



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وتنمية

## العنوان: رأس المال الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية

### في المؤسسة الصناعية

دراسة ميدانية ب: بمجمع الاسمنت- الماء الأبيض - تبسة-

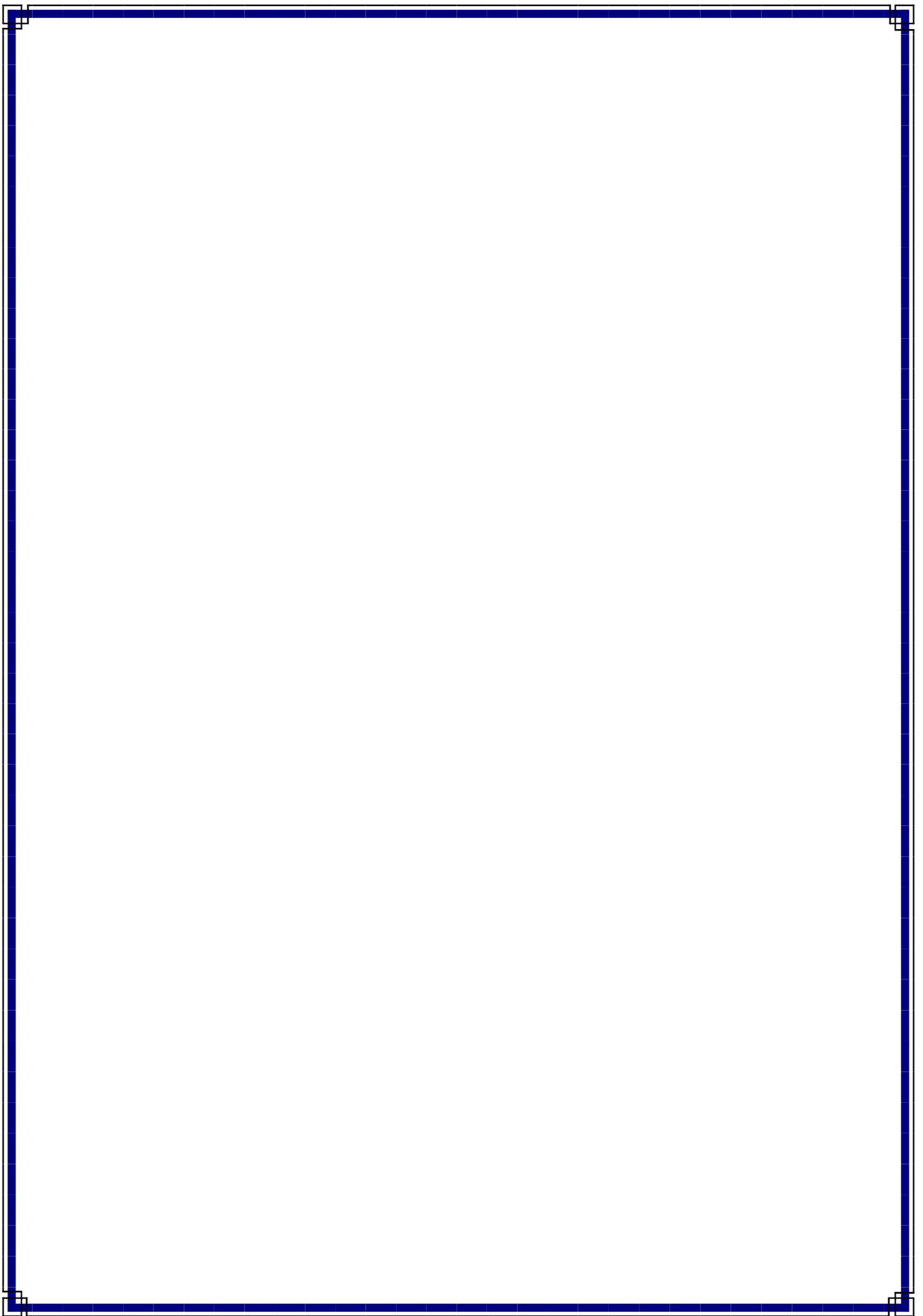
مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2018

إعداد الطالب (ة): حمزي كوثر إشراف الأستاذ(ة): براي محمد

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
بورزق نوار	أستاذ محاضر - أ-	رئيس
براي محمد	أستاذ مساعد - أ-	مشرفا ومقورا
مالك محمد	أستاذ محاضر - ب-	عضوا ممتحنا





## شكر وتقدير

الحمد لله الذي لا يشكر غيره، ولا يحمد سواه،  
به تتم الصالحات، ولا حول ولا قوة الا بالله.

ما من عمل فيه خير الا ويقيض الله له أهل الخير الذين  
نديين لهم بالشكر والعرفان، وعلى رأس هؤلاء:

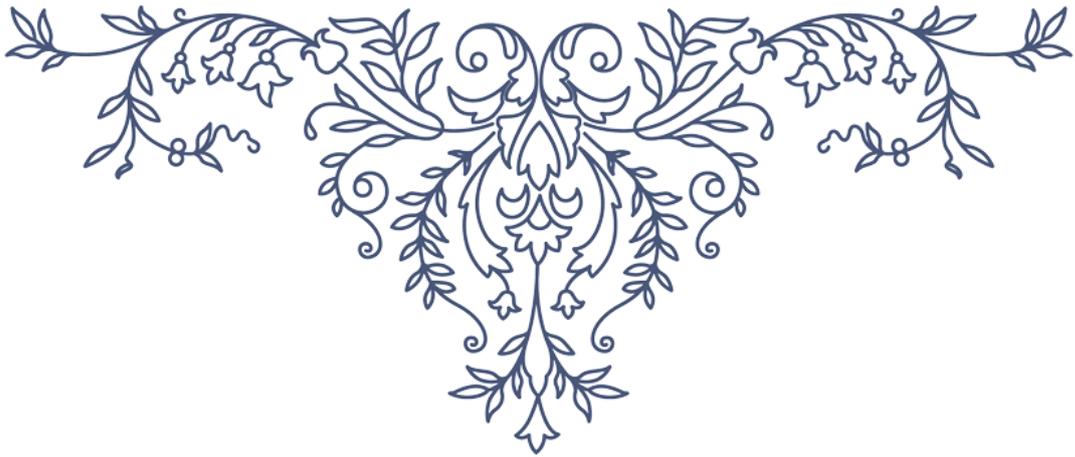
أستاذنا الفاضل الدكتور براهيم محمد الذي أشرفه على  
هذا البحث حتى انتهى الى ما هو عليه فنتوجه له بجزيل  
الشكر وفائق التقدير والاحترام وأسمى معاني العرفان  
على مساعدته لنا في انجاز هذا العمل المتواضع، وعلى  
جميل صبره، كما نتقدم بالشكر والتقدير الى كل من  
ساهم في إتمام هذه المذكرة من قريب أو من بعيد....  
ونسأل الله أن يجزيهم جميعا عنا خيرا.



---

# فهرس المحتويات

---



الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
I-II	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ - ت	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة</b>	
03	1- الإشكالية
05	2- الفرضيات
05	3- تحديد المفاهيم
13	4- أسباب اختيار الموضوع
13	5- أهمية الدراسة
14	6- أهداف الدراسة
15	7- المقاربة السوسيولوجية
16	8- الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: رأس المال الاجتماعي</b>	
24	تمهيد
25	1- أنواع رأس المال الاجتماعي
26	2- مكونات رأس المال الاجتماعي
27	3- أبعاد ومؤشرات رأس المال الاجتماعي
28	4- نماذج رأس المال الاجتماعي
30	5- أهمية رأس المال الاجتماعي
30	6- اتجاهات رأس المال الاجتماعي
34	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: الضغوط المهنية</b>	
36	تمهيد

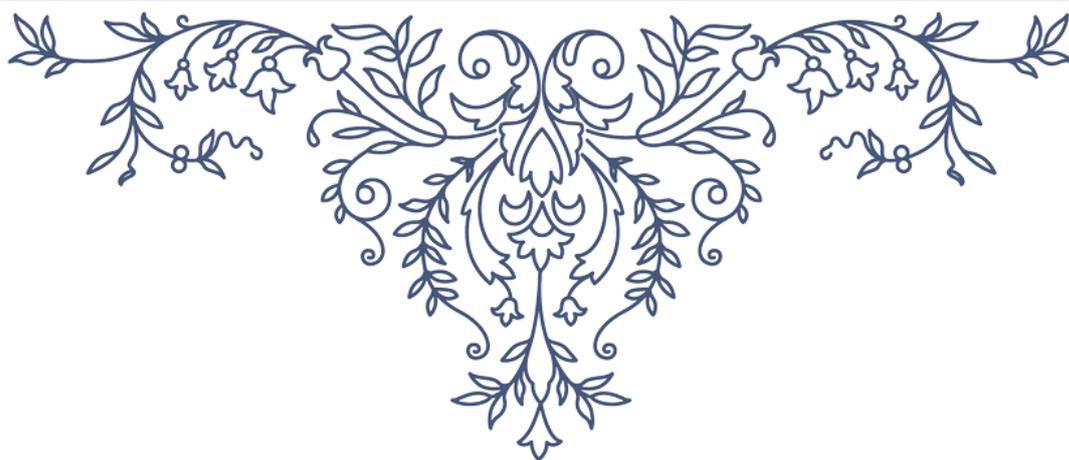
37	1- أنواع الضغوط المهنية
40	2- عناصر الضغوط المهنية
41	3- أسباب مراحل الضغوط المهنية
45	4- النظريات المفسرة للضغوط المهنية
48	5- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية
51	6- استراتيجيات التعامل معها
53	خلاصة الفصل
<b>الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
56	تمهيد
57	1- مجالات الدراسة
58	2- مجتمع البحث والعينة
59	3- المنهج المتبع في الدراسة
60	4- أدوات جمع البيانات
63	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة</b>	
65	تمهيد
66	1- عرض وتحليل النتائج حسب محاور الاستبيان
82	2- عرض وتحليل نتائج حسب فرضيات الدراسة
88	3- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيس للدراسة
88	4- النتائج العامة
89	5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
91	6- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الأطر النظرية
94	خاتمة
97	قائمة المصادر والمراجع
104	قائمة الملاحق



---

# فهرس الجداول

---



الصفحة	الجدول	الرقم
26	مكونات رأس المال الاجتماعي	01
39	المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية	02
66	يوضح متغير السن	03
67	يوضح متغير الجنس	04
67	يوضح متغير المستوى التعليمي	05
68	يوضح متغير الحالة الاجتماعية	06
68	يوضح مكان الإقامة	07
69	يمثل طبيعة الوظيفة	08
69	يمثل الرتبة المهنية	09
70	يوضح لنا متغير سنوات العمل	10
70	يوضح درجة حرارة المكان وتأثيرها على نوعية الأداء	11
71	يوضح نوعية الإضاءة والراحة في أداء المهام	12
71	يوضح موعد وصول العامل للمؤسسة بالمسافة المقطوعة	13
72	يوضح تأثير النقل على موعد الوصول	14
72	يوضح إجابة المبحوثين حول العمل التناوبي والالتزامات العائلية	15
73	يوضح إجابة المبحوثين حول الطريقة الالكترونية في تسجيل الحضور والإنصراف	16
73	يوضح إجابة المبحوثين حول اضطرار العامل لمغادرة مكان عمله بفعل الضوضاء	17
74	يوضح إجابة المبحوثين حول التعاون وعبئ المسؤولية	18
74	يوضح إجابة المبحوثين حول تشاور الزملاء والمهام التي يؤديها	19
75	يوضح إجابة المبحوثين حول توجيهات الزملاء بخصوص المهام	20
75	يوضح إجابة المبحوثين حول انزعاج العمال حول توجيه زملائهم الاكثر منهم خبرة	21
76	يوضح إجابة المبحوثين حول التفاعل بين الزملاء ومتعة العمل	22
76	يوضح إجابة المبحوثين حول العمل ضمن جماعة وتخفيض حجم العمل	23
77	يوضح إجابة المبحوثين حول التماسك بين جماعة العمل والحرية في اختيار المهام	24
77	زملاء العمل والرغبة في العمل لساعات إضافية	25
78	يوضح إجابة المبحوثين حول العمل ضمن فريق وبذل مجهودات أكبر	26
78	يوضح إجابة المبحوثين حول النصائح المقدمة من قبل الزملاء وتطوير الأداء	27
79	يوضح إجابة المبحوثين حول انتقاد الزملاء في حالة انخفاض المردود	28
79	يوضح إجابة المبحوثين حول فريق العمل وإبداء الرأي حول مراحل الإنتاج	29

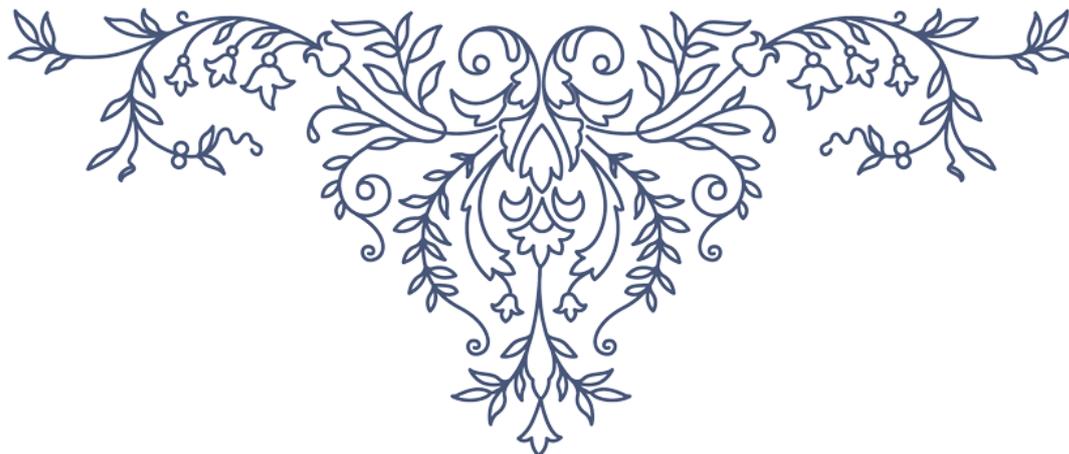
80	يوضح إجابة المبحوثين حول المنافسة مع زملاء العمل بخصوص الأحداث المتعلقة بالأداء	30
81	يوضح إجابة المبحوثين حول العمل ضمن فريق وفهم التوجيهات المتعلقة بالإنتاج	31
81	يوضح إجابة المبحوثين حول التماسك بين أعضاء الفريق ومعدل الإنتاجية	32
82	يوضح إجابة المبحوثين حول الأحاديث الجانبية وعمليو الإنتاج	33
82	نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الأولى	34
83	يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الأولى	35
84	نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية	36
85	يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الثانية	37
86	نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة	38
87	يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الثالثة	39
89	يوضح توافق نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية	40



---

# فهرس الأشكال

---



الصفحة	الشكل	الرقم
40	عناصر الضغوط المهنية	01
47	هرم الحاجات لماسلو	02



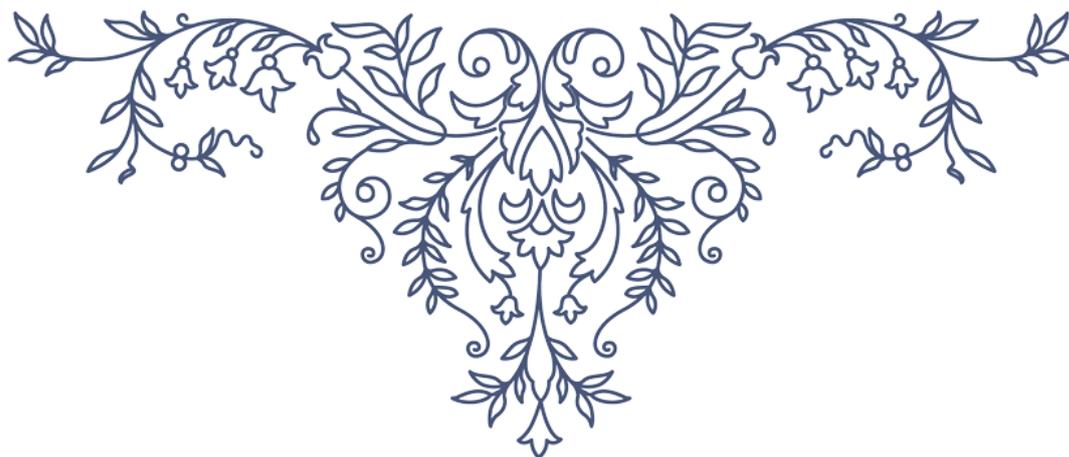
---

---

# مقدمة

---

---



تحتل المؤسسات أهمية كبرى في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وفعاليته وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية حيوية واجتماعية، ومن جهة أخرى فإن طبيعة الأعمال والإنجازات التي يقوم بها الأفراد تتم ضمن وحدات تنظيمية، يتفاعل من خلالها الأفراد مع بعضهم البعض في أداء وظائف محددة وذلك لتحقيق أهداف مشتركة في جو تسوده العلاقات الاجتماعية والإنسانية مكونة بذلك راس مال اجتماعي قوي يعتمد على تفهم حاجات الفرد والجماعة في جو يسوده التفاهم والثقة المتبادلة، حيث أن رضا العمال وارتياحهم في وظائفهم إنما هو نتيجة للشعور بالتقدير والانتماء إلى المؤسسة

فالفرد داخل هذا الكيان تعثره الكثير من المواقف والظروف المحيطة به، فوق طاقته الفسيولوجية والنفسية والذهنية، وخارج نطاق خبرته ومهارته في العمل بحيث يكون غير قادر على التعايش والتكيف مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها كلياً أو جزئياً واستمرار التعرض لهذه الظروف والمواقف بصورة متكررة من شأنها إحداث ضغط لدى الفرد العامل وتعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكنتاب.

كما تعتبر الضغوط المهنية هي الحالة التي تنتج عن ضعف الانسجام بين العامل وبيئة العمل التي تفرض عليه متطلبات متزايدة تفوق قدرته على القيام بها، وتبقى الوظيفة جزءاً أساسياً من حياة العاملين ومصدر سعادة وشقاء لهم حيث أنه توجد بعض الأعمال التي تولد لديهم الرضا وتحقيق الذات وعلى عكس ذلك توجد أعمال أخرى تفرض عليهم واجبات كثيرة تفوق قدراتهم.

ويعزى قدر كبير من هذه الضغوط إلى عدم ملائمة بيئة العمل المادية، وعدم وضوح الأهداف واستخدام أنماط قيادية وإشرافية غير فعالة وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير وغموض المهام والأدوار والشعور بعدم الاستقرار في العمل ما قد تؤثر على سير العمل داخل المؤسسة.

ومن خلال هذه الدراسة سنحاول معرفة العلاقة الموجودة بين راس المال الاجتماعي والضغوط المهنية في المؤسسة الاقتصادية في مجمع الإسمنت-الماء الأبيض-تبسة ومنه قسم موضوع البحث إلى 3 فصول نظرية وفصل تناولنا فيه الجانب الميداني للدراسة بشقيها الأدوات المنهجية وعرض وتحليل البيانات.

الفصل الأول تضمن الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة طرحنا فيه الإشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة، المقاربة السوسيولوجية، وأخيرا الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى راس المال الاجتماعي من حيث أنواعه، مكوناته، أبعاده ومؤشراته، نماذجه وأخيرا أهميته.

والفصل الثالث اعتمدنا فيه على الضغوط المهنية وشمل أنواعها، عناصرها، أسبابها، النظريات المفسرة لها، الآثار المترتبة عنها، وأخيرا استراتيجيات التعامل معها.

وتعرضنا في الفصل الرابع الذي يمثل إجراءات الدراسة الميدانية والذي تعرضنا فيه إلى التعريف بميدان الدراسة، مجالات الدراسة، تحديد العينة، المنهج المتبع في الدراسة وأخيرا أدوات جمع البيانات.

أما في الفصل الخامس عرض وتحليل نتائج الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية وتحليلها بداية من عرض وتحليل نتائج الدراسة حسب محاور الاستبيان، ثم عرض وتحليل النتائج حسب فرضيات الدراسة، وعرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي للدراسة، كما تضمن الفصل النتائج العامة للدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، ثم مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الأطر النظرية، حيث كان هذا الفصل بمثابة الإجابة الدقيقة لما تم طرحه من تساؤلات في إشكالية الدراسة وصولا إلى الخاتمة التي تضمنت بعض التوصيات، وأخيرا قائمة المصادر والمراجع وقائمة الملاحق.

كما تجدر الإشارة إلى جملة الصعوبات التي تعرضنا لها، لعله ا تشفع لنا زلاتنا وتقصيرنا الذي يمكن أن يلاحظه المتتبع لهذه الدراسة، ومن بين هذه الصعوبات قلة المراجع المتعلقة بالراس المال الاجتماعي وكذا الدراسات السابقة التي تخدم هذا الموضوع.



---

# الجانبة النظري

---



## الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة.

1- الإشكالية

2- الفرضيات

3- تحديد المفاهيم

4- أسباب اختيار الموضوع

5- الأهمية

6- الأهداف

7- المقاربة السوسيولوجية

8- الدراسات السابقة

## 1- الإشكالية:

تعتبر المؤسسات مصدر لتجمع الأفراد، فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية واجتماعية، وتجمعهم أهداف وأغراض مشتركة، تحكمهم نظم وقوانين أيضا، فهم يتحركون داخلها من اجل تحقيق أهدافهم وغاياتهم وإشباع حاجاتهم، فلا يمكن تصور اي مؤسسة بدون توفر هذه الطاقة الإنسانية الحيوية الاجتماعية، التي تتجسد في الجهد الإنساني، حيث يعتبر هذا الأخير المحرك الأساسي لجميع العمليات داخل المؤسسة، وتتجلى هذه القدرة في رأس المال الاجتماعي الذي يعتبر من ابرز ركائز ودعائم المؤسسات الاقتصادية، ولقد اخذ نطاقه كمفهوم سلوكي يتسع ليشمل شبكة الارتباطات الاجتماعية المبنية على الثقة المتبادلة والتفاعل الاجتماعي ويمكن اعتبار العلاقات الاجتماعية الفعالة قوة ورافع محرك لسير وتطور المؤسسات الاقتصادية، من خلال تحقيق الأداء العالي الذي قد يرتبط بمفهوم الالتزام الوظيفي من ناحية اللوائح والقوانين السارية والمطبقة فالمؤسسة لانجاز الأعمال وتحقيق الأهداف.

حيث أن الاستثمار في هذه العلاقات له عوائد ايجابية على المصالح المختلفة في المؤسسة من خلال جعل العمال مرتبطين ببعضهم البعض كالعامل الجماعي الذي يقوم على أساس إتمام مشروع ما والسعي لتحقيقه، ومنه فان طبيعة الأعمال والانجازات التي يقوم بها الأفراد ضمن وحدات تنظيمية متمثلة في فرق عمل تكون جهودهم وخبراتهم متكاملة معها البعض مكونين شبكة من الاتصالات الاجتماعية المتقانية والمبدعة في عملها، وباعتبار ان الفرد العامل عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة فهو يواجه الكثير من المشكلات والمواقف والظروف التي تفوق طاقاته.

حيث ان الضغوط تعد خاصية بشرية، فالإنسان في جميع مراحل حياته يتعرض لضغوط نفسية واجتماعية، بيئية خارجية وداخلية، فبيئة العمل تحوي مجموعة من الخصائص التي تميز محيط العمل والتي يدركها العاملون ويتفاعلون فيم بينهم، والتي يمكن ان ترتبط بمجموعة من السلوكات المحيطة به سواء داخل الأسرة أو في مكان العمل.

وتعد المؤسسة من الحقول الخصبة لدراسة متغير الضغوط المهنية ونتيجة لتراكم هذه المشكلات وتعقيداتها تزداد الأمر سواء إذا لم يكن الفرد مهياً لمثل هذه الظروف، بحيث لا يملك الطرق والأساليب المجدية التي تمكن من التعامل الفعال مع هذه المواقف أو كونه يجهل طبيعة هذه المشكلات، وعند إذن قد يعجز عن مواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق بعض الأهداف، فتعدد دور العامل يشكل من مجموع الضغوطات النفسية والاجتماعية والبيئية التي تؤثر على سلوك الفرد من ناحية التوافق والانسجام مع مختلف المواقف، فيصبح عرضة لتأثيرات السلبية (مواقف الضاغطة)، هذا بالإضافة إلى أن بعض الأفراد لديهم سمات شخصية تجعلهم أكثر تعرض وتأثر بها، على عكس غيرهم القادرين على التحمل.

فالمورد البشري قد يتأثر أداءه وكفاءته الإنتاجية داخل المؤسسة باستغلال الطرق المثلى للإنتاج، وتبقى الوظيفة جزءاً أساسياً من حياة العاملين ومصدر سعادة وشقاء لهم.

