لديهم، وهذا ما يتماشى مع منظور النظريات السلوكية والتي ترى بأن الاعتراف بإنجازات العامل يساهم بدرجة عالية في زيادة المواظبة والانضباط لديه.

من خلال تحليل نتائج الفرضية الثانية نستخلص أن:

➤ الحوافز المادية تساهم في زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعامل.

➤ الحوافز المعنوية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي للعامل.

➤ الاعتراف بإنجازات يساهم في زيادة المواظبة والانضباط لدى العامل.

• بناء على التحليل الكمي والكيفي لإجابات أفراد العينة المبحوثة، تؤكد الصدق الإمبريقي للفرضية الثانية والتي مفادها "يؤثر نظام الحوافز والترقيات على أداء العاملين بأسلاك الشرطة ببئر العاتر"، وهو ما يتفق مع دراسة جبلي فاتح والتي توصلت على أن ضعف السياسات التحفيزية المتبعة من طرف الإدارة، وعدم ملائمة ظروف العمل في الكثير من المصالح خاصة مصلحة الإنتاج والصيانة خلق نوع من التذمر والشكاوى لدى العمال في المؤسسة.

4. المحور الرابع: النشاط المكثف والسلوك الوظيفي.

الجدول رقم 21: احتكاك الموظفين ببعضهم خلال العمل.

النسبة	التكرار	الإجابة
86.70%	91	نعم
13.30%	14	لا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 20 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (21) أن نسبة 86.70% من المبحوثين يثبتون بأنهم يحتكون كثيرا بالمواطنين، في حين أن نسبة 13.30% من المبحوثين يثبتون بأنهم لا يحتكون كثيرا بالمواطنين، والاحتكاك بالمواطنين بطبيعة الحال راجع إلى طبيعة مهام المؤسسة الأمنية فهي المسؤول رقم واحد على تقديم الخدمات الأمنية للمواطنين والسهر على سلامتهم وسلامة ممتلكاتهم، بالإضافة إلى انها المؤسسة متواجدة داخل الوسط الحضري.

الجدول رقم 22: الاحتكاك بالمواطنين والشعور بالعبء الوظيفي.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
%81	85	نعم
%19	20	لا
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 21 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (22) أن نسبة 81% من المبحوثين صرحوا بأن كثرة احتكاكهم بالمواطنين تسبب لهم الشعور بالعبء الوظيفي، وهذا راجع بدرجة أولى إلى المسؤوليات الملقاة على عاتقهم في ضمان حماية المواطن، بالإضافة إلى أن انتشار وباء كورونا ساهم في درجة احتكاكهم بالمواطنين، أما نسبة 19% من المبحوثين صرحوا بأن كثرة احتكاكهم بالمواطنين لا تسبب لهم الشعور بالعبء الوظيفي وهذا راجع إلى أسلوبهم الجيد في التعامل مع المواطنين من جهة وإلى الواجب المهني من جهة ثانية.

الجدول رقم 23: كثرة المهام المسندة والشعور بالملل.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
%80	84	نعم
%20	21	لا
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 22 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (23) أن نسبة 80% من المبحوثين يرون أن كثرة المهام المسندة تشعرهم بالملل، وهذا راجع إلى أن تكرار نفس المهام والأنشطة بشكل يومي يؤدي إلى الشعور بالملل، في حين أن نسبة 20% من المبحوثين يرون أن كثرة المهام المسندة لا تشعرهم بالملل وهذا راجع إلى الخبرة المكتسبة في كيفية أداء الأعمال، وهذا ما تعززه إجابة السؤال رقم 13 من خلال رغبة

الأعوان في تغيير مصالح العمل بشكل دوري مما يساهم في التقليل من حدة الضغوط المهنية المفرضياتة جراء تكرار المهام.