حيث تتراكم الدراسات وتتعدد لمعرفة أسباب وأبعاد ومؤشرات هذه الضغوط ومن بين الأمور التي يمكن أن تكون مؤثرة في الضغوط هي شبكة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة فإننا سنحاول إيجاد طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وهاته الضغوط المهنية، ومنه نطرح التساؤل الرئيسي:

**ما طبيعة علاقة رأس المال الاجتماعي بالضغوط المهنية فالمؤسسة الصناعية - شركة الاسمنت**

**الماء الأبيض - تبسة -؟**

ومن هنا نطرح التساؤلات الفرعية الآتية:

هل توجد علاقة بين الالتزام الوظيفي وبيئة العمل في المؤسسة الصناعية؟

هل توجد علاقة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار في المؤسسة الصناعية؟

هل توجد علاقة بين فرق العمل والكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية؟

## 2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين الالتزام الوظيفي وبيئة العمل في المؤسسة الصناعية؛
- توجد علاقة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار في المؤسسة الصناعية؛
- توجد علاقة بين فرق العمل والكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية.

## 3- تحديد المفاهيم:

## 1- رأس المال الاجتماعي Social capital

1- اصطلاحاً: مصطلح اجتماعي يدل على قيمة وفعالية العلاقات الاجتماعية ودور التعاون والثقة في

تحقيق الأهداف، ويستعمل المصطلح في العديد من الميادين الاجتماعية لتحديد أهمية جوانبه المختلفة.

يشير الباحث الاجتماعي " روبرت بوتنام " إلى رأس المال الاجتماعي بأنه عبارة عن علاقات أفقية بين

الناس فرأس المال الاجتماعي يتألف من شبكات اجتماعية ومدنية وعادات مشتركة لها تأثير على إنتاجية

المجتمع.<sup>1</sup>

يعرف رأس المال الاجتماعي بأنه الشبكات الاجتماعية والأعراف المرتبطة بها من تبادل هو موثوقية ،

<sup>2</sup> ويعرفه "بورديو" بأنه مجموعة العلاقات الاجتماعية وامتلاك هذا الرأس المال لإقامة وصيانة العلاقات

بمعنى عملاً للألفة والدعوات المتبادلة والتفكير المشترك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Pvtnam. Roberr, The prosperous, **Community social capital life**, American prospect 13, 1993,p.p 35-42.

<sup>2</sup>محمد عبد الغنى حسن رضوي، محمد هلال ، التسويق الاجتماعي وإدارة رأس المال الاجتماعي، مركز تطوير والتنمية، القاهرة، 2009، صص 57-58.

<sup>3</sup>عبد الكريم بزار ، علم الاجتماع بيار بورديو، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه علوم منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قسنطينة، 2006، 2007، ص74.

وقد عرف كولمان رأس المال الاجتماعي عام 1985 أنه على خلاف صور رأس المال الأخرى، فهو لا يوجد في الأشخاص ولا في الواقع المادي وإنما يوجد في العلاقات بين الأفراد ويتشكل من الالتزامات والتوقعات فيما بين الأفراد وإمكان الحصول على المعلومات والمنافع.<sup>1</sup>

أما البنك الدولي فيعرفه بأنه: مجموعة من المعايير والشبكات تكمن من العمل الجماعي، وهو معالم المنظمة الاجتماعية مثل الشبكات المعايير والثقة الاجتماعية التي تسهل عملية التقسيم والتعاون من أجل المنفعة المتبادلة وتحسين فعالية المجتمع بواسطة تسهيل الأعمال المنسقة.<sup>2</sup>

### ب-التعريف الإجرائي:

-وهو شبكة العلاقات الاجتماعية القائمة على الثقة المسؤولة والتعاون والتماسك الاجتماعي؛  
-بمفهوم عام، فإن الراس المال الاجتماعي هو الركيزة الأساسية للإعلانات الاجتماعية.

## 2-الضغط:

### أ-التعريف اللغوي:

**الضغط :** (Stress) مشتق من الفعل اللاتيني (Stringers) الذي يعني ضيق، شدة ومن الفعل

الفرنسي (Eterinder) بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق.<sup>3</sup>

كما يذكر مجد الدين الفيضوي أبادي ضغط عصره، وعصره إلى شيء ومنه ضغط القبر، والضاغط

الرقيب، والضغطة بالضم والضيق والإكراه والشدة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عزت حجازي، رأس المال الاجتماعي كأداة تحليلية في العلوم الاجتماعية، المجلة الاجتماعية القومية، المجلد الثالث والأربعون 43، العدد الأول، يناير 2006 ص 14.

<sup>2</sup> منيرة محمود الكفارنة، دور الجمعيات الأهلية في بناء الرأس المال الاجتماعي في فلسطين، رسالة ماجستير م شورة، الحليب التجارة، جامعة النجاح غزة، فلسطين، 2015، ص 19.

<sup>3</sup> شحاتة حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والتقنية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.

<sup>4</sup> مجد الدين محمد بن يعقوب الفيضوي أبادي، القاموس المحيطة، دار الجميل المؤسسة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، ص 385.

ويرجع حريم كلمة الضغوط ( Stress ) إلى الكلمة اللاتينية ( Stringers ) التي تعني "يسحب بشدة"

كما أشار إلى كلمة ضغوط استخدمت في القرن الثالث عشر لتعني إكراه، وجهد قوي وإجهاد، وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.<sup>1</sup>

### ب- المفهوم الاصطلاحي للضغوط:

لقد حظي مفهوم الضغط المهني بعدة تعاريف، ورغم وضوح وسهولة الفهم، إلا أن الباحثين اختلفوا في إعطاء تعريف متفق عليه بشكل عام، إذ يعتبر تلك المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر وتمكن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني أو التشاؤم أو قلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار والتفاعل فيما بينهم، هناك الكثير من التعاريف لضغوط العمل ولكن نذكر من أهمها:

- يعرف **ضغط العمل** " بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد".

ويقصد بالضغوط الوظيفي " مجموعة العوامل البيئية مثل (غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين".<sup>2</sup>

- وعرف **سيزلاجيوولاس**: ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغط".<sup>3</sup>

- عرف **المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة** ضغط العمل على أنه "الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدرته وحاجاته في العمل".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حريم حسين، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1997، ص 378.

<sup>2</sup> عليان مصطفى عليان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2004، ص 160.

<sup>3</sup> عبد القادر أحمد سالم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية 3 محافظات غزة، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 9.

وهي عبارة عن التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، وتؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة،

مثل: القلق والتوتر.<sup>2</sup>

- وتعرف **ضغوط العمل** بأنها مجموعة من التجارب التي تؤثر على الأفراد، بسبب عوامل شخصية أو بيئية

ترتبط مع عملهم في المنشأة، حيث ينتج عن هذه العوامل ظهور آثار جسيمة، أو سلوكية أو نفسية على

الأفراد.<sup>3</sup>

- ويعتبر «كوبر»: الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلبيا على أداء الفرد

في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، العلاقات الشخصية في العمل، هذه

العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد،<sup>4</sup>

- وتعرف بحالة انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء وبين قدرتنا على إشباع هذه

المطالب.<sup>5</sup>

- وتعرف أيضا هو حالة مزاجية يشعر بها الفرد وتتوثر على تصرفاته وتغيير من طريقة تفكيره.<sup>6</sup>

- تعريف **ضغوط العمل إجرائيا**: هي حالة تحصل للفرد نتيجة لعوامل مختلفة تجعله غير قادر على تحقيق

ما هو متوجب عليه بصورة أفضل، وضغوط العمل هي الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام

والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم ويطلق عليها أيضا الضغوط الوظيفية أو الضغوط المهنية.

<sup>1</sup>سامي محسن الختاتنة، علم النفس الإداري، جامعة مؤتة - كلية العلوم التربوية، قسم علم النفس، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2011، ص 90.

<sup>2</sup>عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العددان 1 و2 المجلد 26، ص 603.

<sup>3</sup>فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية لدراسة ميدانية بميناء سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 12، سكيكدة، الجزائر، 2015، ص 323، 330.

<sup>4</sup>شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار الطباعة المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

<sup>5</sup>نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 82.

<sup>6</sup>محمد سعيد أبو سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، 2003 (دط)، ص 262.

## مفاهيم خاصة بمتغيرات الدراسة

## 3-الالتزام:

أ-الالتزام لغة: الاسم من الالتزام إتباع الأوامر بدقة أثناء التدريب أو تلقي الدروس.<sup>1</sup>

ب-اصطلاحا: يعني ببساطة الالتزام وهو عكس الانقلاب والفوضى وبمعنى أكثر شمولية فإنه يعني الجدية والالتزام والدقة وحسن أداء الواجب، واحترام حقوق الآخرين والقدرة على التميز ما بين ما هو مشروع وجائز وبين ما هو محظور وغير مباح.<sup>2</sup>

## الالتزام الوظيفي:

أ-اصطلاحا: هو الالتزام بقواعد السلوك والعمل أو ضبط النفس عن العمل<sup>3</sup> ما يخالف القواعد المرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها.

الالتزام بأوقات الدوام الرسمي وخاصة مواعيد الحضور والانصراف والمحافظة على الوقت أثناء الدوام الرسمي.

ب-إجرائيا: الالتزام باللوائح والقوانين السارية والمطبقة في المؤسسة لإنجاز أعماله وتحقيق أهدافه في العمل.

## 4- بيئة العمل:

أ-اصطلاحا: عرفه لتوين وسترينجر Litwin&Stringer بأنه "مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل

والمدركة بصورة مباشرة من الأفراد الذي يعملون في هذه البيئة وإدراكه لهما".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>يوسف خياط، لسان العرب للعلامة ابن منظور، معجم لغوي عربي، مجلد 1، ج1، دار لسان العرب، ط2، بيروت، ص 24.

<sup>2</sup>زكريا خنجي، أخلاقيات العمل الانضباط الوظيفي، جريدة الخليج، 15 نوفمبر 2015، ص 18.

<sup>3</sup>المولى ستان، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلاوي، ط1، عمان، 2004، ص 218.

<sup>4</sup>فيقوي عيسى، المناخ التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009،

كما عرفه القريوتي: المناخ التنظيمي هو مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية للعمل، والتي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي أو المستقر، يفهمها العاملون ويدركونها مما ينعكس على قيمهم واتجاهاتهم وبالتالي سلوكهم.<sup>1</sup>

ب-إجرائيا:مجموعة الخصائص التي تميز محيط العمل والتي يدركها العاملون يتفاعلون فيها فيما بينهم.

## 5-العمل الجماعي

### أ-اصطلاحا:

**العمل الجماعي:** يشير إلى انتظام العمل وتنفيذه بواسطة مجموعات عمل أو عدد من الأفراد يجمعهم هدف عام واحد.<sup>2</sup>

**تعريف آخر:** توجد مجموعة من الأفراد في غرفة واحدة واشتراكهم في إتمام مشروع ما تضم أعضاء يتفاعلون مباشرة وباستمرار.<sup>3</sup>

ب-إجرائيا: يمثل العمل الجماعي فرصة لاستغلال الموارد البشرية المتاحة لدى المنظمة بشكل أمثل.

## 5-تعريف الدور الاجتماعي:

أ-اصطلاحا: يقوم الإنسان بعدة أدوار اجتماعية، فالشخص قد يشغل مراكز مختلفة في الجماعة كقائد الجماعة، وعضو في النادي، وصاحب المتجر .... ولهذا يعرف أبو النيل الدور بأنه "يشكل التوقعات المشتركة لأفراد الجماعة عن أسلوب تفكير الفرد وسلوكه المتطلب منه في مركز ما أو موقع ما".

<sup>1</sup>القريوتي محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار وائل، ط 5، الأردن، عمان، 2009، ص 170.

<sup>2</sup>موقع إلكتروني [www.aljazirah.com/magazine/280722003/aj11.Htm](http://www.aljazirah.com/magazine/280722003/aj11.Htm)

التاريخ: يوم 12 فيفري 2018 على الساعة 22:15

<sup>3</sup>لوكيا الهاشمي، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص 78.

ويعرف "روبيتر" الدور الاجتماعي بأنه وظيفة الفرد في الجماعة أو الدور الذي يلعبه الفرد في جماعة أو موقف اجتماعي.

أما معجم العلوم الاجتماعية "1975" فيعرف الدور من حيث التفاعل الاجتماعي على أنه "سياق مؤلف من مجموعة من الأفعال المكتسبة يؤديها الشخص في موقف تفاعلي اجتماعي".

ولهذا استنادا إلى ما سبق يعرف الدور الاجتماعي بأنه "مجموعة النشاطات الاجتماعية التي يقوم بها الفرد في موقف معين داخل الجماعة.

وتعدد الدور كما يرى بارستونز أن الفرد يقوم في إطار النظام الاجتماعي الذي يعيش فيه بعدد من الأدوار الاجتماعية التي قد تكون بينها بعض الاختلاف والاختلاط والتعارض، ويحدث الصراع عند تعارض الأدوار واختلافها.<sup>1</sup>

ب- إجرائيا: مجموعة من الضغوط النفسية والاجتماعية والبيئة التي تؤثر على سلوك الفرد من ناحية التوافق والانسجام مع المواقف المختلفة.

## 6- فرق العمل:

### 1- اصطلاحا:

-مجموعة من الأفراد يعتمدون بعضهم على البعض من ناحية الموارد، المعلومات، والمهارات يقصد الاستفادة من جهودهم لتحقيق هدف مشترك.<sup>2</sup>

-مجاميع رسمية ومنظمة من الأفراد العاملين يعملون بشكل اعتمادي، ولديهم أهداف مشتركة ومسؤولية متبادلة لإنجاز المهام.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>محمد جاسم العبيدي، باسم محمد ولي، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 344.

<sup>2</sup>إحسان دهب جلاب وآخرون، فرق العمل مدخل مفاهيمي متكامل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2013، ص16.

ب-إجرائيا:مجموعة من الأفراد مرتبطين بتحقيق هدف معين يتكامل جهودهم وخبراتهم.

## 7-الإنتاجية:

أولاً: تعاريف

أ-لغة (اسم): مصدر صناعي من إنتاج: عائد من سلعة أو خدمة في فترة ما مقدرا بوحدات عينية أو نقدية منسوب إلى كلفة إنتاجية أولاً.<sup>2</sup>

ب-اصطلاحاً: تتعلق بفاعلية استخدام المدخلات والتكنولوجيا المرتبطة بالعلاقة الإنتاجية حيث تعرف

الإنتاجية Productivity على أنها مقدار ما تنتجه الوحدة الواحدة من عوامل الإنتاج.<sup>3</sup>

تعريف آخر: كمية الإنتاج بالنسبة لكل عنصر من عناصر الإنتاج.<sup>4</sup>

## ثانياً: الكفاءة الإنتاجية

أ-اصطلاحاً:تعد قياس للقدرة على تحويل المدخلات إلى مخرجات وبأقل تكلفة، لتحقيق إنتاجية عالية.<sup>5</sup>

ب-إجرائيا:الإنتاجية تتعلق بالمخرجات المنتجة فعلاً، بينما الكفاءة تتعلق بما يجب على المؤسسة إنتاجه، أي الطريقة المثلى لاستغلال المدخلات.

<sup>1</sup>إحسان دهش جلاب وآخرون، فرق العمل مدخل مفاهيمي متكامل، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2013، ص16.

<sup>2</sup>المرجع السابق، ص 215.

<sup>3</sup>عيسى محمد الغزالي، الإنتاجية وقياسها، المعهد الوطني العربي للتخطيط، سلسلة دورية تعنتني بقضايا التنمية في الدول العربية، العدد 61، مارس، 2007، ص3.

<sup>4</sup>نبيل إبراهيم محمود، تحليل المتغيرات الاقتصادية الإنتاجية والكفاءات التغيير التقني العمل ورأس المال، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص15.

<sup>5</sup>نبيل إبراهيم محمود، تحليل المتغيرات الاقتصادية-الإنتاجية والكفاءات العمل ورأس المال-دار البداية، عمان-الأردن، 2008، ص15.

## 4-أسباب اختيار الموضوع

من بين أهم أسباب اختيار الموضوع:

- الشعور بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن؛
- قلة الدراسات في هذا الموضوع وربط المختارين في حدود معرفة الباحثة؛
- طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة العمل الميداني، وذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها ميدانياً؛
- دراسة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والضغوط المهني في المؤسسة؛
- الرغبة في دراسة هذا الموضوع، لما يوليه من أهمية كبيرة في العلاقة بين العمال والضغوط المهني التي يتعرضون لها وكيفية التأثير والتأثر في المؤسسة داخليا وخارجيا.

## 5-أهمية الدراسة

هذا البحث تعبير إضافة للرصد المكتبي للمكتبة والجامعة "البحوث للاستفادة منه في بحوث أخرى".

- تسليط الضوء على أهمية استخدام رأس المال الاجتماعي في المؤسسات؛
- لفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العنادي بالضغوط المهنية ورسم سياسات واضحة كفيلة بتحقيق آثارها مما يترتب عنها تحسين العلاقات الاجتماعية وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي بين عمال المؤسسة؛
- العمل على كشف كل من الآثار الإيجابية أو السلبية لضغوط العمل على العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العمال؛
- المساهمة في مساعدة العمال على تجاوز الضغوط المؤثرة على العلاقات الاجتماعية والإنسانية بينهم؛
- المساعدة في تطوير المعرفة العملية بموضوع رأس المال الاجتماعي وكذلك الضغوط المهنية؛
- تقديم صورة واضحة للمسؤولين سبب ضغوط العمل من تغيير أنماط العلاقة بين العاملين؛

- تقديم مقترحات لتحقيق الضغوط المهنية.

## 6- أهداف الدراسة

- الكشف عن العلاقة بين الالتزام الوظيفي وهيئة العمل؛
- الكشف عن العلاقة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار؛
- الكشف عن العلاقة بين فرق العمل ومعدل الإنتاجية؛
- محاولة لفت انتباه المسؤولين إلى ضرورة الاهتمام بمشاكل العمال وانشغالهم وتوفير الجو الملائم لتأدية وظائفهم بشكل متعاون.

## 7- المقاربة السوسيولوجية: نظرية العلاقات الإنسانية لـ «جورج إلتون مايو».

هو مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة، التي كانت ردة فعل لإهمال النواحي النفسية والاجتماعية عند العمال من "فريدريك تايلور"، ولهذا ركزت هذه المدرسة على الاهتمام بالإنسان كإنسان من خلال علاقاته وتفاعلاته مع الجماعة، اشتهر "إلتون مايو" وزملائه بأبحاثه المتعددة وتجارب (هاوثون)، على وجه الخصوص التي أجراها في ثلاثينيات، والتي أظهرت أهمية تأثير المجموعات على السلوك الفردي للعمال، لقد حاول في البداية بحث ورفع الإنتاجية عن سلسلة من التجارب كتغيير ظروف الإضاءة في ورشات العمل، مما سمح له باكتشاف أن الزيادة لم تكن تتعجب التغيرات الحادثة، فهي لا تتعلق بالعوامل المادية والمالية وإنما ناتجة للعوامل الاجتماعية (كالصداقة داخل محيط العمل، ومدى شعور العامل بالأهمية)، للتجربة المقترحة، مفضلاً تكوين علاقات بين الأفراد بتغيير سلوك المشرفين مما يغير بالضرورة العلاقات الاجتماعية وبالتالي سلوكيات الأفراد العاملين في المؤسسة، جاءت نظرية العلاقات الإنسانية لتبين دور هذه العلاقات في العمل وتأثيرها الإيجابي، حيث أنها دعت إلى أهمية العمل الجماعي والجو الاجتماعي في العمل، وإشباع حاجات العمل النسبية والاجتماعية، واعتمد "إلتون مايو"،

على عدة أمور منها تشكيل فرق عمل، جماعات العمل التي تكون مكونة من مجموعة من العمال متفاهمين فيما بينهم لتخفيف من الضغوط، كذلك اعتمد على الرقابة التي تكون خارج إدارة المشرفين وهي الرقابة الذاتية التي تمد العامل بحرية وتخفف من الضغط المباشر خاصة في عملية التوجيه، واستخدم حيلة الكونسيلنج، وهي وضع مختص نفسي، وأخيرا حسب ما جاء به "إلتون مايو"، نرى أنه قد أصاب في البعض وانتقد حيث كانت دراستنا تتمحور حول الرأس المال الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية.

فالضغوط المهنية آثار إيجابية فهي تدعم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة، حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر القائم بالعمل وبقيّة زملائه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر على كافة العاملين، كذلك ترفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية، وتنمي الاتصال بين العاملين بالمؤسسة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة تلك الضغوط، ومن الآثار السلبية للضغوط التي تؤثر على العلاقات الاجتماعية هي فلسفة المنظمة ونظرتها إلى العنصر البشري في العمل نظرة آلية، أي أنه آلة تنفذ ما هو مطلوب من دون أن يكون له رأي أو مشاركة في اتخاذ القرارات ووفق إجراءات عمل تحدد له كل شيء وتحد من حريته في العمل ستولد لديه شعور بالاستلاء وعدم الارتياح وعدم الإحساس بالانتماء للمنظمة، طبيعة النمط الإشرافي حيث أن النمط الدكتاتوري الذي يعتمد على استخدام السلطة والنفوذ يؤدي إلى جمود العلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه وإلى علاقات متذبذبة، تعقد الاتصالات وتعوقها نتيجة لكثرة القوانين واللوائح التي تحكم العاملين، والإحساس بالصراعات النفسية التي قد تحدث بين الفرد وزملائه في العمل أو بين رؤسائه وتؤدي تلك الصراعات إلى ضعف القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية.

ومن الانتقادات التي تعرضت لها هذه النظرية أنها:

- لم تعطي اهتمامات أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية أي نوع لأهمية وجود الصراع بين الأفراد والجماعات داخل مؤسسات العمل، أو لظهور أنماط من الاتصال السلبي والإشرافي الإداري غير متخصص؛
- أهملت دور النقابات العمالية ودورها في العلاقات الإنسانية؛
- ركزت على دراسة المشكلات الواقعة في التنظيمات الصناعية، وقد أغلقت قواعد أساسية نظرية ومنهجية هامة، ولم توضح كثيرا من مفاهيمها وتصوراتها المستخدمة.
- وبالرغم من الانتقادات التي وجهت إلى هاته النظرية، إلا أنها فتحت مجال للاهتمام بالمشكلات الواقعية التي تهتم بقضايا العمل والتنظيمات في مختلف المؤسسات.

## 8-الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة المشابهة بمثابة اطار نظري أو مرجع نظري يعود اليه الباحث ليستطيع التماس جوانب موضوعه، وللاستفادة مما وصلت اليه البحوث العلمية ، او ما تصل اليه سواء في المجال النظري حيث تساعده على طرح المشكلة بدقة وتحديد المفاهيم والمصطلحات ،صياغة الفروض بشكل واضح او في الاطار الميداني اذ يتعرف على المناهج المستخدمة وأدوات البحث و كيفية توظيفها، وكل هذا يساعده في طريقة عمله لتقادي الوقوع في الاخطاء ومعرفة الصعوبات ، حيث لا يمكن لأي دراسة أن تحقق أهدافها بدون الاستناد إلى الخبرات والمعارف السابقة والتي من شأنها أن تفيد الباحثين وتثري معارفها عبر اطلاعهم إلى ما توصلوا إليه من نتائج.

ولقد ارتأينا الاحاطة بالدراسات التي اهتمت بدراسة رأس المال الاجتماعي والضغوط المهنية كل منهما على حدا، والتي لاحظنا أنها الأقرب لموضوع الدراسة وقد تم تقسيم الدراسات إلى دراسات عربية ومحلية.

## 1- الدراسات العربية:

## الدراسة الأولى:

## 1- المعلومات البيبلوغرافية:

- عنوان الدراسة: ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية والخاصة في الأردن.
- صاحب البحث: رحي مصطفى عليان ومحمد خير أبو سليم أبو زيد.
- نوع الدراسة: دراسات عليا.
- تاريخ الإنجاز: 2002.
- المكان: الجامعات الأردنية.

## 2- الجانب المنهجي:

الإشكالية: تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- هل يعاني العاملون في المكتبات الجامعية في الأردن من تضارب الأدوار فغموض الدور وصراع الأدوار ومشكلة الكفاءة ومشاكل التنظيم المؤسسي التي تشكل مصادر لضغوط العمل؟
  - 2- ما هو تأثير متغيرات الجنس، العمر، الخبرة، التخصص، نوع الجامعة، مكان العمل، المستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي على ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن؟
- المنهج: استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي.

العينة: 459 موظف.

الأدوات المستخدمة: استمارة الاستبيان.

## 3- النتائج:

العاملين في المكتبات الجامعية من حملت الشهادات المتوسطة يعانون من مشكلات كفاءة العمل أكثر من زملائهم من حملت الشهادات الأخرى.

أن العاملين يعانون من ضغوط العمل سبب غموض الأدوار والعوامل التنظيمية في المكتبة.

تؤثر الخبرة في العمل على متغيرات الكفاءة والحوافز لدى العاملين في المكتبات الجامعية.

أوضحت هذه الدراسة ضرورة مصادر الضغوط النفسية ليتسنى لإدارة المكتبات الجامعية التعامل معها،

كما جاءت هذه الدراسة ثرية بالدراسات السابقة، كذلك عرفتنا هذه الدراسة على ضرورة وأهمية القيام بالمعاينة

بطريقة علمية للحصول على أدق النتائج .

الدراسة الثانية:

### 1 -المعلومات البيبلوغرافية:

▪ عنوان الدراسة: دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي.

▪ صاحب الدراسة: مسيرة محمود الكفارنة.

▪ نوع الدراسة: رسالة ماجستير في اقتصاديات التنمية.

▪ تاريخ الانجاز: 1436-2015.

▪ المكان: كلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة.

### 2- الجانب المنهجي:

#### الإشكالية:

السؤال الرئيسي: ما دور جمعية اتحاد لجان العمل الزراعي في بناء رأس المال الاجتماعي في دولة فلسطين؟

فرضيات الدراسة: تم صياغة فرضية الدراسة الرئيسية على النحو التالي:

-توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في دور جمعية اتحاد لجان العمل

الزراعي.

-المنهج: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

-العينة: ركزت على الجمعية الأهلية داخل قطاع غزة كدراسة حالة.

-الأدوات: من الأدوات المستخدمة في الدراسة المقابلة والاستبيان.

### 3- النتائج: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن رأس المال الاجتماعي يتأثر بأداء المؤسسة المتعلقة بالنسبة الإدارية وآليات العمل والمتابعة فيها؛
- أن رأس المال الاجتماعي يتأثر بكثير من القضايا ذات الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي لها دلالات هامة على صعيد السياسات الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

لفتت نظرنا هذه الدراسة الى أهمية راس المال الاجتماعي و تأثيره بمختلف الأبعاد التي تم ذكرها في هذه

الدراسة من بعد اقتصادي و اجتماعي ، سياسي.

### الدراسة الثالثة:

#### 1- المعلومات البيبلوغرافية:

- عنوان الدراسة: ضغوط العمل في التنظيم.
- صاحب الدراسة: سميرة الغويل.
- نوع الدراسة: رسالة ماجستير.
- تاريخ الدراسة: 2004 / 2005.
- المكان: بمستشفى التهامي بن فليس باتنة، الجزائر.

#### 2- الجانب المنهجي:

الإشكالية: قد طرحت الباحثة مجموعة من الأسئلة والتي تمثلت فيما يلي:

1- ما هي مصادر ضغوط العمل في التنظيم؟ وما درجة أثرها التنظيمي؟

2- ما هي الآليات التنظيمية للتعامل معها بالمستشفى؟ وقد تم صياغة ثلاث فرضيات:

الفرضية الأولى: يرتبط ضغط العمل بالعمليات التنظيمية (الإشراف والاتصال)؛

الفرضية الثانية: يحدث ضغط العمل في التنظيم نتيجة الإحباط الوظيفي؛

الفرضية الثالثة: يرتبط ضغط العمل بالعوامل الاجتماعية والاقتصادية للعامل.

المنهج: الوصفي

الأدوات المستخدمة: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

### 3 - النتائج:

- ضغوط العمل تنشأ بفضل العوامل التنظيمية (الإشراف والاتصال)؛
  - ضغوط العمل تنشأ بفعل الإحباط الوظيفي؛
  - بالإضافة إلى ظروف الاقتصادية والاجتماعية للعامل.
- تميزت هذه الدراسة بمعالجة الموضوع معالجة سوسولوجية ومع ذلك فإنها لا تخلو من بعض النقائص كالملاحظة لم يتم توضيح كيف تمت و ماذا تم ملاحظته.

الدراسة الرابعة :

### 1- المعلومات البيبلوغرافية:

- عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية
- صاحب الدراسة: مكناسي محمد
- نوع الدراسة: رسالة ماجستير.
- تاريخ الدراسة: 2007/2006.
- المكان: جامعة منتوري، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، قسنطينة، الجزائر.

### 2- الجانب المنهجي:

الإشكالية: ما طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية

## الفرضيات:

- الفرضية الأولى: توجد هناك علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل؛
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين درجة التوافق المهني وكل من متغير السن وسنوات الخبرة؛
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين مستوى ضغوط العمل وكل من متغير السن وسنوات الخبرة.

المنهج: الوصفي التحليلي.

العينة: 176 عون.

الأدوات المستخدمة: استمارة الاستبيان

## 3- النتائج:

- وجود علاقة ارتباطية بين ادعاء التوافق المهني وتغير ضغوط العمل من الأعراض الجسدية والتقنية والسلوكية؛
  - مستوى ضغط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني؛
  - وجود علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وكل من متغير السن وسنوات الخبرة؛
  - مستوى الضغط لا يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة.
- تطرق الباحث هنا بشكل واسع لضغوط العمل من خلال تحديده للمفاهيم والمصادر المتعلقة بالفرد غير أن التساؤل الرئيسي للدراسة تمت صياغته ضمن الاسئلة الفرعية ، قربتنا هذه الدراسة من مجتمع البحث الممثل لعينة الدراسة من خلال بناء تصورات عامة حول العينة المراد العمل بها.

## 2- الدراسات الجزائرية:

## الدراسة الخامسة:

## 1- المعلومات البيبلوغرافية:

- عنوان الدراسة: رأس المال الاجتماعي للمرأة العاملة وثقافة المجتمع.
- صاحب الدراسة: بوزاري نعيمة.
- نوع الدراسة: رسالة ماجستير.

▪ تاريخ الدراسة: 2015/2014.

▪ المكان: جامعة الدكتور يحي فارس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المدية، الجزائر.

## 2- الجانب المنهجي:

الإشكالية: هل يتأثر الرأس مال الاجتماعي للمرأة العاملة بثقافة المجتمع؟

الفرضيات: صيغة فرضتها على النحو التالي:

العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة ترتبط بنمط عاداتها وتقاليدها التي يؤخر فيها كل من الأصل

الاجتماعي والتمثل الديني.

العينة: 6 موظفات ينتمين إلى قطاعات مختلفة (أستاذتين، ممرضة، محاسبة، موظف في دار المالية).

الأدوات المستخدمة: المقابلة

## 3- النتائج:

- ثقافة المجتمع المتشكلة من مجموع العادات والتقاليد والمتأثرة بدورها بالأصل الاجتماعي؛

- التمثلات الدينية لها تأثير على شكل رأس المال الاجتماعي للمرأة العاملة ولنمط علاقاتها الاجتماعية.

مكننا هذه الدراسة من تحديد بعض المؤشرات في بناء الاستبانة ولفقتة انتباهنا الى أهمية الخصوصية

الثقافية وتأثر العامل بها، كما قدمت لنا ارضية لبناء بعض المفاهيم المتعلقة بالدراسة.

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وكون البحث تراكمي لا يمكن انكار استفادتنا من الخلفية النظرية و

كذا المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات الننتجة في هذه الدراسات التي لها الفضل في توضيح سيرورة

البحث. ومما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الاخرى التي تعرضنا لها أنها ركزت على العلاقات الاجتماعية

بين العمال و دورها في تقليل الضغوط فيما بينهم، كذلك المكان الجغرافي للدراسة الذي تميز بمجموعة من

الضغوطات التي يتعرض لها العامل في لداء عمله ، وطبيعة الاعمال المتعبة الموجهة لهم.



## الفصل الثاني: "رأس المال الاجتماعي"

تمهيد

1-أنواع رأس المال الاجتماعي

2-مكونات رأس المال الاجتماعي

3-أبعاد ومؤشرات رأس المال الاجتماعي

4-نماذج رأس المال الاجتماعي

5-أهمية رأس المال الاجتماعي

6- إ اتجاهات رأس المال الاجتماعي

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

اختلفت آراء الباحثين في تفسير رأس المال وتبان طبيعته لتكوين الثروة والتطور، كالتباين في رأس المال المادي وما يتدرج في إطاره الأصناف الفرعية الأخرى كرأس المال الطبيعي (الأرض، المياه، موارد الطاقة، المعادن... )، ورأس المال المالي (أرصدة مالية ونقدية للاستهلاك، الادخار، ورأس المال الإنتاجي لمعدات آلات، موارد مادية وعينية...) وهذا النوع من رأس المال هو الصورة التي يمكن تمييزها وقياسها بسهولة وبشكل ملموس.

غير أن رأس المال الاجتماعي Social capital جعل المجتمع طرفاً أساسياً كالجسد الواحد في تحقيق التنمية، فإن كانت التنمية ترى في الإنسان الغاية والوسيلة فإن رأس المال الاجتماعي يدعم هذا التوجه من خلال تركيزها على العلاقات بين البشر واستثمارها لخلق فرص النمو والتقدم والسعي إلى تحسين قدرة الفرد. فسندرج في هذا الفصل الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من أبعاد ومؤشرات رأس المال الاجتماعي كذلك نماذجه ومكوناته، أنواعه، وأهميته، وأخيراً نماذج رأس المال الاجتماعي وخلصنا الفصل.

## 1- أنواع الرأس المال الاجتماعي:

صنف (بتام) رأس المال الاجتماعي إلى نوعين:

رأس مال اجتماعي خاص ورأس مال اجتماعي رابط واعتمد في هذا التصنيف على معيارين:

**الأول:** ويتعلق بالطبيعة الرابطة التي تتكون في إطارها القيم الأساسية المكونة للرأس المال الاجتماعي

**الثاني:** فيرتبط بالآثار الناجمة عن استخدام هذه القيم.

بالنسبة للمعيار الأول يتكون رأس المال الاجتماعي الخاص بين مجموعة من الأفراد الذين يتأرون في

رابطة دينية أو عرقية أو اجتماعية كجماعات الهنود الحمر في الولايات المتحدة الأمريكية، أو الجماعات

القبلية والعرقية في إفريقيا، وبعض الأسر الحاكمة في مجتمعات شبه الجزيرة العربية.

وفيما يخص المعيار الثاني، فلا يؤدي استخدام وتوظيف رأس المال الاجتماعي الخاص خارج حدود

الجماعات التي تتكون في إطارها إلى استفادة المجتمع، وكما يرى (بتام) فقد يؤدي وجود هذا النوع إلى شيوع

عدم الثقة بين أعضاء هذه الجماعات، وباقي المجتمع بما يولد حالة من العزلة وتفكك المجتمع الواحد إلى

عدد من المجتمعات الصغرى.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - انجي عبد الحميد، دور المجتمع المدني في تكوين رأس المال الاجتماعي، سلسلة أبحاث ودراسات، العدد الأول، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة، ص ص 44-45.

## 2- مكونات رأس المال الاجتماعي: لرأس المال الاجتماعي ثلاث مكونات تتمثل في الجدول أدناه:

الجدول (01): مكونات رأس المال الاجتماعي

رأس المال الاجتماعي الهيكلي	رأس المال الاجتماعي المعرفي	رأس المال الاجتماعي العلاقتي
النمط العام للروابط بين عدد الأعضاء الشبكة وعدد الروابط.	الموارد التي توفر التمثيل، والتميز، ونظم المعنى المشترك بين الأطراف.	قوة العلاقات التي تطورت على مدى التاريخ من التفاعلات.
هيكلي نظرية الشبكة الكثافة كثرة تواتر التفاعل مدة العلاقة	مجتمعي أو اجتماعي نظرية التماثل الاجتماعي حب التشابه وميل الأفراد للارتباط المعتقدات المشتركة التشابه	علاقتي أو نفسي نظريات الالتزام والارتباط قوة العلاقة الالتزام الثقة

Source: Jones Tim, Taylor Shirly, 2012, loyalty, accounting for social capital journal of services marketing, vol26, iss1, p62.

إذ يصف رأس المال الاجتماعي العلاقتي العلاقات الشخصية التي طورها الأفراد خلال تاريخ طويل

من التفاعلات، وتعكس تأثيرات سلوك الصداقة والاحترام هذا البعد بدوره يوضح العلاقات الشخصية بين

الناس التي تتطور عبر الزمن بينهم وينتج عنها الثقة والمعايير والاحترام والتشخيص.<sup>1</sup>

بينما يشير البعد الثاني وهو: رأس المال الاجتماعي المعرفي إلى الموارد التي توفر التمثيلات

المشتركة والتفسيرات، ونظم المعنى بين الأطراف كما أكد كل من القيسي والطائي، إن هذا البعد يقوم

بالتأويل والتفسير لكل معاني بين أطراف العلاقة ويستخدم أدوات مثل اللغة والرموز وغير ذلك.

أما البعد الثالث: رأس المال الاجتماعي الهيكلي، فيهتم بتكوين الروابط بين الأفراد أو الوحدات،

وبالتالي تكون العلاقات قوية وضعيفة، مباشرة وغير مباشرة، وقد أشار الهيكلي (القيسي والطائي) إن هذا

البعد هو النموذج الكلي الذي يربط بين العوامل الفاعلة والمهمة في المجتمع والذي يتكون من روابط وشبكات

العمل وهيئة وشكل الشبكة، وكذلك وجود المنظمات التي تعمل فيها هذه الروابط والهيئات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> هاشم فوزي العبادي، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة

العاشرة، المجلد الثامن، العدد الحادي والثلاثون، جامعة اللطيفة، العراق، 2014، ص18

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص19

## 3- أبعاد ومؤشرات قياس الرأس المال الاجتماعي:

بذل العلماء عدة محاولات لقياس رأس المال الاجتماعي، وذلك استنادا للجهود الفكرية لمنظري هذا المفهوم، فعلى سبيل المثال حددت كريستيان جروتيرت Cristiane Grootert وزملائها بعد مراجعتهم للتراث المتعلق برأس المال الاجتماعي ستة مؤشرات يستخدمها الباحثون لقياس رأس المال الاجتماعي وهي:

**3-1- العضوية في الجماعات والشبكات:** يركز هذا المؤشر على درجة وطبيعة مشاركة الأفراد في مختلف أنواع المنظمات الاجتماعية والشبكات غير الرسمية.

**3-2- الثقة والتضامن:** يقيس هذا المؤشر درجة الثقة بين أفراد الجماعة.

**3-3- الفعل الجمعي والتعاون:** يكشف هذا المؤشر عن مدى عمل أفراد المجتمع مع الآخرين في المجتمع المحلي في مشروعات مشتركة، وفي مدى استجابتهم عند وقوع أزمة ما.

**3-4- المعلومات والتواصل:** إن الوصول للمعلومات يعد أمرا في غاية الأهمية فيما يتعلق بمساعدة المجتمعات الفقيرة.

**3-5- التماسك الاجتماعي والاندماج:** ليست المجتمعات المحلية كيانات منعزلة ساكنة، وإنما تتسم بالأحرى بالعديد من الاختلافات التي قد تؤدي للصراع، ويحاول هذا المؤشر تحديد درجة وطبيعة تلك الاختلافات، وآليات إدارتها، وأي الجماعات يتم إقصاؤها كما يكشف عن صور التفاعل الاجتماعي الموجودة.

**3-6- التمكين والسلوك السياسي:** يتناول هذا المؤشر مدى تمتع الأفراد بالرفاهية وإحساسهم بالسعادة والفعالية الشخصية والقدرة على التأثير في الأحداث السياسية المحلية والخارجية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- حسني إبراهيم عبد العظيم: في نظرية رأس المال الاجتماعي على الموقع: [www.Myportail.Com/actualites](http://www.Myportail.Com/actualites)

## 4- نماذج رأس المال الاجتماعي :

قدمت "ساندرا فرانك" نماذج متعلقة بقياس رأس المال الاجتماعي بعد قراءتها لعدد من التجارب في هذا القياس.

**النموذج الأول:** يقاس الرأس المال الاجتماعي وفق أربع مؤشرات هي: المشاركة الاجتماعية (الاختلاط في الجماعات والأنشطة الاجتماعية) والدعم الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي، والشبكات الاجتماعية (الأصدقاء، الأقارب، الزملاء) والمشاركة المدنية والسياسية ( الانشغال بقضايا المجتمع المدني، ممارسة العمل التطوعي، التصويت في الانتخابات بمستوياتها المختلفة).

**النموذج الثاني:** يحدد سبعة مؤشرات لقياس رأس المال الاجتماعي، وهي: الثقة والتبادلية، والإحساس بالفاعلية والتعاون، وقبول التنوع والتسامح، والمشاركة الاجتماعية والمشاركة السياسية.

**أما النموذج الثالث:** فيركز بشكل أساسي على الشبكات الاجتماعية، فيحدد عمق الرأس المال الاجتماعي بحجم الشبكة وكثافتها وتنوعها واستمرار التواصل بين الأعضاء الشبكة وقوته، والتقارب المكاني بين أعضاء الشبكة ثم المعايير الاجتماعية والقيم التي تحكم أعضاء الشبكة.

يتضح من النماذج السابقة لقياس رأس المال الاجتماعي أن عمق العلاقات الاجتماعية كما تتضح في الشبكات الاجتماعية المختلفة والمشاركة المدنية والثقة والمشاركة السياسية، والقيم والمعايير الاجتماعية تمثل العناصر الأكثر بروزاً في قياس مفهوم الرأس المال الاجتماعي.<sup>1</sup>

وقد قام البنك الدولي في تصميم أداة تقسيم رأس المال الاجتماعي وتم تحديد أربعة أبعاد للقياس وهي:

## أ- المشاركة الاجتماعية والمهنية والمدنية والسياسية:

-عضوية الشبكات والمؤسسات الاجتماعية والمهنية والمدنية والسياسية؛

<sup>1</sup> حسين إبراهيم عبد العظيم، المرجع نفسه.

-درجة الانخراط في القضايا المحلية والوطنية؛

-العلاقة مع الزملاء؛

-عدد المؤسسات في المنظمة وأعضائها وخصائصها.

ب- الشبكات الاجتماعية غير الرسمية والتضامن الاجتماعي:

-تكرار الاتصالات مع الأقارب (خارج الأسرة) والأصدقاء في داخل الوطن وخارجه؛

-إمكانية الاعتماد على الآخرين في حالات الطوارئ؛

-العلاقة مع الآخرين.

ج- الثقة:

-الثقة بالآخرين (زملاء العمل، العشيرة، الجيران، رجال السياسة)؛

-الثقة بالمؤسسات (الحكومية، الدينية، السياسية، الصحافية، القضاء...).

د- التوجيهات والقيم المشاركة:

-العمل التطوعي؛

-الأعمال الخيرية؛

-الأهداف المشتركة؛

-القيم المشتركة؛

-النظرة المستقبلية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Anirudhkrichan and elizabethshradet, prepared for the conference on social capital and poverty, reduction the world bank, washington. D.c.tune ,1999 ,page 22-24 .

## 5- أهمية رأس المال الاجتماعي:

إن رأس المال الاجتماعي يسمح بنمط تصوري يكشف النية مباشرة، ونسق العلاقة، ثم التبعية لكل

كون اجتماعي<sup>1</sup>

وبذلك تتواجد اختلافات بين الحجم والشكل للرأس المال الاجتماعي المكون من طرف الأفراد اللذان

يحددان مراكز يشغلها هذا الفاعل أو ذاك.

ويساهم رأس المال الاجتماعي في تقوية الروابط الاجتماعية بين الفاعلين، وينتج بينهم ثقة كبيرة

وتعاون متبادل لأنه يحدث ويتسبب في إحداث معايير تجبر التبادل العام معها، وتؤدي إلى انبعاث وانبثاق

الثقة فيما بينهم،<sup>2</sup> وهنا يصبح الفرد يفكر كجماعة وليس كشخص، حيث أنه يبحث عن المصلحة الجماعية

وليس الشخصية، ويتضح ذلك من خلال الروابط الاجتماعية التي تأثر على حياتنا وعلى منظورنا للحياة

الشخصية، فأهمية رأس المال الاجتماعي تكمن في انتماء الفرد للجماعة، لأنها تساعده على الترشيد العلاني

لإنجاز مشروع معين وإنجاحه بطريقة فعالة.

## 6- اتجاهات رأس المال الاجتماعي:

تعددت اتجاهات رأس المال الاجتماعي وتشابكت وتعارضت مما أدى إلى وضع أصبح فيه المفهوم

واسع جاد وعمام، فمن الضروري وضع إطار عام لاتجاهات دراسة رأس المال الاجتماعي والتي اعتبرت من

أهم التصنيفات في المكتبة العربية حول رأس المال الاجتماعي.

أ-الاتجاه الفرنسي "المدرسة الفرنسية": والتي من أشهر علمائها "بيير بورديو PierreBoudrio" الذي يعود

إليه الفضل في اكتشاف المفهوم.

<sup>1</sup>بوزاري نعيمة، الرأس المال الاجتماعي للمرأة العاملة وثقافة المجتمع، دراسة ميدانية بمدينة قصر البخاري، مذكرة ماستر، منشورة،

جامعة الدكتور يحيى فارس، المدينة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قديم علم الاجتماع، 2015/2014، ص 16.

<sup>2</sup>رقية عدمان، المقاولون الجزائريون بين القيم الاجتماعية والروح الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الجزائر

2014/2013، ص 78.

ب-الاتجاه الأنجلو أمريكي "المدرسة الأمريكية": ومن أهم رموزه "روبرتتوتنام RobertPutnom" أستاذ العلوم السياسية بجامعة هارفارد، والذي يعود إليه الفضل في نشر المفهوم بين الدوائر البحثية والأكاديمية.

أولاً: الاتجاه الفرنسي أو اقتراب الجماعة:

اعتمدت على فرضية أساسية تتمثل في أن الجماعة الاجتماعية هي أساس حصول الفرد على أية مزايا اجتماعية أو اقتصادية، وانتماء الفرد لها هو سبيل الحصول على مجموعة من الموارد ومن نجد أنه كلما كانت الجماعة ذات نفوذ وقوة كلما استطاع أفرادها الحصول على مكاسب مادية أ أدبية أكثر. ويتجسد رأس المال في مجموعة من الروابط والعلاقات الاجتماعية والمبادئ والقيم التي تحكم العلاقة بين أعضاء الجماعة.<sup>1</sup>

مما سبق عرف بورديو رأس المال الاجتماعي " أنه مجموعة الروابط والعلاقات الاجتماعية والقيم والأعراف لدى أعضاء أية جماعة مرتبطة بالموارد المتاحة أو المتوقع توافرها مستقبلاً" ، وأكد أن تلك الشبكات لا تعمل من تلقاء نفسها وإنما تخضع لمجموعة من العمليات الاقتصادية والاجتماعية ، لم يهتم ببير بورديو بدراسة المفهوم المجرد لرأس المال الاجتماعي وإنما آليات تفاعله مع غيره من صور رأس المال.

ثانياً: الاتجاه الأنجلو أمريكية:

وهو الاتجاه المسيطر حيث تأثرت به دراسات عديدة وعلى رأسها دراسة البنك الدولي، ويعتبر هو الاتجاه المسيطر في دراسة رأس المال، إذ تأثرت به العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة رأس المال الاجتماعي، منها دراسة البنك الدولي، ويمكن تقسيم الاتجاه إلى قسمين رئيسيين هما:

1-الاتجاه الوظيفي: والذي يمثل كتابات جيمس كول مان James Colman.

<sup>1</sup> أندريالوقا، رأس المال الاجتماعي والفساد في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، فلسطين، 2011، ص 58.

## 2- الإتجاه القيمي: والذي تمثله كتابات بوبرتوتنام Botnam وفوكاياما Fukuyama.

أ- **الإتجاه الوظيفي:** الذي يشير إلى أن المجتمع يتكون من مجموعة أفراد، وظيفته هي خلق التلاؤم

بين الأفراد وفقا لرغباتهم واحتياجاتهم، ويتجسد رأس المال الاجتماعي في مجموعة من العناصر المنتجة الموجودة داخل الجماعة وتكون رسمية أو غير رسمية، مما يشير إلى Social المدخلات التي تسهل عملية الإنتاج ومصطلح Capital يشير للروابط والعلاقات الاجتماعية في إطار شبكة اجتماعية.<sup>1</sup>

اختلف "جيمس كولمان" مع "بيير بورديو" في أن رأس المال الاجتماعي على المورد الرئيسي للطبقات الفقيرة وليس أنه لا يرتبط بطبقة أو بفتنة معينة كما ذكر بورديو.<sup>2</sup>

ويعتبره كولمان أنه إنتاج لعدد من الأنشطة الاجتماعية الأخرى، تتمثل في مفاضلة الأفراد بين مجموعة من البدائل ومقارنتها للتواصل الأنسب لتحقيق نتيجة للتفاعل المباشر بينهم، كما لا يمكن الاستغلال على وجود رأس مال اجتماعي إلا من خلال ما يؤديه من وظائف ولا يمكن تحديد ما إذا كان المجتمع يملك رصيد من رأس المال الاجتماعي سبب عدم وضوح الأهداف التي يساهم في تحقيقها.