الجدول رقم 24: تعدد تجنب الاحتكاك بالمواطنين.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
58.10%	61	نعم
41.90%	44	لا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 23 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (24) أن نسبة 58.10% من المبحوثين صرحوا بأنهم يعتمدون تجنب الاحتكاك بالمواطنين، في حين أن نسبة 41.90% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يعتمدون تجنب الاحتكاك بالمواطنين لأن طبيعة عملهم تفرض عليهم الاحتكاك المباشر بالمواطن.

الجدول رقم 25: تأثير كثرة الاعمال الموكلة على العلاقات بين الزملاء في العمل.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
60%	63	نعم
40%	42	لا
100%	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 24 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (25) أن نسبة 60% من المبحوثين يرون أن كثرة الأعمال الموكلة إليهم تؤثر على علاقاتهم بزملائهم في العمل، في حين أن نسبة 40% من المبحوثين يرون أن كثرة الأعمال الموكلة إليهم لا تؤثر على علاقاتهم بزملائهم في العمل، وهذا راجع أن الفرد العامل بطبيعته اجتماعي يؤثر ويتأثر بمختلف الفاعلين حوله.

الجدول رقم 26: نوع العلاقة التي تجمع زملاء العمل.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
%29.50	71	تعاون
%67.60	31	احترام وتفاهم
%02.90	03	متوترة
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 25 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (26) أن نسبة 67.60% من المبحوثين صرحوا بأن العلاقة التي تجمعهم في العمل هي علاقة احترام وتفاهم، في حين أن نسبة 29.50% من المبحوثين صرحوا بأن العلاقة التي تجمعهم في العمل هي علاقة تعاون، وأخيراً نسبة 02.90% من المبحوثين صرحوا بأن العلاقة التي تجمعهم في العمل هي علاقة متوترة، وعليه فإن أغلب المبحوثين يرون بأن العلاقة التي تجمعهم في العمل هي علاقات تعاون واحترام وتفاهم، وهذا مؤشر إيجابي يساهم في زيادة أدائهم الوظيفي وبالتالي شعورهم بالاستقرار.

الجدول رقم 27: الحلول التي يراها العاملون مناسبة وتساعدهم في قطاع الأمن على الاستقرار الوظيفي وتحت الضغوط المهنية.

النسبة	التكرار	التكرار الإجابة
%34.30	36	الزيادة في الأجور
%32.40	34	احتساب الساعات الإضافية
%33.35	35	تقليص ساعات العمل
%100	105	المجموع

المصدر: السؤال رقم 26 من استمارة الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الإحصائيات الموجودة في الجدول رقم (27) أن نسبة 34.30% من المبحوثين يرون بأن الزيادة في الأجور هي الحل الأنسب الذي يساعدهم على الاستقرار الوظيفي تحت الضغوط المهنية في

قطاع الأمن، في حين ان نسبة 33.35% من المبحوثين يرون بأن تقليص ساعات العمل هي الحل الأنسب الذي يساعدهم على الاستقرار الوظيفي تحت الضغوط المهنية في قطاع الأمن، وأخيرا نسبة 32.40% من المبحوثين يرون بأن احتساب الساعات الإضافية هي الحل الأنسب الذي يساعدهم على الاستقرار الوظيفي تحت الضغوط المهنية في قطاع الأمن.

من خلال تحليل نتائج الفرضية الثالثة نستخلص أن:

- كثرة احتكاك العاملين بالمواطنين تسبب لهم الشعور بالعبء الوظيفي.
- كثرة المهام المسندة للعامل تشعره بالملل والروتين.
- كثرة الأعمال الموكلة للعامل تؤثر على علاقاته مع زملائه في العمل.
- الزيادة في الأجور، وتقليص ساعات العمل، احتساب الساعات الإضافية، تعد حول ناجعة يساعد العاملين على الاستقرار الوظيفي تحت الضغوط المهنية في قطاع الأمن.