ب- **الإتجاه القيمي:** والذي يتمثل في كتابات فوكاياما وبوتنام، وعلى الرغم من أهمية القيم لديهم إلا

أنهم لا ينكرون أهمية العناصر الأخرى والتي تسهم في تكوين رأس المال الاجتماعي، وعرف فوكوياما بأنه: مجموعة من القيم والأعراف والمبادئ، صنف المجتمعات إلى ثلاث أنماط هي:

1- مجتمعات تتعدم فيها الثقة بين الأفراد وبعضهم من جهة والدولة من جهة أخرى؛

2- مجتمعات أبوية ويكون السبيل الوحيد لتكوين النزعة الاجتماعية هو العائلة؛

3- مجتمعات ترفع فيها الثقة المجتمعية مما يوجد نزعة قوية وعفوية نحو التواصل مع الآخرين.

<sup>1</sup> كفافوتيا وآخرون، دراسات حول رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث (ماس)، رام الله، فلسطين، 2009، ص 24.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 25.

ويرى "فوكوياما" أن كافة المجتمعات تقف على خط متواز بين النموذجين الأول والأخير من حيث امتلاكها لرصيد مقبول من رأس المال الاجتماعي ودرجة تقدمها اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا، وإذا انتشرت الثقة بين العاملين لخفض التكاليف لممارسة أي نشاط اقتصادي.

نلاحظ أن فوكوياما أن كافة المجتمعات تقف على خط متوازن بين النموذجين الأول والأخير من حيث امتلاكها لرصيد مقبول من رأس المال الاجتماعي، كما ركز على الشكل غير الرسمي للمؤسسات والتي يتكون في إطارها رأس المال الاجتماعي.

ولا يختلف ما طرحه "بوتنام" كثيرا عما قدمه "فوكوياما" فيما يتعلق بالبعد القيمي لدراسة رأس المال الاجتماعي فقد عرفه بأنه: " الخصائص التي تمتلكها التنظيمات الاجتماعية كالقيم والشبكات الاجتماعية والروابط التي تدفع الأفراد للعمل معا". وعلى عكس "كولمان" فهو لا يمثل متغير محايد فمدى ديموقراطية المجتمع ومستوى تقدمه اقتصاديا يعتمد على امتلاك المجتمع لشبكة عالية من التنظيمات. وصنف "بوتنام" رأس المال الاجتماعي أعلى رأس اجتماعي رابط ورأس مال اجتماعي خاص واعتمد على معيارين هما:

1- طبيعة الروابط التي تتكون في إطار القيم الأساسية المكونة له؛

2- الآثار الناجمة عن استخدام هذه القيم.

فالنوع الأول يتكون من مجموعة خاصة من الأفراد كرابطة الدين والعرق، ويرى أن هذا النوع قد يؤدي إلى وجود عدم ثقة بين أفراد الجماعة والمجتمع المحيط بهم وبالتالي حدوث عزلة وفكك المجتمع.

أما النوع الثاني يتكون في إطار جماعات اجتماعية قوية تتميز بالشعب في علاقاتها فيكون انضمام الفرد لها طوعية ويمكن الانتقال من جماعة أخرى وامتلاك عضوية لأكثر من جماعة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> كافاتيا وآخرون، دراسات حول رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، ص 25.

## خلاصة:

إن قوة رأس المال الاجتماعي المتمثلة في اتساع شبكة العلاقات والقدرات وتشبعها وحسن الاستخدام وعقلانية التوظيف القائم على عمق المعرفة وتوافر المعلومات كفيل بتحقيق الأهداف التي يحددها المجتمع للارتقاء بأوضاعه السياسية، فهو يعد الرابط والصلة التي تربط الأفراد بمؤسسات المجتمع المدني، أما على المستوى الاقتصادي للتنمية يسهم رأس المال الاجتماعي في زيادة ونمو الإنتاج، وعلى المستوى الاجتماعي للتنمية بينهم في حل الكثير من القضايا الاجتماعية من خلال التعاون والتبادل في المعلومات والخبرات.

## الفصل الثالث: "الضغوط المهنية"

تمهيد

1-أنواع الضغوط المهنية

2-عناصر الضغوط المهنية

3-أسباب ومراحل الضغوط المهنية

4-النظريات المفسرة للضغوط المهنية

5-الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية

6-استراتيجيات التعامل معها

خلاصة الفصل

## تمهيد:

تعد الضغوط ردود فعل عن التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي، ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة، فمما لاشك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن مصادرها ماديا، كانت أو سيكولوجية، ولم تقتصر تأثيرها على الفرد والمحيط وإنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط المهنية التي جعلت الفرد يعيش في حالة توتر وقلق وانفعال مما يؤثر على أداءه وبُعلاقتة مع العاملين، في المنظمة "المؤسسة"، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين ورجال الفكر الإداري والتنظيمي نظر للتأثيرات التي يتركها على الفرد.

وأنص بالذكر ضغوط العمل التي سوف أتطرق إليها في هذا الفصل وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من أنواع وأسباب عناصرها ومراحلها والنظريات المفسرة للضغوط والآثار المترتبة عنها وأخيرا استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية.

**1- أنواع الضغوط المهنية:**

هناك أنواع متعددة من الضغوط نقسمها وفقا للآثار المترتبة عنها الى:

**أ- الضغوط الإيجابية:**

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية وإيجابية تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور ويعكس هذا في مجاله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

**ب- الضغوط السلبية:**

وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل.<sup>1</sup>

أما من حيث الشمول فقد قسم الخضيرى ضغوط العمل إلى:

**1- ضغط كلي شامل:** وهو الضغط السائر على كل شيء من اهتمامات العامل، وسيطر على كافة العوامل

في المنظمة التي يعمل بها.

**2- ضغط جزئي فرعي:** يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمنها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ

القرار، حيث يضم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكما كانت هذه الفئة مؤثرة كلها أجبرت

متخذ القرار على الانصياع لمطالبها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات دراسة على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص14.

ج- حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصدرها إلى:

### 1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر للضغوط بالنسبة للفرد، ويؤول دون القيام بمهامه ومسؤوليته بالشكل المطلوب.<sup>2</sup>

### 2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف مستوى المهارات بين الأفراد والمستوى المهني.

### 3- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعته ونمط شخصيته، مثلاً: شخص سريع الغضب ومتسرع يكون أكثر عرضة للضغوط على غير الشخص الهادئ.<sup>3</sup>

- من حيث الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة والتوتر ومدى تأثيرها على الصحة فتقسم الضغوط النفسية إلى:

أ- ضغوط بسيطة: وتستمر ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة اليومية للفرد.

ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

<sup>1</sup> مبارك بن فالح المبارك الدودي، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير

منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2014، ص 21.

<sup>2</sup> قاسم علوان ونجوى حميد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 138.

<sup>3</sup> قاسم علوان ونجوى حميد، المرجع نفسه، ص 138.

ج-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كموت شخص

عزيز أو النقل من العمل أو الإيقاف والطرده.<sup>1</sup>

الجدول رقم (2) المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية	الرقم
-تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	-تمنح دوافع العمل	1
-تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقضيه	-تحافظ على التركيز في العمل.	2
بمشقة.	-تساعد على التفكير.	3
-تولد الإحباط	-تجعل الفرد ينظر للعمل بجد.	4
-تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	-النوم الجيد.	5
-ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير.	-القدرة عن التعبير عن الانفعالات والمشاعر.	6
-الإحساس بالقلق.	-تمنح الإحساس بالمتعة.	7
-تسبب للفرد الضعف.	-تمنح الشعور بالإنجاز.	8
-التشاؤم من المستقبل.	-تمنح القوة والثقة.	9
-تدعو للتفكير في الجهود المبذول.	-التفاؤل بالمستقبل.	10
-عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة الطبيعية	-تحافظ في التركيز على النتائج.	11
عند مرور بتجربة سارة.	-القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية	12
	عند المرور بتجربة غير سارة.	

المصدر: النوشان علي، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة على القيادات الإدارية في

عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية بالرياض ، أكاديمية نايف للعلوم العربية، رسالة ماجستير، منشورة،

2004، ص 115.

<sup>1</sup>الهاشمي لوكيا وفتيحة بن زروال ، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر

والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص 15-16.

## 2- عناصر الضغوط المهنية:

يرى Szilagi&Wallace أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

1- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكمن مصدر

هذا العنصر في البيئة أو المنظمة أو الفرد.<sup>1</sup>

2- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل:

القلق والتوتر والإحباط وغيرها. وهذه الاستجابة تتمثل في:

-آثار نفسية كالقلق والتوتر وغيرها...؛

-آثار جسمية كالصداع، القرحة، أزمات القلب...؛

-آثار تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء، تكاليف الدوران.<sup>2</sup>

3- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة

والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.<sup>3</sup>

## شكل (1): عناصر الضغوط المهنية



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المعمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004،

ص337.

<sup>1</sup> محمود سلمان العميان، مرجع سرايق، ص 161.

<sup>2</sup> شارف مليكة خوجة، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو، 2010، ص54.

<sup>3</sup> صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص337.

## 3- أسباب ومراحل الضغوط المهنية:

## أولاً: الأسباب

## 1- أسباب الضغط المهني:

توجد العديد من العوامل التي موقف العمل ضاغط ومتعباً للعامل ومن هذه العوامل نذكر:

## أ- نوعية العمل:

هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل على الرغم من أن ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب

الدقة والمهارة وتتعرض لأخطار عديدة وعلى سبيل المثال: عامل المناجم، الطيران المدني أو العسكري.<sup>1</sup>

## ب- حمل العمل الزائد عن طاقة الفرد:

يعتبر حمل العمل الزائد من الأسباب الرئيسية في حدوث الضغوط، والمقصود بالعمل الزائد عن طاقة

الفرد هو أن مهام وظيفة الفرد ومتطلبات عمله تكون في طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى إرهاق

الجسماني والنفساني، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل والتوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي،

الشعور بالتهديد والحيرة، وارتفاع معدل الكولسترول في الدم، زيادة دقات القلب، الإصابة بحساسية الجلد،

ميل الفرد إلى عادات سيئة كالتدخين.<sup>2</sup>

## ج- صراع الأدوار:

حسب ريزون Rizonall وزملائه فإن صراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد موقفاً يفرض عليه تحقيق

متطلبات متعارضة في آن واحد وهو يأخذ أشكالاً متعددة نذكر منها ما يلي:

<sup>1</sup> محمد شحاتة ربيع، علم النفس الاصطناعي، دار غربي للطباعة والنشر والتوزيع، ط3، القاهرة، 2006، ص 292.

<sup>2</sup> صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر الجديدة، الأزاريطة، الإسكندرية، 2002، ص 213.

**صراع تعدد الأدوار:** فالفرد يقوم بأدوار مختلفة ومتعددة فهو عامل في مهنة معينة وأبا وزوجا وطالبا وعضوا في الجمعية في الوقت نفسه.

**الصراع بين مراسلي الدور:** ويحدث عند تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المشرف أو المنظمة، أو عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة ويتلقى الأوامر أكثر من رئيس ويطلبون منه القيام بوظائفه متناقضة.

**صراع الإفراط في الدور :** ويرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت حيث أنه في بعض الأحيان يجد الموظفون أنفسهم تحت الضغط نتيجة حاجيتهم لإنجاز أعمال تملئها أدوارهم اليومية، وفي نفس الوقت أعمال يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الإنجاز الفوري.

**صراع الدور الشخصي:** ويكون عندما تتعارض القيم الشخصية للفرد القائم بالدور مع

مطالب الآخرين كالزملاء والأقارب أو الأصدقاء وحتى المنظمة<sup>1</sup>.

**2- مواجهات متكررة مع المسؤولين:** تعتبر العلاقات غير الموفقة مع المسؤولين في العمل إحدى المصادر

المهمة للضغوط، خاصة إذا كان هؤلاء المسؤولين من الذي يعتمدون التأثير في الآخرين، وقد يعتمدون رفع

شأن العاملين أو خفض شأن أمام بقية العاملين أو أمام من بيدهم أمر تحديد العقود أو إصدار قرارات

الترقية، أو صرف حوافز مالية أما المسؤول الذي تعود على التعرف على الآخرين متعمدا في ذلك على

معلومات من الزملاء، فهذه حالة أخرى قد تتسبب في كثير من المعاملات المتسببة في الضغوط على من

حكم عليهم من أفواه غيرهم فيقلل لديهم الاستمتاع بمهامهم، ويفقدون التطلع إلى الأداء الأفضل مؤديا بذلك

إلى مستوى عال من الضغط واللامبالاة، وهناك المسؤول الذي يتمادى في نقده للعاملين بغير موضوعية،

<sup>1</sup> محمد حمودة عبد الناصر، العلاقة بين عدم موضوعية النظام الاشتراكي في بعض الظواهر السلبية في التنظيم، المجلة العربية للعلوم

الإدارية، المجلد 4، العدد 1، الكويت، 1996، ص 67

مما يجعل العاملين يتشككون في قدراتهم، كذلك المسؤول ذو الشخصية التسلطية، العدائية التي لها انعكاسات وآثار سلبية في نفوس العاملين التي يصعب التخلص منها<sup>1</sup>.

### 3- المسؤولية على الأفراد:

فبعض المهن تعطي وزنا كبيرا للمساءلة والمحاسبة في العمل، ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الأفراد مقارنة بالمسؤولية عن الوسائل المادية، وهذا النوع من الضغوط يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة والتمريض والتدريس<sup>2</sup>.

### 4- البناء التنظيمي والعمليات التنظيمية:

وتتمثل في المركزية، المشاركة المتدنية في اتخاذ القرارات زيادة حجم المنظمة، اتباع الصيغ الرسمية بإفراد التخصص الدقيق المفرط وتقسيم الموظفين تبعاً لهذه التخصصات، التداخل بين الوحدات التنظيمية، الاتصال السيء، التغذية المرتدة السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بأداء الوظائف الغامضة أو المتعارضة، تفويض الغير فعال لبرامج التدريب<sup>3</sup>.

### 5- ظروف العمل: وتتمثل فيما يلي:

-الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين؛

-الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة؛

-تلوث الهواء؛

-تواجد مواد كيميائية سامة في مكان العمل؛

-مخاطر الفرد وسلامته؛

<sup>1</sup> أحمد علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والمادة، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009، ص70.

<sup>2</sup> ماجدة جهاد الدين عبيد، الضغط النفسي مشكلاته وآثره على الصحة النفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص320.

<sup>3</sup> عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة للرياض، 1998، ص 76-77.

-ساعات العمل؛

-إدارة غير مناسبة.<sup>1</sup>

### ثانياً:مراحل الضغوط المهنية

يعتبر ضغط العمل مثله مثل أي ظاهرة إدارية أو مثل أي سلوك تنظيمي للفرد د، وهي ضغوط لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها الفرد التي تمهد لظهور هذه الضغوط عليه ولضغوط العمل أربع مراحل على النحو التالي:

#### 1-مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير

داخلي أو خارجي، حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، والأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت.<sup>2</sup>

#### 2-مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، حيث

تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل إحدى الاتجاهين إما بالمواجهة Fight أو الهروب Flight وذلك في محاولة للتغلب عليها، أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.<sup>3</sup>

#### 3-مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج آثار التي حدثت بالفعل

ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما حدث، فإذا نجح في ذلك قد

<sup>1</sup>حنان عبد الرحمان الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأمراض، دار الطباعة للنشر والتوزيع، السعودية، 2002، ص 44.

<sup>2</sup>محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 17.

<sup>3</sup>محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، القاهرة، 2008، ص 45.

يستمر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية<sup>1</sup>.

#### 4-مرحلة الإنهاك: وهذه المرحلة تمكن الفرد في مواجهة الضغوط فتضعف مقاومته فيكون عرضة

للانهيار والهزيمة حيث يصاب بالإجهاد فيترتب عن ذلك آثار سلبية أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض قدراته الفكرية المتنوعة والصحة الجسمية.<sup>2</sup>

#### 4- النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

يوجد عدد كبير من النظريات سواء الكلاسيكية أو المدنية التي تناولت دراسة موضوع الضغوط المهنية وقد اخترنا التحدث عن أهم هاته النظريات:

##### 1-نظرية هاتر سيللي:

قدمت هذه النظرية مفهوما آخر لضغط العمل حيث أكدت على أن ردود الفعل للفرد العامل (الأحداث الضاغطة)، تتبع نمطا منسقا أطلقت عليه "سيللي" "نمط التكيف العام للأغراض المتزامنة" ووفقا لتطورات النظرية فإن استجابات الإنسان لضغوط العمل تمر بثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار الجاهزية للتعامل مع الضغوط يليها المقاومة بحيث القدرة القصوى على التكيف والتي تنتهي بالتوازن أو الإنهاك في حالة التمادي للتعرض للضغط، وما يؤخذ على هاته النظرية أنها أهملت العامل النفسي في الاستجابة للضغط.<sup>3</sup>

##### 2-نظرية لازروس:

تسمى هذه النظرية بنظرية "التقدير المعرفي" والتي أشارت إلى أن يعتمد التعرض للضغوط على تقدير الشخص للموقف وإحساسه بإشارات مؤلمة واعتماده الذاتي بقدرته على مواجهة الموقف، ومع أن هذه النظرية

<sup>1</sup>محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 45.

<sup>2</sup>عبد الرحمان توفيق، مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط3، الأردن، 2004، ص ص 23-24.

<sup>3</sup>براقوية أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، دراسة مؤسسة مداجن عريب بعين سام، مذكرة ماستر، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2013، 2014، ص59.

تركز على تأثير العوامل الوسيطة التي تؤسس على فرضية أنه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معها عملية تحملهم وانفعالاتهم.<sup>1</sup>

### 3- نظرية سبيلبرجر 1979:

يعتبر سبيلبرجر واحدا من العلماء الذين وضعوا تفسيراً للضغوط النفسية معتمداً على نظرية الدوافع، إذ يرى أن الضغوط تلعب دوراً في إثارة الاختلاف على مستوى الدوافع في ضوء إدراك الفرد لها. ويحدد سبيلبرجر نظريته في ثلاثة أبعاد رئيسية: (الضغط، القلق، التعليم).<sup>2</sup>

فقد أقام هذا الباحث نظريته على أساس التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة، كذلك قياس مستوى القلق الناتج عن الضغوط في المواقف المختلفة، قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق وتحديد مستوى الاستجابة وتوفير السلوك المناسب للتغلب على القلق الناتج عن الضغوط.

وتتركز هذه النظرية على التغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها، حيث أن الضغط يبدأ بمثير يهدد حياة الفرد وإدراك الفرد لهذا المثير أو التهديد ورد الفعل النفسي المرتبط بالمثير وبذلك يرتبط برد الفعل على شدة المثير ومدى إدراك الفرد له.<sup>3</sup>

### 4- نظرية ماسلو:

يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولا سيما الفيزيولوجية، مما يؤدي بالفرد إلى الشعور بالضغط وهذه الأخيرة تكون في شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>براقوية أمينة، مرجع سابق، ص 59.

<sup>2</sup>أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والطباعة، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص 64.

<sup>3</sup>المرجع نفسه، ص 65.

<sup>4</sup>قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، 2014، ص 44.

الشكل (2): هرم الحاجات لماسلو



المصدر: قوراري حنان، ص 44.

وكتعقيب على هذه الدراسات نجد أنه قد تناول الباحثون أطوار متعددة للضغوط فبعضهم قد تناولها من خلال الاستجابة الفيزيولوجية للفرد مثل سيلبي، في حين تناولها آخرون من خلال نظرة أكثر شمولية وذلك في تفاعل الفرد مع محيطه البيئي وتقييمه المعرفي للأحداث الضاغطة لتقديرها ومواجهتها مثل لازاروس، بينما نجد سيبلبرجر يتخذ مفهوم القلق والتهديد كمفسر للضغوط النفسية، بينما ماسلو اعتبر الضغط نتيجة لنقص إشباع الحاجات الفيزيولوجية له.

### 5-آثار الضغوط المهنية:

يتعرض العامل داخل المنظمة لمجموعة ولأنواع مختلفة منها ما لها آثار سلبية على الفرد في حد ذاته والمنظمة، مما يعيق لبلوغ الأهداف المرجوة، لكن هذا لا ينفي وجود ضغوط إيجابية فيمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه وجود قدر معين من الضغط يمكن أن يساهم في تحسين أداء الفرد داخل المنظمة.<sup>1</sup>

### 5-1: الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

- تجعل الفرد يفكر في العمل؛
- تحفز على العمل؛
- يزداد تركيز الفرد على عمله؛
- التركيز على نتائج العمل؛
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

<sup>1</sup>محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 157.

-تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمي أو غير رسمي حيث تتطلب

الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هذه الضغوط<sup>1</sup>.

## 5-2: الآثار السلبية لضغوط العمل:

وهي نوعين: آثار سلبية على الفرد وآثار سلبية على المنظمة.

### أ-آثار الضغوط على الفرد:

التأثيرات السلوكية: عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية، والتخريب والإرهاق، والإفراط في الأكل أو اللجوء إلى التدخين والإدمان، وهي نمط من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط العمل.

التأثيرات الصحية: كثيرة هي الدراسات التي تربط بين ضغوط العمل والمشكلات الصحية تؤكد على أن الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي أمراض القلب والشرايين، أيضا أنه على المدى الطويل فإن استمرار تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يؤدي إلى القرحة والتهاب المفاصل وتلف الكبد، وسرطان الرئة ومختلف أمراض القلب، أما فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي تسببها الضغوط فهي على سبيل المثال الاكتئاب والقلق، الإحباط والملل والتوتر العصبي.

### ب-آثار الضغوط على المنظمة:

يتضح مما سبق أن ثمة علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي قد تطرأ على الفرد بسببها، والمتضرر من هذه الآثار ليس الفرد فقط، بل تمتد بدورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد،

<sup>1</sup>العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحبالمدينة ، رسالة ماجستير منشورة، جيجل، 2008/2007، ص 67.

حيث ينبثق من تفاعل الجانب الصحي والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حيز الزاوية في أي منظمة العديد من المخرجات التي تأثر على القيم التنظيمية واستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم فيها، فأن لم تعر المؤسسات ضغوط العمل الاهتمام الكافي في مستوى يكلفها ذلك بالتأكيد كثيرا من الخسائر التي تنتج بسبب الآتي:

-قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوافرة في العمل بشكل جيد؛

-ضعف مبادرة العاملين وابتكارهم لأساليب حديثة تساعد في تحسين العمل وأدائه بشكل أفضل؛

-إعاقة قدرات العاملين على التصرف المستقبلي في إنجاز الأعمال، والقدرة على تحمل مهام المسؤوليات

خاصة ما يحتاج منها إلى قرارات<sup>1</sup>؛

-تجديد وقت العمل وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بسرعة والدقة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام

الرسمي، وقلة تركيزهم؛

-هدر الإمكانيات المادية المتاحة وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين؛

-تعقد العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين؛

الجدير بالذكر أنه من الممكن أيضا أن يكون لضغط العمل آثار سلبية على المنظمة توازي آثار

ارتفاع الضغوط فيها، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة إلى انعدام النشاط لدى العاملين والدافعية المحركة

لإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى أدائهم، وأيضا لا بد من توضيح أن هناك مستويات ضغوط معينة تعمل

بوصفها مثيرات للأداء الجيد.<sup>2</sup>

## 6- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

<sup>1</sup>فارس النفيعي: الآثار الناتجة عن ضغوط العمل، على الموقع [hrdiscvssion.Com/hr19745.html](http://hrdiscvssion.Com/hr19745.html)

يوم: 03/01/2018، الساعة 19:38.

<sup>2</sup>نفس المرجع السابق، الموقع الإلكتروني.

تتم عملية معالجة ضغوط العمل على المستوى الفردي أو مستوى المنظمة من خلال الطرق والأساليب

الجادة ذكرها:

### 6-1- إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الفرد تجنب الضغوط سواء الحياتية أو العملية بوسائل وطرق عديدة ومن أهمها:

أ- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة،

مثل: السباحة، المشي، الفروسية، وركوب الدراجات وغيرهم هم أقل عرضة للتوتر والضغوط.

ب- شبكة العلاقات الاجتماعية: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق المصداقية،

والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

ج- الاسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئاً يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفير

الفرصة كي يوقف الأنشطة اليومية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال استرخاء التام للجسم،

ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى الراحة العقلية هي شيء يترتب عن راحة الجسم.<sup>1</sup>

### 6-2- إستراتيجية التعامل مع الضغوط لنفسية على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد الحوافز التي تقلل من التوتر والضغوط في العمل، فبجانب ما

يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها ومجالاتها المختلفة هناك أيضاً الحوافز المالية المباشرة

ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

أ- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد وبوضوح مسؤوليته ومهامه وسلطاته وما هو

مطلوب منه وما يتوقعه من الآخرون منه وبما يساعده على تجنب التنازع والتضارب فالأدوار.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وآثارها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية في منطقة غزة، رسالة ماجستير، منشورة، الجامعة الإسلامية، 2009، ص 24-25.

<sup>2</sup> حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 342.

ب- **نظم وقنوات الاتصال:** إن توافر نظم الاتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح ويسمح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملين بالمنظمة بأن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى للإدارة وبأن دورهم بالمشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقية وملموسة.<sup>1</sup>

ج- **الموازرة الاجتماعية:** وتتم من خلال توفر علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له يد العون والمساعدة ويقدرونه، ويشعر بأنه مقبول منهم فيشاركونه في حل مشكلاته ويشاركونه في أنشطتهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاعترا ب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سحر أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد، العلوم الاقتصادية الجامعية، بغداد، العدد 36، 2013، ص 17.

<sup>2</sup> خضير كاظم محمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص 303-304.

## خلاصة:

تعتبر الضغوط كمنظومة مترابطة تسهم جميع الأطر النظرية فيها، ومن استعراض الأبعاد المختلفة السابقة للضغوط المهنية من خلال عرضي لهذا الفصل، فقد برزت أهمية الموضوع على شتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة وأهمية الدراسة حيث اتضح أن الضغوط المهنية "ضغوط العمل" لها مظاهر سلبية تعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها، فبعض الضغوط تعد مصدرا دافعا لتحسين الأداء ما أدبرت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها.



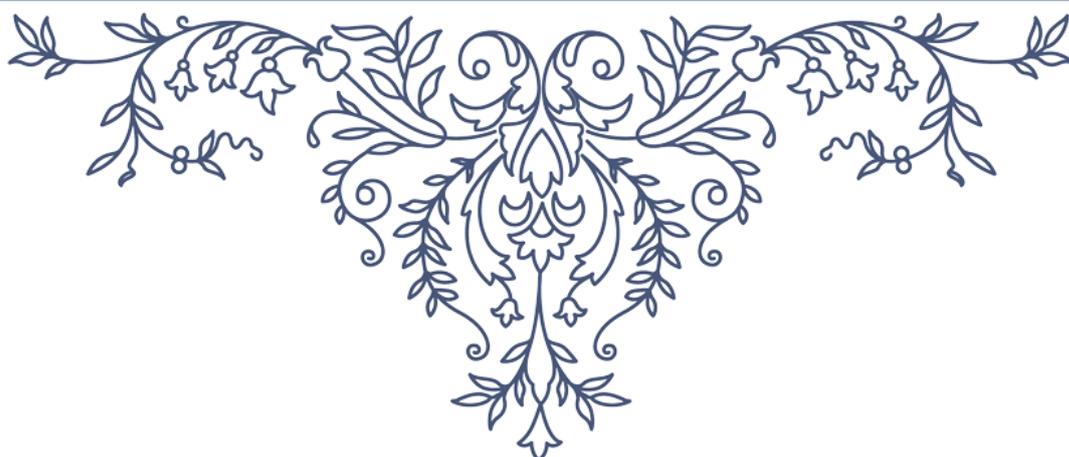
---

---

# الجانبة التطبيقية

---

---



## الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1- مجالات الدراسة

2- تحديد العينة

3- المنهج المتبع في الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

خلاصة

## تمهيد:

تحتاج البحوث العلمية في العلوم الاجتماعية على غرار بقية العلوم الأخرى الى استخدام منهجاً علمياً محدداً أو مناسباً يوجه الدراسة نحو تحقيق الأهداف العلمية التي أجريت من أجل تحقيقها، ويهتم هذا الفصل من فصول دراستنا بهذا الغرض، حيث نحاول من خلاله تحديد مجال الدراسة بدقة سواء ما تعلق بالمجال الجغرافي والتاريخي للمؤسسة الصناعية التي أجرينا بها الدراسة الميدانية، كذلك المجال البشري مع تحديد العينة المناسبة، المجال الزمني بمراحله المختلفة والمتتالية منذ أول زيارة قمنا بها للمجمع الصناعي، إلى غاية تحليل النتائج وتوصياته، واختيار المنهج المناسب لها والطريقة التي تتوافق مع هذا المنهج والتي تساعدنا على حصر مجال البحث وأدوات جمع البيانات كافية حول الموضوع والمتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة وفي الأخير حللنا وفسرنا نتائج الدراسة سواء منها الكمية والكيفية.

أولاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

### 1- مجالات الدراسة:

#### أ- المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة بشركة الإسمنت لولاية تبسة (جيكا) وبالضبط بالمجمع الصناعي للإسمنت وحدة الماء الأبيض على بعد 26 كلم جنوب المدينة بمحاذاة الطريق الوطني ويتربع على مساحة تقدر بـ 32 هكتار.

موقع الوحدة يبعد عن مقر بلدية الماء الأبيض بحوالي 02 كلم يحده من الغرب مركب الزجاج ومن الشمال والشرق أراضي زراعية.

تجدر الإشارة إلى أن مدة إنشاء المصنع هي حوالي 67 شهرا أي خمس سنوات وأشهر منذ يوم البناء 23-02-1990 إلى غاية 11-02-1955 تاريخ نهاية الأشغال.

وكانت انطلاقة المشروع كالاتي:

- 11-10-1994-تاريخ أشغال الغرب؛
- 14-10-1994-تاريخ الحصول على أول كلنكار؛
- 16-10-1994-تاريخ الحصول على مادة الإسمنت لأول مرة؛
- 12-03-1995-تاريخ توزيع أول كمية من مادة الإسمنت.

#### أهداف الشركة:

- جاء في الوثائق القانونية أن شركة الإسمنت -تبسة- تهدف إلى انتاج، نقل، تسويق وممارسة جميع النشاطات الخاصة بمادة الإسمنت ومواد البناء في الوطن وخارجه وسائر العمليات المالية والعقارية وغير عقارية الخاصة والمرتبطة ارتباط مباشر وغير مباشر بمادة الإسمنت كذلك؛

- تدعيم المجهود الوطني في مجال التشغيل؛

- تصحيح انحرافات المجهودات التنموية من حيث إعادة التوازن الجهوي في المجال الاقتصادي؛

- انتاج منتج يتصف بالمواصفات الدولية سمح بالمنافسة.

### ب- المجال الزمني:

دام البحث الميداني للدراسة الاستطلاعية مدة شهر ابتداء من 2018/02/21 إلى غاية

2018/03/20 موزعة على فترات حيث تم تخصيص يوم في الأسبوع للقيام بهذه الإجراءات.

**الأسبوع الأول:** حيث قمنا بمقابلة رئيس الموارد البشرية بالمصنع لتحديد يوم التبرص؛

**الأسبوع الثاني :** قمنا بمقابلة رئيس مصلحة الإنتاج والإرسال وقد أفادت بكافة المعلومات المتعلقة بشير

العمل فالمصنع؛

**الأسبوع الثالث:** تم تخصيص يومين في الأسبوع للقيام بتوزيع الاستمارات وكذا ما يتعلق بموضوع الدراسة؛

**الأسبوع الرابع:** جمع مختلف الوثائق التي تخص المصنع ونشاطه وكذا ما يتعلق بموضوع الدراسة.

### ج- المجال البشري:

يبلغ عدد موظفي المجمع الصناعي للإسمنت الماء الأبيض حوالي 436 حسب رئيس مصلحة

المستخدمين بمجموع عمال العقود، حيث بلغ حوالي 200 إطار بمختلف الأنواع إطار مسير، إطار سامي،

إطار و190 عون تحكم و47 عون تنفيذ، موزعة على مختلف المصالح والأقسام والورشات.

### 2- مجتمع البحث والعينة:

إن الصعوبة التي تواجه الباحث في لجنة هي اختيار العينة المناسبة للبحث العلمي، وعليه يتوقف

اختيار العينة على مواصفات وقياسات التي يخرج بها الباحث من عملية بحثه، وتعرف العينة: أنها ذلك

الجزء من مجمع البحث الذي سنجع من خلاله المعطيات<sup>75</sup>، وقمنا باختيار العينة العشوائية المنتظمة، حيث تعتبر العناية والدقة مطلوبين في عملية التخطيط للبحث وتصميمه من أجل الوصول إلى الهدف المحدد فإن هذين الشرطين لازمان في اختيار مجمع البحث واختيار العينة وحسب موضوع البحث والإشكالية تم اختيار العينة كالآتي:

مجتمع البحث 436

$$\frac{\text{العينة المختارة } X \text{ مجتمع البحث}}{100} = \text{العينة : البحث} \%15$$

$$\rightarrow 436\% 100$$

$$\rightarrow \%15X$$

$$\text{مفردة } 65 = \frac{436 \times \%15}{100} \times \text{ ومنه العينة } 65 \text{ عامل.}$$

### 3- المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر اختيار منهج علمي لإتباعه في البحث من الخطوات الأساسية إن الأساسية إن لم تقل هو الأساس في أي بحث علمي مهما كانت طبيعة أو موضوع المعالج، ويتوقف اختيار نوع المنهج المستخدم في أي دراسة أو بحث علمي على طبيعة المتغيرات وأهداف البحث التي يعالجها والفرضيات التي وصفت كحل مؤقته لمشكلة البحث المحاولة التأكد من صحتها وبالتالي قبولها أو رفضها.<sup>76</sup>

وعلى اعتبار أن الدراسة التي تقوم بها تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرين هما رأس المال الاجتماعي والضغوط المهنية فإن ذلك يدفعنا إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة والعلمية.

<sup>75</sup> موريس أنجرس: ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر ط 1، 2006، ص101.

<sup>76</sup> - المرجع نفسه، ص106.

ويعتبر هذا المنهج (الوصفي التحليلي) أكثر المناهج استعمالاً وشيوعاً في العلوم الإنسانية والاجتماعية لما يقدمه من أدوات بحيث تعتبر دليل للباحث في تفسير تحليل البيانات والمعلومات التي يتحصل عليها في ضوء متغيرات الدراسة التي يسعى إلى التعرف على طبيعة هاته العلاقة وبالتالي الخروج بإجابات موضوعية على تساؤلات البحث والحكم على الفرضيات التي وضعها إما القبول أو الرفض.

#### 4- أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات التي يأتي بعد تحرير التساؤلات والفروض وكذا اختيار عينة البحث من أهم مراحل البحث العلمي، إذ عليها يتوقف نجاح البحث نسبة كبيرة، حيث كلما كانت أدوات البحث المستخدمة ملائمة ودقيقة، كانت النتائج وفقاً لمشكلة البحث والمنهج المتبع في الدراسة وانطلاقاً من موضوع الدراسة الذي يستوجب الأدوات التالية:

#### أ\_ الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات الرئيسية في البحث الاجتماعي، فيمكن القول أن كل بحث اجتماعي يستخدم الملاحظة، فالبحث يبدأ بالملاحظة ثم يرجع إليها للتحقق من صحة النتائج التي توصل إليها، وبالتالي تصبح مصدراً رئيسياً لجمع البيانات، رغم أنها تعكس وجهة نظر الباحث إلى حد ما إلا أننا يمكننا من أخذ صورة حية للظاهرة.<sup>77</sup>

ولقد تمت الملاحظة بصفة منظمة ومنهجية، وذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها حيث تمكنا من ملاحظة طبيعة علاقات العمل بالمؤسسة، (المجمع الصناعي للإسمنت، الماء الأبيض -تبسة-) والكشف على الظروف التي يعملون فيها، وكذلك كيفية التعامل بين مختلف العاملين، كذلك قمنا بالتعرف على مختلف وحدات المجمع الصناعي، حيث إذ كل وحدات المجمع الصناعي تتميز بتفرعها لمصلحتين

<sup>77</sup>- ربيحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان\_الأردن، 200.

وأخرى لثلاث مصالح، أي أن هذه الوحدات والتي تسمى بالدوائر في المجمع الصناعي هي وحدات كبيرة تتفرع منها مصالح، وخلال تواجدنا بالميدان، وقمنا باستطلاع على مختلف المصالح حيث أن أهم مصلحة في هذا المجمع هي مصلحة المراقبة

وهي تابعة لدائرة الإنتاج باعتبارها المصلحة المسيرة للمصنع ككل أي أن هذه المصلحة تابعة لدائرة الإنتاج، كما أن هناك مجموعة من الدوائر منها دائرة الموارد البشرية، دائرة التسويق، دائرة المحاسبة والمالية، دائرة الصيانة، دائرة الدراسات والمناهج.

وباعتمادنا على الملاحظة البسيطة كأداة لاستقصاء الحقائق من الواقع ومجموعة من الملاحظات التي كشفت لنا عن مدى صدق بعض الإجابات المقدمة لنا، وقد لاحظنا حدوث بعض المناقشات بين الموظفين وهذا يرجع لطبيعة العمل وضغطه كذلك الظروف الفيزيائية التي يعملون بها كدرجة الإضاءة داخل المكاتب، كذلك من ناحية أخرى لاحظنا وجود علاقات طيبة وتعاون وتفاعل فيما بينهم.

ولهذا فإن الملاحظة ليست أداة مرحلية لإتمام هذه الدراسة وإنما استخدامنا المقابلة كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة.

#### ب- الاستمارة:

تعد استمارة الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية، فهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول الموضوع الدراسة، والتي يتم إعدادها من طرف الباحث وتسلم إلى الأشخاص المبحوثين لتسجيل إجاباتهم ثم يتم إعادتها ثانية لتحليل النتائج<sup>78</sup>

ثم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة قصد اكتشاف ومعرفة الأسئلة والعبارات الغامضة لدى المبحوث حيث يتم التمكن من تعديلها عن طريق توضيحها وتبسيطها أكثر لتكون

<sup>78</sup> - محمد شفيق، البحث العلمي وتطبيقاته في مجال الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي، (د، ط)، مصر، 2006، ص115.

في متناول المبحوثين، وبعد إجراء التعديلات اللازمة من طرف المشرف، وتحكيمها من طرف الأساتذة ذوي الاختصاص المذكورة أسمائهم:

- داود بلقاسم؛

- جبلي عبد الفتاح؛

- مطلاوي ربيع؛

- بوزغاية طارق؛

- رزقي رشيد؛

- خالد حامد.

وقاموا بوضع بعض الملاحظات التالية:

- زيادة التعمق في عدد الأسئلة؛

- وضع بدائل لبعض الأسئلة؛

- إعادة الصياغة الصحيحة للأسئلة.

حيث تم تقسيم الاستمارة والتي احتوت على 31 سؤالاً تقسيمها إلى جزئين:

**الجزء الأول:** هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور في مجملها حول البيانات الشخصية للمبحوث:

السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، مكان الإقامة، طبيعة الوظيفة، الرتبة المهنية، سنوات العمل.

تهدف إلى تحديد المواصفات العامة للمبحوث وربطها بالجزء الثاني للوصول إلى نتائج الفرضيات؛

**الجزء الثاني:** ويتمثل في محاور الدراسة؛

**المحور الثاني:** الالتزام الوظيفي وبيئة العمل؛

**المحور الثالث:** العمل الجماعي وتعدد الأدوار؛

**المحور الرابع:** فرق العمل والكفاءة الإنتاجية.

## خلاصة:

سلطنا الضوء في هذا الفصل على الإجراءات المنهجية حيث حاولنا ومن خلال ما جاء فيه إعطاء نظرة عامة على المجمع الصناعي للإسمنت، وتبني أدوات الموجودة والتي يكشف عنها من خلال الدراسة الميدانية وباستعمال استمارة البحث وما احتوته من أسئلة فرعية كما حاولنا إبراز المنهج المستعمل ومجالات الدراسة.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

تمهيد:

1- عرض وتحليل النتائج حسب محاور الإستبيان

2- عرض وتحليل نتائج حسب فرضيات الدراسة

3- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي للدراسة

4- النتائج العامة للدراسة

5- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة

6- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الأطر النظرية

خاتمة

**تمهيد:**

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الإجمالي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد البيئة المدروسة، ومن خلال هذا الفصل نهدف إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بدراسة الاستمارة لاختبار فرضيات الدراسة وغرض مؤشرات كل محور، ومدى تأثير متغيرات الدراسة، معتمدين في ذلك على العرض الجدولي البسيط والقيام من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة التي توصلت إليها ومناقشتها.

## 1- عرض وتحليل النتائج حسب محاور الاستبيان

## المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم 03: يمثل: السن

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
%13.84	9	[ 25 - 21 ]
%32.30	21	[ 30 - 26 ]
%23.07	15	[ 25 - 21 ]
%7.69	5	[ 35 - 31 ]
%12.30	8	[ 45 - 41 ]
%7.69	5	[ 50 - 46 ]
%3.07	2	[ 55 - 51 ]
%99.96	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 01 من الاستمارة

يتضح لنا من خلال الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 26-30 سنة وتقدر هذه النسبة بـ 32.30% من أفراد العينة، وتليها نسبة 23.07% من أفراد العينة المتمثلة في الفئة العمرية [ 31-35 ] نسبة ثم تليها نسبة 13.84% المتمثلة في الفئة العمرية 21، 25 سنة، تليها نسبة 12.30% المتمثلة في الفئة العمرية 41-45 سنة، تليها النسبتين 7.69% لكل من الفئة العمرية 36-40 سنة و 46-50 سنة، وأخيرا نسبة 3.07% لكل من الفئة 51-55 سنة، حيث تبين لنا من خلال الدراسات التي أجريناها في مجمع الإسمنت أن المجمع بدأ في الأعوام الأخيرة بفتح المجال أمام الشباب ولم تبقى حكر من كبار السن، فكما نعلم بأن الجزائر تمر بمرحلة انتقال بين الأجيال كما أدلت عليها دراسة حسب تقرير الديوان الوطني للإحصاءات (أكتوبر 2016)

ونظرا لنسبة المتقاعدين والاستراتيجية المتوخاة للدولة من أجل خلق الاقتصاد المنتج القادر على خلق

الثروة وتنميتها خارج قطاع المحروقات.

## الجدول 04 يمثل: الجنس

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
83.07%	54	ذكر
16.92%	11	أنثى
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 02 من الاستمارة

يبين لنا هذا الجدول أن عدد الذكور العاملين فالمجمع: مصنع الإسمنت \_تبسة\_ يشكلون نسبة 83.07% والإناث 16.92%، ويرجع هذا إلى طبيعة الأعمال الموجودة في المؤسسة والتي هي أعمال إنتاجية تعتمد على القدرة البدنية والبيئة المورفولوجيا، بالإضافة الخصوصية الثقافية للمناطق الداخلية التي معاييرها لا تسمح لنساء بممارسة هذه الأعمال.

## الجدول رقم 05: يمثل: المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
0%	0	ثانوي
100%	65	جامعي
100%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 03 من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن كل المبحوثين خريجي الجامعات نسبة 56% ويرجع هذا لوفرة عدد خريجي الجامعات وظهور ما يعرف ببطالة أصحاب الشهادات الأمر الذي دفع الدولة إلى الاعتماد على صيغ تشغيل تركز أساسا على استعمال أصحاب الشهادات في العديد من الوظائف دون مراعاة أبعديات التوظيف، وكذا سعيها لتوفير رأس مال فكري قادر على تطبيق الاستراتيجيات الاقتصادية.

## الجدول رقم 06 يمثل: الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	البند4 الاحتمالات
%58.46	38	متزوج
%41.53	27	أعزب
%0	0	مطلق
%0	0	أرمل
%99.99	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 04 من الاستمارة

بالنظر إلى الجدول رقم 04: تبين لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة متزوجين حيث بلغت نسبتهم

%58.46 وبالتالي فهم مسؤولين عن أسر ما يشكل لهم نوع من الالتزامات الأسرية مكونة لهم بعض من الضغوط، في حين بلغت نسبة العزاب %41.53.

## الجدول رقم 07 يمثل: مكان الإقامة

## الجدول رقم

النسبة المئوية	التكرار	البند5 الاحتمالات
%26.15	17	قريب
%73.84	48	بعيد
%99.99	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 05 من الاستمارة

يمثل الجدول أعلاه أن نسبة البعيدين من مكان العمل تراوحت نسبتهم %73.84 وقدرت نسبة

القريبين من مكان العمل بـ %26.15 ويرجع للمكان الجغرافي الذي يقع فيه المصنع وأن معظم عاملي المصنع قاطنين بولاية تبسة.

## الجدول رقم 08: يمثل: طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
61.53%	40	دائم
38.46%	25	مؤقت
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 06 من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا نسبة 61.53% للعمل الدائم ويرجع إلى طبيعة الأعمال حيث أن الشح الموجود في مادة الإسمنت على المستوى الوظيفي وسعي الدولة إلى تصدير هذه المادة يدفع بها إلى تحسين إنتاجها والذي لم يأتي إلا بتوفير الأمن الوظيفي للعمال بغرض تهيئة مناخ يتلاءم ويتمشى والتوجه الاقتصادي، ونسبة 38.46% عمل مؤقت، ويرجع للحراك الاجتماعي الحاصل لدى العديد من الفئات الاجتماعية بعد انهيار البترول فالعاملين بعقود ما قبل التشغيل (CTA) في موقف مبهم غامض حسبهم ما يشكل قلق لدى هذه الفئة.

## الجدول رقم 09: يمثل: الرتبة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
76.92%	50	عون مسير (إطار)
9.23%	6	عون تنفيذ
13.84%	9	عون تحكم
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 07 من الاستمارة

من قراءتنا للجدول تبين لنا أن نسبة الأعوان المسيرين تتراوح إلى 76.92%، ونسبة أعوان التنفيذ إلى 9.23%، ونسبة أعوان تحكم ويرجع إلى طبيعة التقنية للوظيفية لأن المصنع يعتمد على وسائل ميكانيكية تكنولوجية، والهندرة التي تتطلب مقدرة معرفية تقنية مختصة.

## الجدول رقم 10: يمثل لنا سنوات العمل

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
36.92%	24	أقل من 5 سنوات
41.53%	27	من 11-15 سنة
3.07%	2	من 16-20 سنة
18.46%	12	من 20 سنة ما فوق
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 08 من الاستمارة

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة 36.92% من أفراد العينة المدروسة ذوي خبرة أقل من 5 سنوات ثم تليهم نسبة 41.53% من أفراد العينة ذات الأقدمية من 11 إلى 15 سنة، تليها نسبة 3.07% ذات خبرة وأقدمية من 16 إلى 20 سنة تليها نسبة 18.46% تمثل من 20 سنة فما فوق، ويظهر هذا الجدول أن أغلبية العمال يتمتعون بخبرة مهنية طويلة بالمصنع، فالمؤسسة تحاول أن تخلق التوازن بين المورد البشري لديها بالمزج بين العناصر الشابة قليلة الخبرة والعناصر الكبيرة والكثيرة الخبرة. والتمسنا بالمؤسسة قلة سنوات العمل بلغت نسبة كبيرة بالتالي ارتفاع معدل الضغط فيهما.

## المحور الثاني: الالتزام الوظيفي وبيئة العمل.

## جدول رقم 11: يمثل: درجة حرارة المكان وتأثيرها على نوعية الأداء

النسبة المئوية	التكرار	البند الاحتمالات
75.38%	49	نعم
24.61%	16	لا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 09 من الاستمارة

من خلال قراءة الجدول نلاحظ أن نسبة 75.38% يرون أن درجة الحرارة في مكان العمل تؤثر على نوعية أدائهم وهذا راجع للمنطقة الجغرافية والمتواجد بها المصنع وكذلك طبيعة الآلات المستخدمة في تنفيذ

المهام، أما نسبة 24.61% يرون بأن درجة الحرارة لا تؤثر على نوعية أداءهم وهذا راجع الى طبيعة الأعمال الإدارية التي قد لا تتأثر بالعوامل البيئية

### الجدول رقم 12: يمثل نوعية الإضاءة والراحة في أداء المهام

النسبة المئوية	التكرار	البند 10 الاحتمالات
92.30%	60	نعم
7.69%	5	لا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 10 من الاستمارة

كانت إجابة أفراد العينة ونسبة قدرت 92.30% بأن نوعية الإضاءة تمنحهم الراحة في مكان العمل ويرجع هذا نوعية الإضاءة الجيدة داخل المكاتب، مما يمنح للعامل أداء عملها بكل أريحية. أما نسبة 7.69% أفروا بأن نوعية الإضاءة لا تمنحهم الراحة في أداء مهامهم وتفسر هذا بوجود بعض المكاتب غير مهيمنة جيدا من ناحية الإضاءة، فمن خلال ما لاحظنا خلال الدراسة الاستطلاعية تدمر بعض العمال من نوعية الإضاءة داخل مكاتبهم مما يسبب لهم بعض الإزعاج في تأدية المهام.