• بناء على التحليل الكمي والكيفي لإجابات أفراد العينة المبحوثة، تأكد الصدق الإمبريقي للفرضية الثالثة والتي مفادها "يؤثر النشاط المكثف والاحتكاك اليومي للعاملين بسلك الشرطة ببنر العاتر على سلوكهم الوظيفي".

5. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

من خلال تحليل نتائج فرضيات الدراسة نستخلص أن:

- بيئة العمل الملائمة تؤدي إلى شعور العامل بالارتياح والرضا الوظيفي.
- تكليف العامل بمهام تفوق طاقاته له تأثير كبير على نفسيته.
- عدم فرض الضغوط في العمل على العاملين من طرق الرئيس يساهم في شعورهم بالثقة والارتياح.
- تحمل العديد من المسؤوليات يشعر العامل بالتعب والإرهاق.
- كثرة الأعمال على العامل تزيد من رغبته في تغيير المصلحة.
- الحوافز المادية تساهم في زيادة مستوى الأداء الوظيفي للعامل.
- الحوافز المعنوية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي للعامل.
- الاعتراف بإنجازات يساهم في زيادة المواظبة والانضباط لدى العامل.
- كثرة احتكاك العاملين بالمواطنين تسبب لهم الشعور بالعبء الوظيفي.
- كثرة المهام المسندة للعامل تشعره بالملل والروتين.
- كثرة الأعمال الموكلة للعامل تؤثر على علاقاته مع زملائه في العمل.

➤ الزيادة في الأجور، وتقليص ساعات العمل، احتساب الساعات الإضافية، تعد حول ناجعة يساعد العاملين على الاستقرار الوظيفي تحت الضغوط المهنية في قطاع الأمن.

➤ وبناء على إثبات الفرضية الأولى والثانية والثالثة فإننا نخلص إلى صدق الفرضية العامة للدراسة الراهنة، والمصاغة بالشكل الآتي "تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين بالأسلاك الأمنية بئر العاتر"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بن منصور رفيقة والتي توصلت على أن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة منخفض وهذا بسبب ضغوط العمل والظروف التنظيمية غير المرضية.

6. النتائج العامة للدراسة:

على ضوء ما تم جمعه وتفرغته من بيانات وما تم قراءته واستخلاصه من معطيات، تم التوصل إلى النتائج العامة التالية:

- أن طبيعة العمل بنظام المناوبة المعتمد بالمؤسسة الأمنية للشرطة ببئر العاتر يؤثر لا محالة على الأداء الوظيفي الأمثل للعاملين.
- أن لنظام الحوافز والترقيات تأثير على أداء العاملين بالأسلاك الشرطة ببئر العاتر.
- أن النشاط المكثف والاحتكاك اليومي مع المواطنين للعاملين بسلك الشرطة ببئر العاتر يؤثر على سلوكهم الوظيفي.
- أن ضغوط العمل المفروضة على الأعوان لها تأثير على الاستقرار الوظيفي للعاملين بالأسلاك الأمنية بئر العاتر.

خاتمة

خاتمة:

تناولت الدراسة الراهنة ضغوط العمل وأثرها على الاستقرار الوظيفي، ولقد حاولنا دراسة الدراسة نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية أن ضغوط العمل تعد ظاهرة سلبية لا بد على المنظمات أن تواجهها وتحاول التخلص منها لما لها من أثر على نفسية العامل وعلى الأداء بشكل عام، فالمنظمات على اختلاف أنواعها تحتاج إلى العنصر البشري الكفؤ باعتباره أداة الإبداع الرئيسة وأداة التغيير والتطوير والتحسين ومن هنا اتجهت الأنظار نحو الاهتمام بالجانب النفسي للعامل.

كما يعتبر الاستقرار الوظيفي من بين أهم المتغيرات التنظيمية التي تحظى باهتمام كبير من طرف القائمين على المنظمات لما له من دور كبير في التقليل من مستوى دوران العمل والتغيب والانعكاس الايجابي على ولاء العامل وانضباطه في أداء مهامه، فالاستقرار الوظيفي لدى العاملين يعتبر من أهم المتغيرات الدافعة للمساهمة في الحد من المشكلات التي تعترض القوى العاملة.

ومن خلال الدراسة الميدانية على أعوان أمن دائرة بئر العاتر، اتضح أن طبيعة العمل بنظام المناوبة المعتمد يؤثر على الأداء الوظيفي الأمتل للعاملين، كما أن نظام الحوافز والترقيات على أداء العاملين، كما أن النشاط المكثف والاحتكاك اليومي للعاملين يؤثر على سلوكهم الوظيفي، وبناء عليه توصلت الدراسة نتيجة عامة مفادها تؤثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي للعاملين.

وفي الاخير وعلى ضوء النتائج المتوصل اليها يمكننا الخروج بمجموعة من التوصيات نوجزها في النقاط التالية:

- ضرورة الزيادة في عدد أفراد الأمن الوطني بالمؤسسة الأمنية بئر العاتر نظرا لأن عدد سكان المنطقة كبير ويحتاج إلى زاد بشري أكبر من أفراد الأمن من أعوان وضباط حتى يغطي المنطقة ككل ويؤدي مهامه على أكمل وجه.
- الزيادة في الأجور والرواتب الشهرية ورصد علاوات مالية بين الفترة والأخرى لصالح أفراد وعناصر المؤسسة الأمنية والذي يساهم بشكل كبير في تجسيد الاستقرار الوظيفي لديهم.
- تخفيف ساعات العمل والذي يعد عاملا اساسيا وراء الضغوط التي تقع على عاتق العناصر الأمنية وبالتالي التقليل من أوقات العمل اليومية يساهم في التخفيف من هذه الضغوط.

خاتمة

- الحرص على تبادل المهام بين مختلف أفراد وضباط الأمن الوطني داخل المؤسسة الأمنية وتفعيل التنقل بين مختلف المصالح حتى يتمكن كافة عناصر الأمن من كسب الخبرة وتغطية جميع المصالح وإضفاء الحيوية داخل المؤسسة الأمنية.

- العمل على إنشاء مراكز أمنية أخرى بالمنطقة بسبب شساعتها وكبر مساحتها، علما أن دائرة بئر العائر أصبحت ولاية منتدبة وهذا ما يوسع من دائرة المسؤوليات الأمنية والمراكز الحالية لا تغطي كافة الانشغالات والواجبات التي تدخل ضمن صلاحياتها.

راجين في الأخير أن تكون النتائج المتوصل إليها في بحثنا هذا مفتاح وهمزة وصل لبحوث علمية أخرى في نفس هذا السياق البحثي، خاصة في ظل ما بنتت تشكله ضغوط العمل من عامل جد مؤثر على أداء واستقرار العاملين.

قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- الكتب:

1. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، 1986.
2. بلقاسم سلاطينة وحسان الجيلاني: أسس البحث العلمي الكتاب الأول، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2009.
3. حسن محمد الحسن: مناهج البحث العلمي الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1986.
4. حسين حريم: السلوك التنظيمي، ط3، دار الحامد للنشر، عمان الاردن، 2009.
5. حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر والأعراض"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، 2006.
6. خيضر كاظم حمود فريحات وآخرون: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، اثناء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
7. راجي مصطفى عليان وآخرون: أساليب البحث العلمي، ط2، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
8. ربيع محمد شحات: علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، دون سنة.
9. شعبان علي حسني السيسى: أسس السلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر، 2002.
10. عبد الله عبد الرحمان وآخرون: مناهج وطرق البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية ، مصر، 2002.
11. علي عسكر: ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2000.
12. عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إنجاز البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
13. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إنجاز البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
14. فاروق عبده فليه وعبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002.