### جدول رقم 13: وصول العامل للمؤسسة بالمسافة المقطوعة

النسبة المئوية	التكرار	البند 11 الاحتمالات
47.69%	31	نعم
52.30%	34	لا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 11 من الاستمارة

من خلال المعطيات الكمية في الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 47.69% يقرون بتأثير موعد وصولهم للعمل بسبب المسافة المقطوعة وتسبب هذا لبعد المنطقة الجغرافية التي تقع خارج ولاية تبسة، كذلك

لرحمة السير فالولاية والتنقل بين شوارعها خاصة فالفترة الصباحية، أما نسبة 52.30% يقرون بعدم تأثر خاصة (سيارات شخصية) أو الحافلات العمومية.

**جدول رقم 14:** يمثل: تأثير وسائل النقل على موعد الوصول

النسبة المئوية	التكرار	البند 12 الاحتمالات
61.53%	40	نعم
16.92%	11	لا
21.53%	14	أحيانا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 12 من الاستمارة

تشير البيانات الإحصائية فالجدول أعلاه ونسبة 61.53% أن موعد وصول العمال للعمل يتأثر بوسائل النقل التي توفرها المؤسسة، فمن خلال ما تم ملاحظته عند إجراء الدراسة الاستطلاعية وجود وتوفير موصلات مثبتة باتفاقية عمل مع المؤسسة العمومية للنقل -تبسة- ووصولها فالوقت المحدد وهذا ما أنكره عمال المصنع، فالعمال يرفضون صيغة التعاقد مع مقاولين لنقلهم ويفضلون أن يمنحوا منحة التنقل ضمن الراتب الشهري، ويرجع هذا لتوفر وسائل النقل العامة والخاصة أما بالنسبة 16.92% أقروا بعدم تأثر موعد وصولهم لقرب مكان الإقامة من مكان العمل، أما بالنسبة 21.53% كانت إجاباتهم باحيانا ويرجع هذا لحصول بعض الأحيان عطب ميكانيكي في وسيلة التنقل وهذا يؤثر على موعد الوصول في الوقت المحدد.

**جدول رقم 15:** يمثل: إجابة المبحوثين حول نظام العمل التناوبي والالتزامات العائلية

النسبة المئوية	التكرار	البند 13 الاحتمالات
43.07%	28	نعم
38.46%	25	لا
14.46%	12	أحيانا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 13 من الاستمارة

معظم أفراد العينة نسبة 43.07% أكدوا بأن نظام العمل التناوبي يساعدهم على إيفاء التزاماتهم العائلية، من خلال عملهم ضمن فرق العمل فمن خلال ما لاحظناه وجود 4 فرق عمل مناوبة تعمل كل فرقة لمدة 4 ساعات فالיום تنوبها الفرقة الموالية، وهكذا، والعمل التناوبي يتناسب مع خصوصية العمل الإنتاجي، أما نسبة 38.46% تعتقد أنه لا يساعد على الإيفاء بالالتزامات العائلية ويرجع لكثرة وتعقد هذه الالتزامات، أما نسبة 18.46% أكدوا في بعض الأحيان يساعدهم هذا النظام ويرجع هذا للظروف الاجتماعية التي يمر بها العامل في ذلك الوقت.

#### جدول رقم 16: يمثل إجابة حول الطريقة الإلكترونية في تسجيل الحضور والانصراف

النسبة المئوية	التكرار	البند 14 الاحتمالات
100%	65	نعم
0%	لا	لا
100%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 14 من الاستمارة

أقر جميع المبحوثين أي أفراد العينة نسبة 100% أن الطريقة الإلكترونية تساعدهم في تسجيل حضورهم وانصرافهم اليومي ويرجع إلى ثقة العاملين بالآلة وسرعتها في تسجيل الحضور وتوفير الوقت لهم.

#### الجدول رقم 17: يمثل إجابة المبحوثين حول أضرار العامل لمغادرة مكانه بفعل الضوضاء

النسبة المئوية	التكرار	البند 15 الاحتمالات
46.16%	30	نادرًا
41.53%	27	أحيانًا
12.30%	8	دائمًا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 15 من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن العامل نادرًا ما يضطر إلى مغادرة مكان عمله بفعل الضوضاء

نسبة 46.16% ويرجع هذا الالتزام العامل وظيفيا بأداء مهامه فالوقت المحدد له، وأحيانًا نسبة

41.53% يكون بسبب الإرهاق والتعب، أما نسبة 12.30% دائما ما يغادرون أماكن عملهم بسبب الضوضاء ويرجع لقلة المهام الموكلة إليهم من طرف المسؤول المباشر.

المحور الثالث: العمل الجماعي وتعدد الأدوار.

جدول رقم 18: يمثل: إجابة المبحوثين حول التعاون وعبء المسؤولية

النسبة المئوية	التكرار	البند 16 الاحتمالات
76.92%	50	عالية
21.53%	14	متوسطة
1.53%	1	ضعيفة
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 16 من الاستمارة

صرح معظم المبحوثين ونسبة عالية بـ 76.92% بأن التعاون مع الزملاء يخفف عبء مسؤوليتهم في العمل ويرجع هذا للعلاقات الاجتماعية الجيدة بين العمال ووجود روح التعاون بينهم وبنسبة متوسطة 21.53% ويرجع للمهام الموكلة للعامل نفسه التي تتطلب منه درجة معينة من الخبرة الفنية.

جدول رقم 19: يمثل: إجابة المبحوثين حول تشاور الزملاء والمهام التي يؤديها

النسبة المئوية	التكرار	البند 17 الاحتمالات
9.23%	6	نادرا
35.38%	23	أحيانا
55.38%	36	دائما
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 17 من الاستمارة

تبين التوزيعات الواردة في الجدول أن النسبة الأكبر من المبحوثين يتشاورون مع الزملاء حول المهام التي يؤديها نسبة 55.38% ويرجع للتفاهم والنمط المتكرر للعمل والتقسيم الدقيق له، أما نسبة 35.38% لا يتشاورون فيما بينهم حول هذه المهام نظرا لسيرتهم من خلال ما لاحظناه في الدراسة الاستطلاعية وفي

مصلحة المراقبة النوعية التي تحوي المخبر حيث يقوم هناك عمال مختصون في مجال الكيمياء بتحليل العينات التي على أساسها يتم تحديد تركيز مادة الإسمنت فعال مصلحة المراقبة النوعية يشاورون فقط مع مدير المصنع (أنظر للهيكل التنظيمي للمصنع) فقط أي لا يوجد لأي وسيط بينهم، ونادرا ونسبة 9.23% يشاورون لخلق المتعة والتحدث فيما بينهم.

**الجدول رقم 20:** يمثل إجابة المبحوثين حول توجيهات الزملاء بخصوص المهام التي يؤديها

النسبة المئوية	التكرار	البند 18 الاحتمالات
24.61%	16	نادرا
49.61%	34	أحيانا
26.15%	17	دائما
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 18 من الاستمارة

تبين من خلال هذا الجدول أن العمال نادرا ما يتلقون توجيهات من طرف زملائهم بخصوص المهام الموكلة لهم نسبة 24.61% ويرجع لطبيعة الأعمال الموكلة وتنوع الواجبات المطلوبة وعدم التوافق أحيانا بين قدرات الفرد وحاجات العمل، وأحيانا نسبة 49.23% بعدم فهم العامل لجوانب العمل ونمطية التوجيه والإشراف القائم، ودائما نسبة 26.15% ويرجع لوجود بعض الأعمال التي يكون فيها التعاون عنصر مهم في أداء المهام وباعتبارهم يكونون نظام متكامل من العلاقات مما ينجم عنها خلق حالات من الانسجام والتوافق، وتتعيم جوانب التعاون فيما بينهم.

**الجدول رقم 21:** يمثل إجابة المبحوثين حول انزعاج العمال حول توجيه زملاء الأكثر منهم خبرة

النسبة المئوية	التكرار	البند 19 الاحتمالات
69.23%	45	نادرا
18.46%	12	أحيانا
12.30%	8	دائما
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 19 من الاستمارة

ما يلاحظ من الجدول رقم (19) أن نسبة 69.23% من العمال نادرا ما يزعجهم توجيه زملاء الأكثر خبرة منهم فالأعمال ويرجع هذا لكون وجود العلاقات الطيبة بين العمال حيث أن هنالك تكامل بين الأجيال ولا وجود لصراع الأجيال في المؤسسة، أما نسبة 18.46% لأن أداء عملهم أحيانا يكون تحت المستوى المطلوب، أما دائما نسبة 12.30% يزعجون وهذا يرجع قليلا الى النمط القبلي الذي يميز المجتمعات المنغلقة.

### الجدول رقم 22: يمثل: إجابة المبحوثين حول التفاعل بين الزملاء ومتعة العمل

النسبة المئوية	التكرار	البند 20 الاحتمالات
23.07%	15	نادرا
24.61%	16	أحيانا
52.30%	34	دائما
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 20 من الاستمارة

ما هو ملاحظ في الجدول والذي يعبر عن التفاعل بين زملاء العمل يجعل من العمل أكثر متعة جاءت الإجابة بنسبة 52.30% وهذا يرجع هذا للعلاقات الطيبة والتلاحم والتضامن بين العمال فيما بينهم، بينما نسبة 23.07% غالبا ما يستمتعون بالعمل معهم ويرجع كما ذكرنا أيضا للعلاقات الاجتماعية الجيدة والتفاعل الإيجابي بين العمال، أما أحيانا ونسبة 24.61% يرجع هذا لتركيبية النفسية للشخص لوجود نوع من الشخصيات التي لا تحبذ الاختلاط بالغير.

### الجدول رقم 23: يمثل: إجابة المبحوثين حول العمل ضمن جماعة وتخفيض حجم العمل

النسبة المئوية	التكرار	البند 21 الاحتمالات
84.61%	55	نعم
15.38%	10	لا
/	/	/
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 21 من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه والذي يدور حول العمل ضمن الجماعة يخفض من حجم العمل الموكل لك

جاءت الإجابة ونسبة 84.61% بنعم ويرجع التعاون فيما بينهم والمشاركة على إتمام العمل بالشكل

المطلوب وتكملت كل منهم الآخر، كذلك يتراوح المسؤولية بالمجموعة وتحفيزها وأعلى معنوياتها خاصة أن

الوقت يشكل تحديا كبيرا بالنسبة لهم، أما باقي المبحوثين كانت إجاباتهم ب لا والتي مثلت نسبة 15.38

ويرجع لطبيعة الأعمال الموكلة لهم والتي تعتمد على العمل الفردي فقط.

**الجدول رقم 24:** يمثل إجابة المبحوثين حول تماسك بين جماعة العمل والحرية في اختيار المهام

النسبة المئوية	التكرار	البند 22 الاحتمالات
80%	52	نعم
20%	13	لا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 22 من الاستمارة

من خلال أعلاه والذي يدور حول تماسك بين جماعة العمل يمنحك الحرية في اختيار المهام التي

تناسب قدرات، جاءت إجابة المبحوثين ونسبة 80% بنعم ويرجع هذا لتقليص بؤرة التوتر بين العاملين وتنمية

روح المبادرة والتعاون واكتشاف الخبرات والقدرات من بين المجموعة، في حين يرى الأفراد المقدر عددهم بـ

13 والذين يعبرون عن نسبة 20% أن تماسك جماعة لا يمنحهم الحرية في اختيار مهامهم ويرجع لنقص

درجة الوعي والهروب من المسؤولية.

**الجدول رقم 25:** يمثل زملاء العمل والرغبة للعمل لساعات إضافية

النسبة المئوية	التكرار	البند 23 الاحتمالات
49.23%	32	نادرًا
36.92%	24	أحيانًا
13.84%	9	دائمًا

المصدر: السؤال رقم 23 من الاستمارة

الاتجاه العام لهذا الجدول يبين نسبة 49.23% نادرًا ما يؤثر زملائك في العمل على رغبتك للعمل

لساعات إضافية ويرجع لنقص العمل التطوعي وطبيعة العمل أصلاً مرهقة بالإضافة إلى نظام المناوبة، أما

أحيانا ونسبة 36.92% يعود لساعات العمل الإضافية القليلة التي في مقابلها يتقاضى أجر عالي، ودائما نسبة 13.84% يرجع لعلاقة العمل المميزة بين الزملاء خاصة إذا كانوا يعملون في نفس المكتب فهنا يؤثر أحدهم على الآخر للعمل لساعات إضافية.

#### المحور الرابع: فرق العمل والكفاءة الإنتاجية:

الجدول رقم 26: يمثل العمل ضمن الفريق وبذل مجهودات أكبر

النسبة المئوية	التكرار	البند 24 الاحتمالات
74.46%	51	نعم
6.15%	4	لا
15.38%	10	أحيانا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 24 من الاستمارة

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن نسبة 78.51% أن دائما ضمن الفريق يدفع العامل من خلال بذل مجهودات أكبر ويرجع لبذل أقل مستوى من الجهد من قبل عضوا الفريق والعمل غير الجاد والإنتاجية الأقل عند أداء المهمة الموكلة للفريق، أما نسبة 6.15% أنهم لا يبذلون جهد كبير فالعمل ضمن الفريق ويرجع لما يعرف سوسولوجيا بالتخاذل والبطالة المقنعة وهنا يكون عدد العمال أكبر من عبء العمل، وأحيانا نسبة 15.38% يرجع لحسن العلاقات فيما بينهم وخاصة بتشكيل فرق العمل.

الجدول رقم 27: يمثل: إجابة المبحوثين النصائح المقدمة من قبل الزملاء وتطوير الأداء

النسبة المئوية	التكرار	البند 25 الاحتمالات
70.76%	46	عالية
24.61%	16	متوسطة
4.61%	3	ضعيفة
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 25 من الاستمارة

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه ونسبة 70.76% بأن النصائح المقدمة لك من قبل الزملاء تساهم في تطوير أداء بدرجة عالية ويرجع لخبرة العامل الذي يكون ضمن فريق العمل ومما لاحظنا فالدراسة الاستطلاعية أن رئيس مصلحة الإنتاج هو قائد الفريق وذو خبرة كبيرة في مجال عمله وجاوزت خبرته 24 سنة، ما يجعل مجهودات العمال موحدة من خلال تلقي الأوامر والإرشادات من مصدر واحد مما يساهم في تطوير الأداء بدرجة عالية، وبدرجة متوسطة نسبة 24.61% يرجع لخصوصية بعض الأعمال التي لا يمكن لكل الزملاء التمتع بالمهارات الخاصة بها، وبدرجة ضعيفة بنسبة 4.61% يرجع لعدم تقبل ولا مبالاة فهم لا يميلون للتطور والتجديد.

**الجدول رقم 28:** يمثل إجابة المبحوثين حول انتقاء الزملاء في حالة انخفاض المردود

النسبة المئوية	التكرار	البند 22 الاحتمالات
84.61%	55	نعم
15.38%	10	لا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 26 من الاستمارة

يبين لنا الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين المتمثلة في 84.61% يتقبلون الانتقاء من زملاء في حالة انخفاض مردودهم ويرجع لأن أغلب مفردات العينة من الشباب قليلي الخبرة، فالزميل عنا يهتم بإبداء الملاحظات وتقييم الأداء وإظهار نواحي القوة والضعف للمنتقد براءة عالية في تحديد المحاذير المرتبطة بنتائج تطبيق قرار معين، ونسبة 15.83% لا يرجع لبعض مفردات العينة الذين يتمتعون بمهارات ومؤهلات خاصة تميزهم عن باقي العمال.

**الجدول رقم 29:** يمثل إجابة المبحوثين حول فريق العمل وإبداء الرأي حول مراحل الإنتاج

النسبة المئوية	التكرار	البند 27 الاحتمالات
56.92%	37	دائماً
18.46%	12	نادراً
24.61%	16	أحياناً
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 27 من الاستمارة

ما هو ملاحظ من الجدول أعلاه والذي يعبر عن نسبة 59.92% دائما بأن فريق العمل يمنحه الحرية في إبداء رأيه حول مراحل الإنتاج ويرجع لحيازتهم بعض من الإستقرارية في عملهم والتعبير عن طموحاتهم لأنهم يتمتعون بشخصية ناضجة ولديهم مكانة خاصة في العمل تسهل لهم تحقيق ذاتهم والطموح أو لرضاهم الجيد لأدائهم، ونادرا نسبة 18.46% يرجع لالتزامهم بالعمل والواجبات المفروضة عليهم وتطبيق الإجراءات الرسمية للعمل، أما أحيانا ونسبة 24% يرجع لتخفيف حدة توتر العامل وقلقه والخروج من هذا النظام الروتيني.

**الجدول رقم 30:** إجابة المبحوثين حول مع زملاء العمل بخصوص الأهداف المتعلقة بالأداء

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات البند 28
52.30%	34	دائما
7.69%	5	نادرا
40%	26	أحيانا
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 28 من الاستمارة

من خلال قراءة الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 52.30% دائما ما يتناقشون مع زملاء العمل بخصوص الأهداف المتعلقة بالأداء ويرجع لطبيعة العمل الإنتاجية حسب السلسلة التي تحتتم التناقش في مختلف مراحل الإنتاج، وأحيانا نسبة 40% ترجع لتميز العمال بخلفيات فكرية ومعرفية وخبرات متنوعة، ونسبة 7.69% نادرا ما يناقشون بخصوص الأهداف هنا تدخل فيها سرية المهمة الموكلة لبعض العمال كما لاحظنا في مصلحة مراقبة النوعية "المخابر".

**الجدول رقم 31:** يمثل: إجابة المبحوثين حول العمل ضمن فريق وفهم التوجيهات المتعلقة بالإنتاج

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات البند 27
63.07%	41	دائماً
36.92%	24	أحياناً
0%	0	نادراً
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 29 من الاستمارة

تبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن العمل ضمن فريق يساعد على فهم التوجيهات المتعلقة برفع وخفض الإنتاج دائماً ونسبة 63.07% ويرجع لتشارك الأعضاء في مسؤوليات العمل وأداء المهام التي تتم بطريقة تكميلية التقارب الثقافي كون الكل من ولاية تبسة ما يسهل عملية الاتصال بينهم، أما أحياناً نسبة 36.92% يرجع لطريقة العمل التناوبي التي تجعل بعض العمال لا يبالون بحجم الإنتاج الا في حالة وجود عائد مادي مباشر.

**الجدول رقم 32:** يمثل: إجابة المبحوثين حول التماسك بين أعضاء الفريق ومعدل الإنتاجية

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات البند 30
44.61%	29	عالية
30.76%	20	متوسطة
24.61%	16	ضعيفة
99.99%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 30 من الاستمارة

يوضح الجدول أعلاه تماسك فريق العمل برفع من معدل الإنتاجية، بنسبة عالية قدرت بـ 44.61% ويرجع لتماسك فريق العمل حيث تكون إنتاجية الفريق عالية المستوى إذا ما كان تماسكه عالياً مع تبني معايير أداء كذلك تعزيز الروح المعنوية لدى أعضاءه والدعم العالي للفريق يحفز أعضاءه إلى أن يكونوا أكثر إنتاجية، ونسبة 30.76% متوسطة المستوى ويرجع لانخفاض تماسكه، إذ يصبح أعضاء الفريق أقل

التزاما بمعايير الأداء، ونسبة ضعيفة قدرت بـ 24.61% وصول إنتاجية الفريق إلى أدنى مستوياته ويرجع لعدم تماسكه وانخفاض مستوى التعاون بين أعضاءه، مما يؤثر سلبا على معدل الإنتاجية بالمصنع.

**الجدول رقم 33:** يمثل: إجابة المبحوثين حول الأحاديث الجانبية وعملية الإنتاج

النسبة المئوية	التكرار	البند 27 الاحتمالات
86.15%	56	دائما
12.30%	8	نادرا
1.53%	1	أحيانا
99.98%	65	المجموع

المصدر: السؤال رقم 31 من الاستمارة

تبين الإحصائيات من الجدول أعلاه دائما نسبة 86.15% أن الأحاديث بين أعضاء الفريق تؤثر على عملية الإنتاج إذا كان مردود الإنتاج عالي فيرجع هذا الوجود علاقات مع بعضهم البعض مبنية على التفاهم والتفاعل لأن العلاقات الإنسانية دور مهم في مجالات العمل ما تسمح للموظف بالتعبير عن مشاغله وهمومه لبعض زملائهم في العمل وطرح انشغالهم وحدته تقلل من ضغط العمل مما يحسن في عملية سير الإنتاج، وأحيانا نسبة 12.30% يرجع لعبء العمل لذلك من ناحية أخرى وجود صراع العلاقات ضمن ذلك الفريق فان هذا الصراع يصبح هداما ومتعارضا مع إنتاجية الفريق.

**2- عرض وتحليل النتائج حسب فرضيات الدراسة:**

**المحور الثاني:**

**جدول (34):** نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الأولى

القبول او الرفض	النسبة المئوية المحققة		البند
مقبول	لا	نعم	البند رقم 09
	24.61%	75.38%	
مقبول	لا	نعم	البند رقم 10
	7.69%	92.30%	

مرفوض	لا		نعم	البند رقم 11
	52.30%		47.69%	
مقبول	أحيانا	لا	نعم	البند رقم 12
	21.53%	16.92%	61.53%	
مقبول	أحيانا	لا	نعم	البند رقم 13
	18.46%	38.46%	43.07%	
مقبول	لا		نعم	البند رقم 14
	0%		99.99%	
مرفوض	نادرا	أحيانا	دائما	البند رقم 15
	46.15%	41.53%	12.30%	

المصدر: من اعداد الطالبة

الجدول رقم (35): يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الأولى

البنود المرفوضة	البنود المقبولة
البند 11	البند 09
البند 15	البند 10
	البند 12
	البند 13
	البند 14

المصدر: إعداد الطالبة

نلاحظ من الجدول أن البنود المقبولة أكثر من البنود المرفوضة ومنه تقبل الفرضية القائلة هناك علاقة بين الالتزام وبيئة العمل داخل المؤسسة وبالرجوع إلى نسبة الشواهد الإحصائية المستنبطة من ميدان الدراسة. وبالمزاوجة مع أداة الملاحظة نستنتج ونسبة 100% أن الاعتماد على الطريقة الإلكترونية يساعد العمال في تسجيل حضورهم وانصرافهم اليومي، وتعتمد على تقنية عمل أجهزة البصمة على استبدال التوقيع الكتابي بتوقيع الإلكتروني عن طريقة بصمة الأصبع أو الرقم السري أو الكارت الذكي أو بصمة الوجه كما لاحظنا من خلال الدراسة الاستطلاعية بالميدان، من خلال جهاز يسجل توقيت حضور وانصراف العاملين

بدقة متناهية، فهذه الأجهزة تعد طريقة للرصد الإلكتروني لما يخص الحضور والانصراف وما يتبعه من شؤون مالية للعامل، فاستخدام هذه الأجهزة أصبح البديل للموظف "دفتر الانصراف" الذي كان يتزاحم حوله العاملين من أجل التوقيع بالحضور أو المغادرة، وكنا نشهد سابقا طوابير الحضور والانصراف، ولكن التطور التكنولوجي سهل ذلك وجعل هذا الأمر ينفذ في ثواني معدودة، كذلك التجنب من الوقوع في الأخطاء ومشاكل التلاعب في كشف حضور وانصراف العاملين.

ومن خلال التحليلات لإجابة المبحوثين أن الظروف الفيزيائية لبيئة العمل مثل درجة الحرارة والإضاءة وضجيج الآلات مصدرا لضغوط العمل، والتي لها اثرها على العامل كالشعور بالإرهاق والتعب، وقد كان العالم سلبي من أدائر الباحثين الذين وجهوا الانتباه لهذه العوامل الفيزيائية، وإذا تحدثنا عن تأثيرات الحرارة المرتفعة في العمل فإننا نجد أن العمل في بيئة حارة أكثر من 30 تؤدي بالفرد إلى الشعور بالضيق والعصبية، وكذلك لنوعية الإضاءة دور هام خاصة في تأدية مهامه، فكل هذه التأثيرات تنعكس على الفرد العامل كانخفاض الكفاءة في أداء الأعمال، وكذلك نقص الكفاءة والقدرة الإنتاجية للفرد، وبحيث مناخ ولاية تبسة هو مناخ قاري بارد شتاء وحار صيف فهذا ما يؤثر على نوعية أداء العامل.

### المحور الثالث: نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول (36): نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية

القبول او الرفض	النسبة المئوية المحققة			البند
	ضعيفة	متوسطة	عالية	
مقبول	1.53%	21.53%	76.92%	البند رقم 16
مقبول	نادرا	أحيانا	دائما	البند رقم 17
	9.23%	35.38%	55.38%	
مرفوض	نادرا	أحيانا	دائما	البند رقم 18
	24.61%	49.61%	26.15%	
مرفوض	دائما	أحيانا	نادرا	البند رقم 19

	12.30%	18.46%	69.23%	
مقبول	دائما	نادرا	غالبا	البند رقم 20
	12.30%	24.61%	23.07%	
مقبول	لا		نعم	البند رقم 21
	15.38%		48.61%	
مقبول	لا		نعم	البند رقم 22
	20%		80%	
مرفوض	نادرا	احيانا	دائما	البند رقم 23
	49.23%	49.23%	13.84%	

المصدر: من اعداد الطالبة

الجدول رقم (37): يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الثانية

البنود المرفوضة	البنود المقبولة
البند رقم 18	البند رقم 16
البند رقم 23	البند رقم 17
	البند رقم 20
	البند رقم 21
	البند رقم 22

المصدر: من إعداد الطالبة

نلاحظ من خلال الجدول أن البنود المقبولة أكثر من البنود المرفوضة ومنه تقبل الفرضية القائلة هناك علاقة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار داخل المؤسسة وبالرجوع إلى نسب الشواهد الإحصائية وبالمزاوجة مع أداة الملاحظة نستنتج أن العمل ضمن الجماعة يخفض من حجم العمل الموكل للعامل من خلال تحقيق الأهداف واختصار المسافات وتوفير الوقت، فعندما نرى الأفراد يعملون مجتمعون تراهم أقدر على تحقيق أهدافهم، كأنهم يوفرون على أنفسهم وقتا وجهدا كانوا سيتكبدونه لو عملوا فرادى متفرقين.

كذلك أن التماسك بين جماعة العمل تمنح الحرية في اختيار المهام التي تتناسب قدرات العامل بحيث تسود العلاقة القوية بين أفراد أعضاء الجماعة وتسهل الاتصالات الرسمية وغير رسمية بينهم، ونتيجة لذلك

ترتفع درجة الثقة بينهم ما يؤدي إلى التعبير عن الآراء ومنح نطاق الحرية لاختيار المهام المناسبة لقدراتهم وطاقاتهم.

وكما تبين لنا من خلال تحليلات لإجابة المبحوثين أن التعاون مع الزملاء يخفف من عبئ مسؤولياتهم بدرجة عالية حيث أن جزءا كبيرا من أي عمل يتم في ظل مجموعة من الأفراد كان فيها التعاون والتفاهم والتآزر والتكافل بين الزملاء فهذا يخفف من عبئ المسؤولية وكذلك يرجع للخصوصية الثقافية للمنطقة التي تعزز التكافل فالمجتمع التبسي الذي يعتبر مجتمع تقليدي يسوده التضامن الآلي كما يقول دور كايم.

### نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول (38): نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة

القبول او الرفض	النسبة المئوية المحققة			البند
	لا	نعم		
مقبول	لا	نعم		البند 24
	6.15	78.46		
مقبول	ضعيفة	متوسطة	عالية	البند 25
	4.61	64.61	70.76	
مقبول	لا	نعم		البند 26
	15.38	84.61		
مقبول	احيانا	نادرا	دائما	البند 27
	24.61	46.18	56.92	
مقبول	احيانا	نادرا	دائما	البند 28
	40	7.69	52.30	
مقبول	ضعيفة	متوسطة	عالية	البند 29
	00	36.92	63.07	
مقبول	ضعيفة	متوسطة	عالية	البند 30
	24.61	30.76	44.61	
مقبول	نادرا	احيانا	دائما	البند 31
	1.53	12.30	86.15	

المصدر: من اعداد الطالبة

## الجدول رقم (39): يوضح البنود المقبولة والبنود المرفوضة للفرضية الجزئية الثالثة

البنود المقبولة	البنود المرفوضة
البند رقم 24	
البند رقم 25	
البند رقم 26	
البند رقم 27	
البند رقم 28	
البند رقم 29	
البند رقم 30	
البند رقم 31	

المصدر: من إعداد الطالبة.

## المحور الرابع: نتائج الدراسة على الفرضية الفرعية الثالثة:

ومن الشواهد الامبريقية وبالمزاوجة مع أداة الملاحظة نستنتج أن:

الأحاديث الجانبية بين أعضاء فريق العمل تؤثر على عملية الإنتاج إيجابيا حسب ما تم ملاحظته من

خلال الدراسة الميدانية وهذا لوجود علاقات مع بعضهم البعض منبه على التفاعل الجماعي التفاهم فيما

بينهم مشكلة بذلك علاقات إنسانية التي لها دور مهم في مجالات العمل والعمل على تنمية روح التعاون بين

الأفراد والمجموعات في محيط العمل، كذلك تحفزهم على الإنتاج، فالسلوك الإنساني هو أحد العناصر

الرئيسية المحددة للكفاءة الإنتاجية، فاعتبروا أن التنظيم هو الذي يوفر أكبر قدر من الحاجات الاقتصادية بل

هناك حاجات غير اقتصادية كالتشجيع ووجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر.

كذلك بالنسبة لتقبل الانتقاد من الزملاء في حالة انخفاض المردود وهذا ما أشرنا إليه بالسؤال 26،

الذي كان بدرجة عالية مثلن نسبتها بـ 84.61% فكما لاحظنا إن أغلب مفردات عينية البحث من الشباب

المتروحة أعمارهم بين (26-30 سنة) قلبي الخبرة، فالزميل يقيم الأداء ويحاول إظهار نقاط القوة والضعف،

فالانتقاد البناء دور مهم لتقبل النقد، ويجب أن يتعلم البعض أوقات الانتقاد السليمة، والأماكن الصحيحة

لعمل هذا الأمر، في بعض الأحيان يكون الانتقاد بناء بالدرجة الأولى، ولكن صاحب هذا الانتقاد لا يعلم انه

باختياره لهذا الوقت، وهذا المكان للانتقاد، سيجعل من انتقاده انتقاد هدام، أما فيما يتعلق بالسؤال 24 بان العمل رفقة فريق يدفعك لبذل مجهودات أكبر، ويتمثل بالتكامل الاجتماعي، بظاهرة تخفيض الجهد، الذي يبذله عضو في فرق العمل كبيرة الحجم، ويأتي كذلك يقوم الفرد بالتكاسل عن العمل مع زملائه كي يحملوا عنه أعباء عمله، وكذلك يأتي نتيجة لتكاسل أفراد آخرين ضمن الفريق فيرد عليهم بتكاسله، فهنا ينخفض قياس الأداء الفردي للعامل مما يجعله يبذل جهد أكبر.

### 3- عرض وتحليل نتائج السؤال الرئيسي للدراسة:

بما أن الفرضيات أعلاه قد تم قبولها ومنه فإن الرأس المال الاجتماعي له علاقة قريبة موجبة مع الضغوط المهنية في المؤسسة الصناعية.

وهذا ما أثبتته الشواهد الإمبريقية أعلاه من خلال استخدام أدوات الملاحظة والاستمارة ومنه فإن الإجابة على السؤال المركزي في الدراسة تكون موجبة أي أن الضغوط المهنية في المؤسسة الصناعية تتأثر بالتركيب الاجتماعي للملاقي للمؤسسة نظرا للخصوصية الثقافية للمنطقة وطبيعة نشاط المؤسسة ونوعية الموارد البشرية فيها.

### 4- النتائج العامة:

بعد تحليل ومناقشة بيانات وفرضيات الدراسة تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها:

- 1 - استخدام الطريقة الإلكترونية " البصمة الإلكترونية" يساعد في تسجيل حضور وانصراف العامل الأمر الذي يقلل من الصراع بين العمال والمشرفين، وتقادي الخلافات التافهة؛
- 2 - أهمية العوامل الفيزيقية في تحقيق أهداف المنظمة (نوعية الإضاءة، درجة الحرارة)؛
- 3 - العمل ضمن جماعة يقلص من حجم العمل الموكل للعامل ويرجع لخصوصية المنطقة الجغرافية التي يقع في المجمع (مناخ قاري)؛

4 - التماسك بين جماعة العمل يمنح الحرية في اختيار المهام التي تتناسب قدرات العامل الأمر الذي من شأنه أن يخفف عبء العمل؛

5 - التعاون بين زملاء العمل يخفف من عبء المسؤولية بدرجة عالية ويرجع ذلك لخصوصية الثقافية للمجتمع؛

6 - الأحاديث الجانبية بين أعضاء فريق تأثير على عملية الإنتاج لوجود علاقات إنسانية اجتماعية التي لها دور مهم في مجالات العمل؛

7 - النقد بغرض التعليم يساهم في تعزيز العلاقات داخل المجمع؛

8 - العمل ضمن فريق يدفع العامل لبذل مجهودات أكبر خاصة فرق العمل ذات الحجم الكبير، وهذا راجع إلى الثقافة الموروثة من حقبة التسيير الاشتراكي للمؤسسات الجزائرية.

#### 5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

جدول رقم (40): جدول يوضح اتفاق واختلاف الدراسات السابقة مع نتائج فرضيات الدراسة

الدراسات السابقة الفرضيات	الدراسة الأولى رحي مصطفى علي ومحمد أبو سليم	الدراسة الثانية مسيرة محمود الكفارنة	الدراسة الثالثة سميرة لغويل	الدراسة الرابعة مكناسي محمد	الدراسة الخامسة بوزاري نعيمة
هناك علاقة بين الالتزام الوظيفي زيينة العمل	تتفق	تتفق	لا تتفق	لا تتفق	لا تتفق
هناك علاقة بين فرق العمل والكفاءة الإنتاجية	لا تتفق	لا تتفق	لا تتفق	لا تتفق	تتفق
هناك علاقة بين فرق العمل والكفاءة الانتاجية	لا تتفق	تتفق	لا تتفق	تتفق	لا تتفق

من مطلق أن العلم يتميز بالخاصية التراكمية مع احترام خصوصية كل مجتمع سواء كان في النطاق الواسع أو الضيق فإننا سنحلل نتائج دراستنا على أساس الدراسات المطابقة والمشابهة وننطلق من دراسة " مسيرة محمود الكفارنة" "دور الجمعيات الأهلية في بناء رأس المال الاجتماعي" والتي تتفق إحدى نتائجها مع رأس المال الاجتماعي الذي يتأثر بالبنية الإدارية وآليات العمل المتبعة فيها نظرا لكون آليات تسيير المؤسسات الحديثة وأنظمتها تتطابق عموما حيث أضحت المؤسسة الحديثة تتبع أنماط تسيير متشابهة وفق آليات وقوانين، واختلفت معها في أن رأس المال الاجتماعي يتأثر بالقضايا ذات الأبعاد السياسية، كون لكل دولة خصوصيتها، فبما أن هذه الدراسة في فلسطين فاتن الوضع السياسي للجزائر أكثر استقرارا.

أما دراسة " بوزري نعيمة"، " رأس المال الاجتماعي للمرأة العامة وثقافة المجتمع التي انفتحت إحدى نتائجها مع دراستنا الحالية كون ثقافة المجتمع المشكلة من مجموع العادات والتقاليد والمتأثرة بدورها بالأصل الاجتماعي والتمثيلات الدينية لها تأثير على شكل رأس المال الاجتماعي فتماسك الجماعة خاصة من ناحية التعاون ويرجع هذا للخصوصية الثقافية للمجتمع الجزائري كونه مجتمع متضامن آليا، أما دراسة " سميرة لوغيل " " ضغوط العمل في التنظيم" فاختلفت مع دراستنا ويرجع هذا للطبيعة عمل المؤسسة التي قمنا فيها دراستنا الميدانية في مؤسسة اقتصادية إنتاجية بالدرجة الأولى.

وأيا ما ذهبت إليه دراسة "مكاتشي محمد" التوافق المهني وعلاقته ضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، حيث كانت إحدى نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض النفسية والسلوكية للعامل واتفقت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في نقطة الأبعاد السلوكية حيث أن الشواهد الإمبريقية دلت على وجود علاقة بين سلوك الاحاديث الجانبية والعلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسة، والاجتماعية تتشابه بين الدراستين، . أما دراسة " رحي مصطفى عليا" ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجماعية الحكومية والخاصة" التي كانت نتائجها أن العاملين في المكتبات من حملة شهادات المتوسطة يعانون من الكفاءة في العمل أكثر من زملائهم

حاملتي الشهادات والتي لا تتفق مع دراستنا الحالية في متغير الخبرة الذي يعزز بعد الكفاءة وكذا طبيعة الأعمال الممارسة في المصنع التي هي عبارة عن أعمال تحويلية ( تحويل المواد الأولية لمادة الإسمنت ) التي تتطلب هذه الأخيرة مهارة عمل مختلفة ومتمايزة من أدنى تكوين إلى أعلاه نظرا لمبدأ التخصص المتبع في المؤسسة.

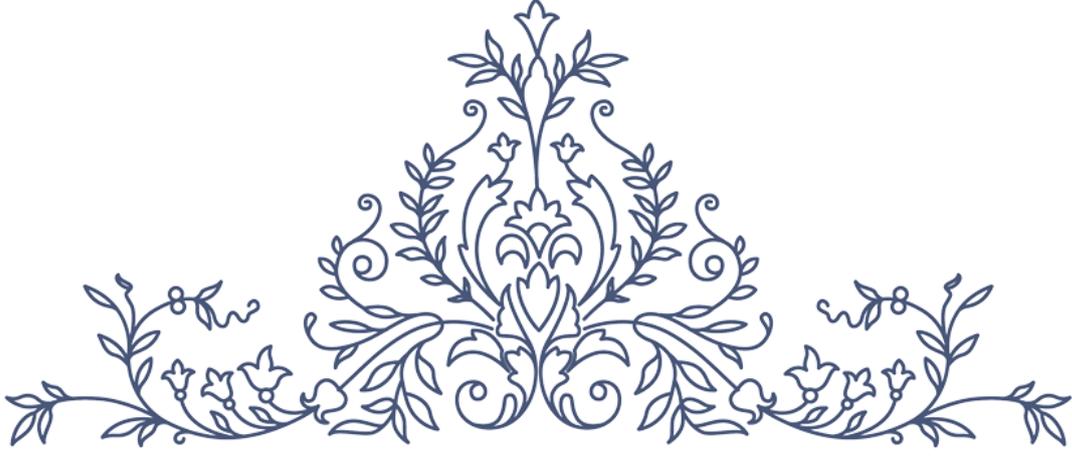
## 6- مناقشة النتائج على ضوء الاطر النظرية:

قد ذهبت نظرية سيللي في تناولها الى نظرة أكثر شمولية حيث تناول اطر متعددة للضغوط من خلال الاستجابة الفيزيولوجية للفرد، ما يضعنا مع نقطة خلاف مع سيللي كون ان الشواهد الامبريقية في دراستنا

تدل على ان الضغوط المهنية في العمل لا تتبع فقط من البيئة الداخلية بل تتعداها الى بيئة النفس الاجتماعي للفرد العامل ولعل من ابرز ما يمكن تحقيقه من خلال البيئة النفسية والاجتماعية مساعدة العامل مساعدة العامل على تحقيق ذاته، ومن ثم قدرته على تقييم اهدافه وطموحاته، وهاته النظرية قد اهملت العامل النفسي للعامل داخل بيئته على غرار دراستنا التي توصلنا فيها الى ان نوعية الاضاءة تمنح الراحة للعامل في اداءه لعمله، كذلك درجة الحرارة في مكان العمل التي تؤثر على نوعية اداءه، كون المورد البشري لا يستطيع الوصول الى انقي درجات الاداء الا في حالة توفر جميع الظروف الملائمة للعمل من ظروف نفسية، اجتماعية، اقتصادية.

بينما نجد سبيلبرجر يتخذ مفهوم القلق والتهديد والتعليم كمفسر للضغوط النفسية، فان الترابط بين هذه المفاهيم تحدد استجابات الافراد للمواقف المختلفة وهذا ما تعارض مع نتائجنا لكون المناخ العام لمصنع الاسمنت يتميز بالتقسيم الدقيق للعمل، حيث اثبتت الشواهد الامبريقية ان اغلب العمال مكونون ومدريون حسب تخصصهم الوظيفي وهذا ما يقلل نسبة الضغوط لديهم.

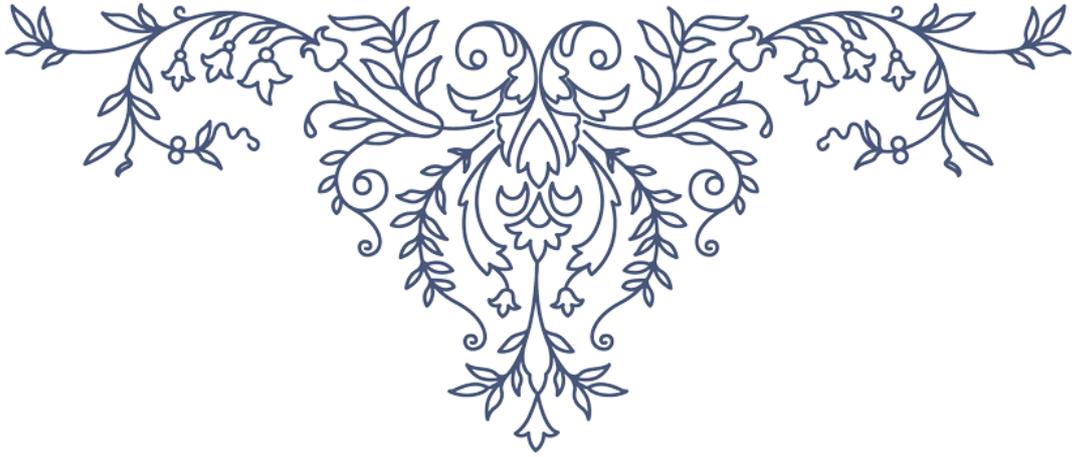
اتفقت دراستنا الحالية مع نظرية ماسلو للحاجات باعتبار ان الحاجات الاجتماعية للفرد كالتفاعل، التعاون، التماسك، تكوين الصداقات والعمل الجماعي ورغبته في الانتماء الى المجموعات الكبيرة كالمنظمات المهنية، كونها عناصر تقلل من الاكتئاب والقلق والضغط الذي يتعرض له العامل في عملها داخل المؤسسة وهذا ما يحقق الحاجة الى الانتماء حسب هرم ماسلو للحاجات.



---

# خاتمة

---



تتمحور هذه الدراسة حول رأس المال الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية في المؤسسة الصناعية-

دراسة ميدانية بمجمع الإسمنت- الماء الأبيض\_ تبسة\_ السنة الجامعية 2017 / 2018.

وقد انطلقنا من طرح التساؤل التالي:

ما طبيعة العلاقة الموجودة بين رأس المال الاجتماعي والضغوط المهنية في المؤسسة الصناعية -

مجمع الإسمنت-الماء الأبيض-تبسة-.

معتمد على المنهج الوصفي في إنجاز هذا البحث، حيث طبقت الدراسة على العينة العشوائية

المنتظمة قدرت ب 65 عامل بمجمع الإسمنت، مستخدمة الملاحظة واستمارة الاستبيان كأدوات لجمع

البيانات من الميدان، وذلك بهدف اختبار الفرضيات التالية:

1 -هناك علاقة بين الالتزام الوظيفي وبيئة العمل.

2 -هناك علاقة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار.

3 -هناك علاقة بين فرق العمل والكفاءة الإنتاجية.

ولقد تم إثبات صحة الفرضيات الموضوعية لهذه الدراسة.

1 -وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الالتزام الوظيفي وبيئة العمل.

2 -وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العمل الجماعي وتعدد الأدوار.

3 -وجود علاقة بين فرق العمل والكفاءة الإنتاجية.

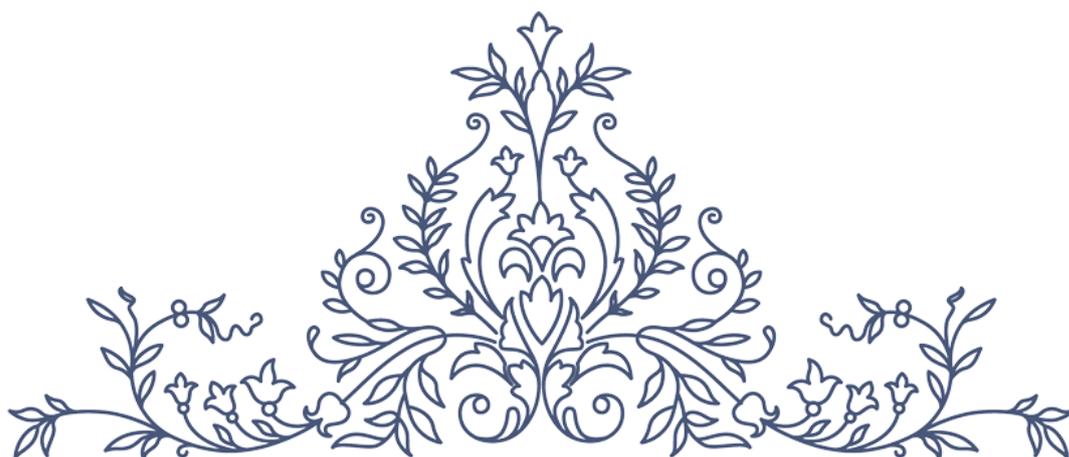
لتخرج الباحثة بنتيجة عامة مفادها أن رأس المال الاجتماعي له علاقة ارتباطية موجبة مع ضغوط

العمل المهنية حيث كان الأثر الكبير للخصوصية الثقافية للمجتمع وطبيعة المؤسسة في حد ذاتها كون

مجتمع الدراسة له مميزات خاصة تحكمها الأبعاد السوسيو ثقافية إلى حد كبير.

كما تجدر الإشارة الى جملة من الصعوبات التي تعرضنا لها، لعلها تشفع لنا زلاتنا وتقصيرنا الذي يمكن أن يلاحظه المنتبغ لهذه الدراسة، ومن بين هذه الصعوبات قلة المراجع المتعلقة برأس المال الاجتماعي وكذا الدراسات السابقة التي تخدم هذا الموضوع، وضمن هذه الدراسة يمكن استنتاج مجموعة من التوصيات والاقترحات التالية:

- تحسين الظروف الفيزيقية للعمل؛
- تشجيع العامل على المبادرة بالعمل؛
- التقيد بروح المسؤولية لكل عامل؛
- مواكبة العصرنة لتطوير الآلات وتحسين الخدمات والنهوض بالمجمع؛
- فتح عملية التصدير للنهوض بقطاع التنمية فالجزائر؛
- وجوب العدالة التنظيمية بين عمال المجمع؛
- الاهتمام بالظروف الاجتماعية والمعنوية للعامل؛
- الترقية على أساس التخصص والخبرة المهنية للعامل؛
- إعادة هيكلة الهيكل التنظيمي للمجمع؛



---

## قائمة المصادر والمراجع

---



أولاً: الكتب

أ: باللغة العربية

- 1) إحسان دهش جلاب وآخرون ، فرق العمل مدخل مفاهيمي متكامل ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، عمان، 2013.
- 2) أحمد علي الفرماوي، رضا عبد الله ، الضغوط النفسية في مجال العمل والمادة ، دار الصفاء للنشر، عمان، 2009.
- 3) أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 4) حريم حسين، السلوك التنظيمي وسلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 1997.
- 5) حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 6) حنان عبد الرحمان الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأمراض ، دار الطباعة للنشر والتوزيع، السعودية، 2002.
- 7) خضير كاظم محمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 8) ربيحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان\_ الأردن.
- 9) سامي محسن الختانتة، علم النفس الإداري ، جامعة مؤتة – كلية العلوم التربوية، قسم علم النفس، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
- 10) شحاتة حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والتقنية ، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.

- (11) شعبان علي حسين السبيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، دار الطباعة المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- (12) صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- (13) صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة للنشر الجديدة، الأزاريطة، الإسكندرية، 2002.
- (14) عبد الرحمان توفيق، مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط3، الأردن، 2004.
- (15) عليان مصطفى عليان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2004.
- (16) قاسم علوان ونجوى حميد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- (17) القريوتي محمد قاسم، السلوك التنظيمي دراسة الإنسان الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار وائل، ط5، الأردن، عمان، 2009.
- (18) لوكيا الهاشمي، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر، 2006.
- (19) ماجدة جهاد الدين عبيد، الضغط النفسي مشكلاته وآثره على الصحة النفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
- (20) مجد الدين محمد بن يعقوب الفيضوي أبادي، القاموس المحيط، دار الجميل المؤسسة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- (21) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، القاهرة، 2008.

- (22) محمد جاسم العبيدي، باسم محمد ولي، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- (23) محمد سعيد أبو سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية، 2003(د.ط).
- (24) محمد شحاتة ربيع، علم النفس الإصطناعي، دار غربي للطباعة والنشر والتوزيع، ط 3، القاهرة، 2006.
- (25) محمد شفيق، البحث العلمي وتطبيقاته في مجال الدراسات الاجتماعية، المكتب الجامعي، (د، ط)، مصر، 2006.
- (26) محمد عبد الغنى حسن رضوي، محمد هلال، التسويق الاجتماعي وإدارة رأس المال الاجتماعي، مركز تطوير والتنمية، القاهرة، 2009.
- (27) موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر ط1، 2006.
- (28) المولى ستان، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلاوي، ط1، عمان، 2004.
- (29) نبيل إبراهيم محمود، تحليل المتغيرات الاقتصادية الإنتاجية والكفاءات التغيير التقني العمل ورأس المال، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- (30) نبيل إبراهيم محمود، تحليل المتغيرات الاقتصادية-الإنتاجية والكفاءات العمل ورأس المال -دار البداية، عمان-الأردن، 2008.
- (31) نداء محمد الصوص، السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- (32) الهاشمي لوكيا وفتيحة بن زروال، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006.