قائمة المصادر والمراجع

15. فرج عبد القادر: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط 9، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
16. قاسم علوان ونجوى احمد: ادارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
17. كمال عبد الحميد زيتون: تصميم البحوث الكيفية ومعالجة بياناتها إلكترونيا، عالم الكتب، القاهرة، 2006.
18. محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الاسكندرية، دار الجامعة الجديدة، 2008،
19. محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2000.
- المجالات:
20. جاسم رحيم عذاري، مجبل دواوي اسماعيل: أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 33، المجلد 9، تموز، 2013.
21. مؤيد عبد الكرمي وشاكر النقيب: العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، مجلة جامعة النبا للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 9، المجلد 4، 2002.
- مذكرات التخرج:
22. بن منصور رفيقة: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر _باتنة، 2012-2013،
23. جبلي فاتح: الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص: تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري -قسنطينة، 2005-2006.
24. فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، 2016-2017.
25. مكناسي محمد: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري -قسنطينة، 2006-2007.

قائمة المصادر والمراجع

- المواقع الالكترونية

26. الموقع الالكتروني: <https://www.politics-dz.com>، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة 14:00.
27. الموقع الالكتروني: <https://mawdoo3.com> ، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة 15:50.
28. الموقع الالكتروني: <https://www.albayan.ae/economy/last-dea> ، تاريخ الاطلاع 2020/2/8 على الساعة 16:00.

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان

جامعة العربي التبسي تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال تنظيمي



استمارة استبيان

- يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز بحث علمي ميداني ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص: اتصال تنظيمي

العنوان

تأثير ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسات
الأمنية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الأمنية بئر العاتر

إشراف الدكتور:

- براي محمد

من اعداد الطالبين:

- زمال الوردي

- براي حسين

ملاحظة: نرجو منكم ملاءمة هذه الاستمارة من خلال الإجابة على هذه الأسئلة بكل موضوعية وصدق ، وهذا اسهاما منكم في إنجاز البحث مع العلم ان المعلومات التي تصرحون بها لا تستعمل إلا لغرض علمي وتبقى سرية، وفي الأخير نشكركم على تعاونكم

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الأول: بيانات عامة

1. الجنس:

ذكر - أنثى

2. السن:

.....

3. الحالة الاجتماعية:

أعزب - مطلق
متزوج - أرمل

4. المستوى التعليمي:

ابتدائي - ثانوي
متوسط - جامعي

5. المنصب: المصلحة:

6. الخبرة في العمل:

المحور الثاني: كثافة المسؤوليات الملقات على العاملين والرغبة في تغيير مصالح العمل

7. هل تعتقد أن مكان العمل ملائم لعملك؟

نعم لا

8. هل حجم المسؤوليات المنسوبة إليك

فوق طاقتك تناسب طاقتك

في حالة أنها فوق طاقتك، هل يشعر ذلك بـ:

القلق والتوتر - التعب والارهاق

ارتكاب الأخطاء - الرغبة في تغيير المصلحة

أخرى تذكر:

.....

9. هل يمارس عليك رئيسك ضغوطا في العمل؟

نعم لا أحيانا

10. ما سبب شعورك بالعبء الوظيفي؟

لأنني أتعامل مع عدد كبير من المواطنين

- أقوم بمهام تزيد عن طاقتي
- أتلقى الأوامر من أكثر من شخص

أخرى تذكر:

11. هل تحمل مسؤوليات كبيرة تشعرك بالتعب والاهراق؟

- نعم لا

إذا كانت الاجابة بـ"نعم" فيما تتمثل هذه المسؤوليات:

12. إذا اتحت لك فرصة تغيير مكان العمل هل تقبل بذلك

- نعم لا

13. هل ترغب في تغيير مصلحة العمل المتواجد بها حالياً؟

- نعم لا

المحور الثالث: نظام الحوافز والترقيات وأداء العاملين

14. هل تقوم المؤسسة بتحفيزكم؟

- نعم - لا أحيانا

إذا كانت الاجابة بنعم، نوع هذه الحوافز:

- حوافز مادية
- حوافز معنوية

أخرى تذكر:

15. هل خضعت للتكوين خلال عملك؟

- نعم لا

إذا كانت الاجابة بـ"نعم" أذكر نوع هذا

التكوين:

16. هل حصلت على ترقية أثناء مسارك الوظيفي

- نعم لا

إذا كانت الإجابة بـ"نعم" هل كانت هذه الترفيات في وقتها؟

- نعم لا

17. هل زيادة الحوافز المادية يساهم في زيادة أدائك الوظيفي؟

- نعم لا أحيانا

18. هل تعتقد أن الحوافز المعنوية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي؟

- نعم لا أحيانا

19. هل الاعتراف بإنجازاتك يساهم في زيادة المواظبة والانضباط لديك؟

- نعم لا

المحور الرابع: النشاط المكثف والسلوك الوظيفي

20. هل تحتك كثيرا بالمواطنين خلال عملك؟

- نعم لا

21. هل كثرة الاحتكاك بالمواطنين تشعرك بالتعب الوظيفي؟

- نعم لا

22. هل كثرة المهام المسندة إليك تشعرك بالملل؟

- نعم لا

23. هل تتعمد تجنب الاحتكاك بالمواطنين

- نعم لا

24. هل كثرة الاعمال الموكلة إليك تؤثر على علاقتك بزملائك في العمل؟

- نعم لا

25. علاقتك بزملائك في العمل هي علاقة

- تعاون -احترام وتفاهم -متوترة

26. حسب وجهة نظرك ماهي أهم الحلول التي تراها مناسبة وتساعد الموظف في قطاع الأمن على

الاستقرار الوظيفي وتحت الضغوط المهنية

.....

.....

.....

الملحق رقم 02: صور خاصة بمقر أمن دائرة بئر العاتر محل الدراسة



المصدر: أمن دائرة بئر العاتر

رئيس أمن الدائرة (عميد الشرطة)

أمن الدائرة

الأمن الحضري

الفرقة المتنقلة للشرطة القضائية

فرقة المحفوظات

فرقة الأمن العمومي

الإدارة العامة

النشاط الاجتماعي

فرقة الشرطة العامة والتنظيم

قسم الاتصالات

شرطة عامة وتنظيم

الشرطة القضائية

الأمن العمومي

الإدارة العامة

الإدارة

فرقة البحث والتحري

النشاط الاجتماعي

الاستعلامات العامة

فرقة الشرطة القضائية

فرقة مكافحة الاجرام

العتاد
الموارد البشرية

البحث والتحري
تعليمات النيابة
التفويضات القضائية
الأمانة
القضايا المباشرة

الحوادث والمخالفات
شرطة العمران
الأمانة
شرطة الطرقات والمرور
حماية المنشآت

الفرقة العلمية

السرقه
الضرب والجرح
الأحداث

ملخص الدراسة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على أثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الأمنية (شرطة بئر العاتر)، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدنا على المنهج الوصفي، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق أدوات جمع البيانات على عينة الدراسة والمقدرة بـ 105 مفردة، ومن خلال تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها توصلنا إلى نتيجة عامة مفادها أن ضغوط العمل تؤثر على الاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الأمنية (شرطة بئر العاتر).

الكلمات المفتاحية: الضغوط، ضغوط العمل، الاستقرار، الاستقرار الوظيفي، المؤسسة، المؤسسة الأمنية.

Abstract:

The main objective of this study was to identify the effect of work stress on job stability in the security establishment (Bir Al-Ater Police), and to achieve this goal we relied on the descriptive approach, and after analyzing and enriching study variables in theory and applying data collection tools to the study sample estimated at 105 singles, and from During the unloading, statistically processing and interpretation of data, we reached a general conclusion that work pressures affect the job stability of the security establishment (Bir El Ater Police).

Keywords: pressure, work pressure, stability, job stability, organization, security establishment