ب: باللغة الأجنبية

- 1) Anirudhkrichan and elizabethshrader, **prepared for the conference on social capital and poverty**, reduction the world bank, washington. D.c.tune ، 1999.
- 2) Pvtnam. Roberr, **The prosperous, Community social capital life**, American prospect 13, 1993.

ثانياً: المجالات والجرائد

- 1) انجي عبد الحميد، دور المجتمع المدني في تكوين راس المال الاجتماعي، سلسلة أبحاث ودراسات ، العدد الأول، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة.
- 2) أندريالوقا، رأس المال الاجتماعي والفساد في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، رام الله، فلسطين، 2011.
- 3) زكريا خنجي، أخلاقيات العمل الانضباط الوظيفي، جريدة الخليج، 15 نوفمبر 2015.
- 4) سحر أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي ، مجلة كلية بغداد، العلوم الاقتصادية الجامعية، بغداد، العدد 36، 2013.
- 5) عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة للرياض، 1998.
- 6) عبد الفتاح خليفات، وشيرين المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، العددان 1 و2 المجلد 26.
- 7) عزت حجازي، رأس المال الاجتماعي كأداة تحليلية في العلوم الاجتماعية، المجلة الاجتماعية القومية، المجلد الثالث والأربعون 43، العدد الأول، يناير 2006.
- 8) عيسى محمد الغزالي، الإنتاجية وقياسها، المعهد الوطني العربي للتخطيط، سلسلة دورية تعنتني بقضايا التنمية في الدول العربية، العدد 61، مارس، 2007.

- (9) فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية لدراسة ميدانية بميناء سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 12، سكيكدة، الجزائر، 2015.
- (10) قيقوي عيسى، المناخ التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2009.
- (11) كافاوتيا وآخرون، دراسات حول رأس المال الاجتماعي في الأراضي الفلسطينية، معهد أبحاث (ماس)، رام الله، فلسطين، 2009.
- (12) محمد حمودة عبد الناصر، العلاقة بين عدم موضوعية النظام الاشتراكي في بعض الظواهر السلبية في التنظيم، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 4، العدد 1، الكويت، 1996.
- (13) هاشم فوزي العبادي، دراسة العلاقة بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، مجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، السنة العاشرة، المجلد الثامن، العدد الحادي والثلاثون، جامعة الكوفة، العراق، 2014.
- ثالثاً: المذكرات ورسائل التخرج
- (1) براقوية أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، دراسة مؤسسة مداجن عريب بعين سام، مذكرة ماستر، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2013، 2014.
- (2) بوزاري نعيمة، الرأس المال الاجتماعي للمرأة العاملة وثقافة المجتمع، دراسة ميدانية بمدينة قصر البخاري، مذكرة ماستر، منشورة، جامعة الدكتور يحيى فارس، المدية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع، 2014/2015.
- (3) رقية عدمان، المقاولون الجزائريون بين القيم الاجتماعية والروح الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، الجزائر 2013/2014.

- (4) شارف مليكة خوجة، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ميدانية بولاية تيزي وزو ، رسالة ماجستير منشورة، كلية الآداب والعلوم الانسانية، جامعة تيزي وزو، 2010.
- (5) عبد القادر أحمد سالم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية 3 محافظات غزة ، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
- (6) عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وآثارها على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الفلسطينية في منطقة غزة، رسالة ماجستير، منشورة، الجامعة الإسلامية، 2009.
- (7) عبد الكريم بزاز، علم الاجتماع ببار بورديو ، دراسة لنيل شهادة الدكتوراه علوم منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قسنطينة، 2006، 2007.
- (8) العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحيبا المدية، رسالة ماجستير منشورة، جيجل، 2008/2007.
- (9) علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات دراسة على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
- (10) قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، 2014.
- (11) مبارك بن فالح مبارك الدودري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2014.
- (12) محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.

13) منيرة محمود الكفارنة، دور الجمعيات الأهلية في بناء الرأس المال الاجتماعي في فلسطين ، رسالة ماجستير منشورة، الحليب التجارة، جامعة النجاح غزة، فلسطين، 2015.

رابعاً: القواميس والمعاجم

1) يوسف خياط، لسان العرب للعلامة ابن منظور ، معجم لغوي عربي، مجلد 1، ج1، دار لسان العرب، ط2، بيروت.

خامساً: المواقع الإلكترونية

1) [www.aljzirah.com/magazine/280722003/aj11.Htm](http://www.aljzirah.com/magazine/280722003/aj11.Htm)

2) حسني إبراهيم عبد العظيم: في نظرية رأس المال الاجتماعي على الموقع:

[www.Myportail.Com/actvalites-new-web-2-0.php?id=6923.14](http://www.Myportail.Com/actvalites-new-web-2-0.php?id=6923.14)

3) فارس النفيعي: الآثار الناتجة عن ضغوط العمل، على الموقع

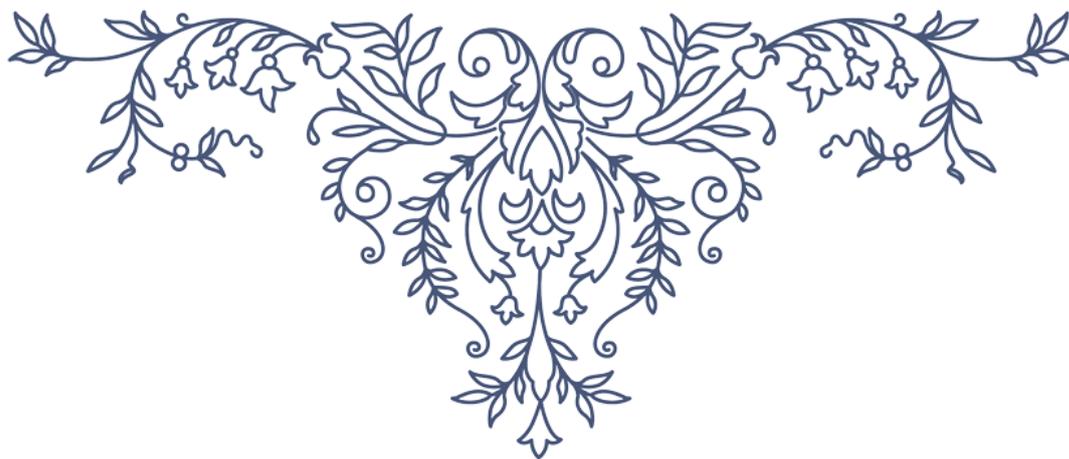
[hrdiscvssion.Com/hr19745.html](http://hrdiscvssion.Com/hr19745.html).



---

# قائمة الملاحق

---



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص تنظيم وتنمية

استمارة استبيان حول:

**راس المال الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية في  
المؤسسة الصناعية**

دراسة ميدانية بمجمع الاسمنت الماء الأبيض-تبسة-

الأستاذ المشرف

-براي محمد .

إعداد الطالبة :

-حمزي كوثر

**ملاحظة :** هذه الاستمارة خاصة بدراسة موضوع راس المال الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية في المؤسسة الصناعية .

إن هذه المعلومات سرية لا تستخدم إلا لأغراض علمية لذا نرجو منكم الإجابة بوضع علامة ( \* ) في المكان المناسب.

## المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1- السن : .....
- 2- الجنس :  ذكر  أنثى
- 3- المستوى التعليمي :  نثي  نوي  بيط  بالمعي
- 4- الحالة العائلية :  اعزب  متزوج  مطلق  ارمل
- 5- مكان الإقامة :  قريب من مكان العمل  بعيد من مكان العمل
- 6- طبيعة الوظيفة :  دائم  مؤقت
- 7- الرتبة :  اطار  عون تحكم  عون تنفيذ
- 8- سنوات العمل :  من 11 الى 15 سنة  من 16 الى 20 سنوات  20 سنة فما فوق

## المحور الثاني : الالتزام الوظيفي وبيئة العمل

- 9- هل تؤثر درجة الحرارة في مكان العمل على نوعية اداءك ؟  نعم  لا
- 10- هل تمنحك نوعية الاضاءة الراحة في اداء مهامك ؟  نعم  لا
- 11- هل المسافة التي تقطعها في الذهاب الى العمل تؤثر على موعد وصولك للعمل ؟  نعم  لا
- 12- هل موعد وصولك الى العمل يتأثر بوسائل النقل التي توفرها المؤسسة ؟  نعم  لا  احيانا
- 13- هل يساعدك نظام العمل التناوبي على ايفاء التزامك العائلية ؟  نعم  لا  احيانا
- 14- هل يساعدك الاعتماد على الطريقة الالكترونية في تسجيل حضورك وانصرافك اليومي ؟
- 15- هل تضطر الى مغ  مكان العمل بفعل الضوضا  بوجوده هناك ؟

نادرا                      احيانا                      دائما

### المحور الثالث : العمل الجماعي و تعدد الادوار في المؤسسة .

16- هل التعاون مع زملائك يخفف من عبء مسؤولياتك في العمل بدرجة ؟

عالية .

متوسطة .

ضعيفة .

17- هل تتشاور مع زملائك في العمل حول المهام التي تؤديها ؟

دائما

احيانا

نادرا .

18- هل تتلقى توجيهات من الزملاء بخصوص المهام التي توكل اليك ؟

نما

احيانا

نادرا

19- هل يزعجك توجيه الزملاء الاكثر خبرة منك في تنفيذ الاعمال ؟

دائما

احيانا

نادرا

20- هل التفاعل مع زملاء العمل يجعل من العمل اكثر متعة ؟

دائما

احيانا

غالبا

21- العمل ضمن الجماعة يخفض من حجم العمل الوكل لك ؟

دائما

احيانا

نادرا

22- هل التماسك بين جماعة العمل يمنحك الحرية في اختيار المهام التي تناسب قدراتك ؟

لا

نعم

23- هل يؤثر زملاءك في العمل على رغبتك للعمل لساعات اضافية ؟

دائم

احيانا

نادرا

### المحور الرابع : فرق العمل والكفاءة الانتاجية .

24- هل العمل رفقة الجماعة يدفعك لبذل مجهودات اكبر ؟

احيانا

لا

نعم

25- هل النصائح المقدمة لك من قبل زملائك تساهم في تطوير اداءك بدرجة ؟

عالية .

متوسطة .

ضعيفة .

26- هل تتقبل الانتقاد من الزملاء في حالة انخفاض مردودك ؟

لا

نعم

27- هل يمنحك العمل الجماعي الحرية في ابداء رايتك حول مراحل الانتاج ؟

احيانا

نادرا

دائما

28- هل تتناقش مع زملاء العمل بخصوص الاهداف المتعلقة بالاداء ؟

دائما  نادرا  احيانا

29- يساعد العمل ضمن الفريق على فهم التوجيهات المتعلقة برفع او خفض الانتاج ؟

دائما  احيانا  نادرا

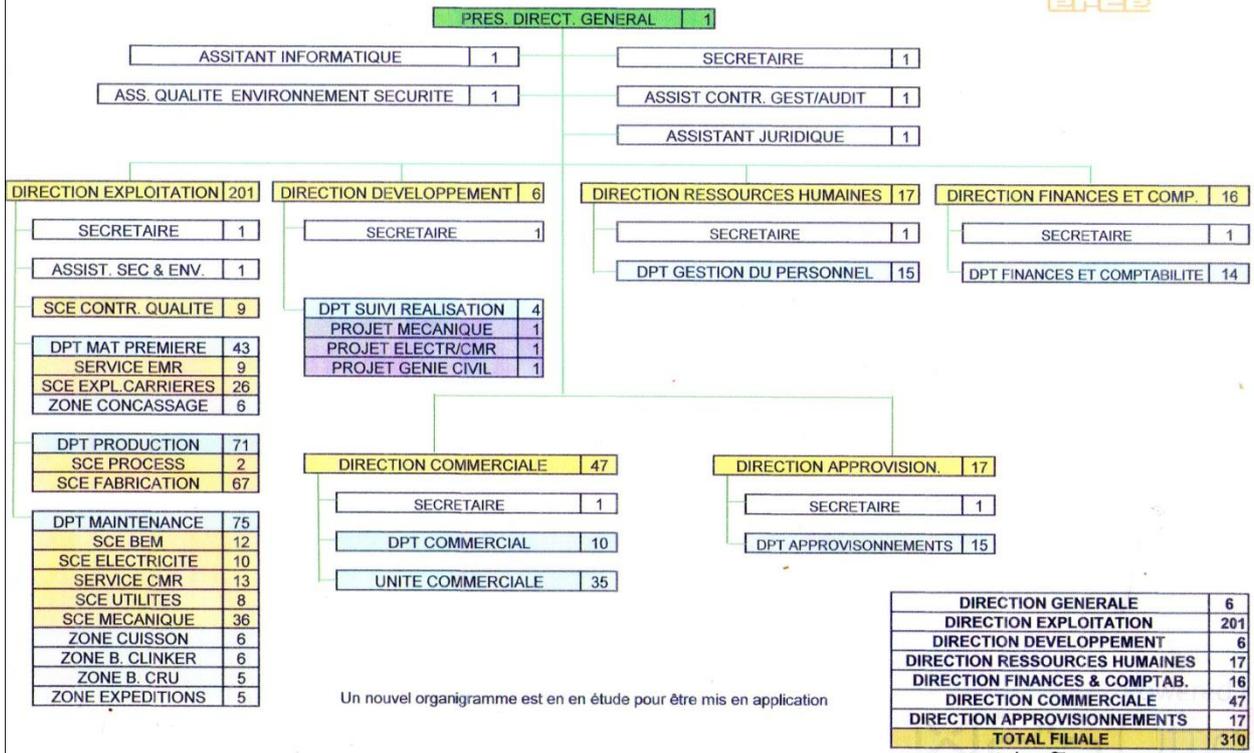
30- هل التجانس بين اعضاء فريق العمل يرفع من معدل الانتاجية بدرجة ؟

عالية  متوسطة  ضعيفة

31- هل الاحاديث الجانبية بين اعضاء فريق العمل تؤثر على عملية الانتاج ؟

نادرا  احيانا  دائما

ORGANIGRAMME CIBLE



SCT  
CIMENTERIE EL-MALABIOD

(2006-2011) المؤسسة في أعمال عدد تطور

GRUPE	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2018
CADRES Dérigent	5	5	5	3	5	5	
CADRES Supérieurs	37	35	37	32	33	33	
CADRES	28	28	28	28	23	21	
Agents de maîtrise	159	156	157	161	156	155	
Agents d'execution	86	88	82	64	48	42	
Occasionnels	6	6	1	1	1	4	
<b>TOTAL Général</b>	<b>321</b>	<b>318</b>	<b>310</b>	<b>289</b>	<b>266</b>	<b>260</b>	<b>436</b>
				2015	332		

الملاحق رقم (02) :

**Demande d'Achat**

N° D.A. : DA00008589

Centre de Charge: 61380

3 / 4

DATE : 15/03/18

N° OT/N° Demande :

Type: 1

Demandé Par: yhamma

Article / Description	AD	Quantité	Unité	Valeur Estimée	Pour Le	Fournisseur	Ref. Fournisseur
100090634 KIT ENTRETIEN E L90-L132	N	6.00	01	1468838.22	17/12/18		
100090632 KIT ENTRETIEN FILTRES HUILE/AIR C L90-L132	N	14.00	01	716559.06	17/12/18		

الملاحق رقم (03)

**REMARQUES**

Symetreseur pour camaras de surveillance cas urgent certain camaras sont en arret fournisseur de l'installation ZENATI

VALEUR TOTALE ESTIMEE 2185097.28  
: (En devise de Référence)

**Demande d'Achat**

N° D.A. : DA00008588

Centre de Charge: 61200

2 / 4

DATE : 15/03/18

N° OT/N° Demande : 31624

Type: 1

Demandé Par: mazaroual

Article / Description	AD	Quantité	Unité	Valeur Estimée	Pour Le	Fournisseur	Ref. Fournisseur
5200030803 CHEVILLE EN PLASTIQUE AVEC VIS	N	100.00	01	108.00	07/05/18		
0600814570 Colier de serrage pour tube pvc	N	50.00	01	0.00	15/03/18		
9000900433 ECHELLE ELECTRIQUE PLIANTE 10M	N	1.00	01	26500.00	17/05/18		
9000900434 ECHELLE ELECTRIQUE PLIANTE 5M	N	1.00	01	0.00	15/05/18		
4300020169 TUBE PVC BLANC " TIGRE "	N	18.00	02	7200.00	30/03/18		

الملاحق رقم (04)

**REMARQUES**

Symetreseur pour camaras de surveillance cas urgent certain camaras sont en arret fournisseur de l'installation ZENATI

VALEUR TOTALE ESTIMEE 33308.00  
: (En devise de Référence)

الملاحق رقم (04)

# SCT

Cimenterie Elmalabiod  
Service Expédition

Date: .....

## Etat De Rapprochement Quotidien

Fin de poste:.....

Expédition Sac	Expédition Vrac	Total	Facturation Sac	Facturation Vrac	Total

Structure Expédition  
Visa SCT

Structure Commerciale  
Visa SCT

المختار (65)

DATE IMPRES.: 15/03/18

**ORDRE DE TRAVAIL**

PAGE 1 / 1

N° OT: 31025

COPIE # 1

EQUIPEMENT: ATLEXP

ATELIER EXPEDITION

NIVEAU

SYSTEME : ATLEXP

ATELIER EXPEDITION

1

ZONE: P1

EXPEDITIONS

FONCTION: EXPS

EXPEDITIONS SACS

C.CHARGE : 61260

SECTION PRINCIPALE EXPEDITIONS SACS

INTERVENT.: PRTEB

Travaux préventives Quotidiennement

SUPERVISEUR: 001226

N° SERIE EQUIP

PRIORITE 4

PERMIS TRAVAIL

Criticité: O. Normal

DATE FIN

COMPTEUR

N° OT PERE

CONTRAT

N° DI

21/01/18

0

DATE PREVUE :

21/01/18

EQUIPE / PRIORITE

TYPE

CLASSE

HRS PLANIFIEES

PROJET

N° PLAN

0

2

SYS

MIN

0.00

0

**Activités**

Etat Ot utilisateur 2

Etat Ot système 2

1)Travaux de maintenance préventive systématique (selon le programme) :

\*\*Elévateurs a godets sacs GAMBATOTTA P1U24

-Vérifié la fixation des godets

-Vérifié la position de la bande si elle est droite centré.

-Vérifié la jonction de la bande

-Vérifié la t le déplacement verticale de la station de tension.

\_ Signaler toutes anomalies.

\*Les travaux réalisés de jour :

-Vérifier et faire fonctionner le barbotage de clapet P1D03 pour nettoyage

-Décoincement clapet P1D18

-Placement d'une tôle pour éliminer la fuite au niveau clapet P1D19

-Placement tige sur débit et la trappe (papillon) du clapet P1A13

**Feedback Employés**

Matricule	Date	Hr Début	Hr Fin	Hrs Réal.
000099	01/21/18	05:00	13:00	8.00
HALAIMIA Hariz				
990140	01/21/18	05:00	13:00	8.00
Aoun Houssef				
SME59	01/21/18	05:00	13:00	8.00
BOUALLEG Tayeb				
001213	01/21/18	13:00	21:00	8.00
ATHAMNIA Mahdi				
001218	01/21/18	13:00	21:00	8.00
DJEZZAM Omar				
SME58	01/21/18	12:00	20:00	8.00
BOUALLEG Samir				

**Commentaires saisis****Compte Rendu Général**

DEBUT	FIN	VALEUR
DATE/HEURE	DATE/HEURE	COMPT.
21/01/18	04/02/18	0.00
05:00	13:00	
TPS ARRET	PERTE PROD.	
0	0.00	

**COUTS OT**

MATERIEL	0.00
RESSOURCES	10868.80
MOYENS	0.00
AUTRES	0.00
AJUSTEMENT	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>10868.80</b>

Réception du Service Exploitation :



المصدق (06)



المجمع الصناعي لإسمنت الجزائر  
**GRUPE INDUSTRIEL DES CIMENTS D'ALGERIE**



**SOCIETE DES CIMENTS DE TEBESSA « S.C.T. »**

S.P.A. au capital social de : دج 2 700 000 000 D A : ش.ذ.ا. - رأس مالها الاجتماعي

N° Identification Fiscale : 099812058209320 - N° Article d'Imposition : 12 200 101 077 - N° Registre de Commerce : 98 B05 82 093 00/12

Enreq. DCA 107-0/200

Réf.....

Date : .....

**DEMANDE DE CONGE ANNUEL**

Nom et prénom : .....

Fonction : .....

Date de départ en congé : ..... Nombre de jour : ..... Date de reprise : .....

Congé annuel : exercice ..... (1)

Adresse durant le congé .....

N° de téléphone durant le congé en cas de nécessité de service .....

**Signature de l'intéressé**

**DECOMPTE DES DROITS A CONGE**

Nom et prénom : .....

Fonction : .....

Date de recrutement : ..... Structure : .....

- Droits au congé annuel ..... jours.  
 Exercice ..... Année de référence 1er juillet ..... au 30 juin ..... (1)
- Droits à récupération ..... jours. Droits au congé annuel ..... jours.  
 Exercice ..... Année de référence 1er juillet ..... au 30 juin ..... (1)

**Visa de la structure de gestion du personnel**

(1) rayer la mention inutile

الموافق يوم (07)

15/03/18

14:32:01

## DEMANDE D'INTERVENTION

Page: 1 / 1

**N° Demande:** DI00008362      **Date Demandée :**      **Date Prévue:** 05/02/ 17  
**Demandé par:** 000581      **Tél. Demandeur:** 255  
**Priorité :** 1      Très urgent

**Equipement Source :** 10CB  
MOTEUR  
**Equipement OT :** 10CB  
MOTEUR

**Intervention:**

### DETAILS TOPOGRAPHIE

### PROBLÈME RÉPERTORIÉ

**Zone:** B1  
DIVERS / ANNEXES

**Fonction:** EEP0  
DISTRIBUTION D' ENERGIE

**C.Charge** 63120  
SERVICE MOYENS GENERAUX

**Emplacement:** 23-003 00  
**Responsable** 000226  
**Priorité Eqpt :** 5  
**Temps Arrêt:** 0

### VALIDATION

05/02/ 17

05/02/ 17

### ETAT

**Combiné à:**

**Etat:** 1      **N°OT:** 0

الملحق رقم (08)

**FEUILLE DE MARCHÉ EXPEDITION**

Fin de poste : .....

Types	Désignation/Machines Causes d'arrêt	Ensacheuse N1N01		Ensacheuse N1N21		Ensacheuse N1N31		Bouche Vrac	
		Durée d'arrêt		Durée d'arrêt		Durée d'arrêt		Durée d'arrêt	
		1 <sup>er</sup> Poste	2 <sup>eme</sup> Poste						
MFC.	Interv.méc.(Becs.Défl....)								
	Interv.Elec.(Bouton poussoir....)								
Elect.	Réarmement S/station								
	Moteur grillé								
	Défaut bec								
	Défaut détecteur								
CMR	Défaut distributeur d'air								
	Défaut détecteur de rotation								
	Bourrage des équipement								
Produ.	Nettoyage								
	Arrête d'urgence								
Unité	Insuffisance d'air								
	Compresseurs non disponible								
Divers	Manque de clients								
	Manque de matiers								
Autres	Retard d'engagement								
	Manque d'effectifs								
	Changement de poste								

TOTAL D'ARRET/MACHINE									
TOTAL									

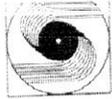
Heures de marche	N1N 1		N1N 21		N1N 31		Bouche Vrac	
	1 <sup>er</sup> Poste	2 <sup>eme</sup> Poste						
H.D.M								
TOTAL								

Tonnage expédie par machine	N1N 01		N1N 21		N1N 31		Bouche Vrac	
	1 <sup>er</sup> Poste	2 <sup>eme</sup> Poste						
Tonnage								
TOTAL								

TOTAL SAC	
TOTAL VRAC	
TOTAL déclaré	

Chef de Service

الملاحق رقم (05)



المجمع الصناعي لإسمنت الجزائر  
**GROUPE INDUSTRIEL DES CIMENTS D'ALGERIE**



**SOCIÉTÉ DES CIMENTS DE TEBESSA « S.C.T. »**

S.P.A. au capital social de : دج 2 700 000 000 D.A : رأس مالها الاجتماعي

N° Identification Fiscale : 099812058209320 - N° Article d'Imposition : 12 200 101 077 - N° Registre de Commerce : 98 B05 82 093 00/12

Enreg. DDA 103-0/200

Réf /Dpt.M/15  
 Structure : DPT. Maintenance

Date : .....

**DEMANDE D'ABSENCE**

Nom et prénom : .....  
 Fonction : ..... Structure : .....  
 Motif de l'absence .....  
 Duré de l'absence : ..... du : ..... au : .....

Date et visa du travailleur

**Avis de la hiérarchie directe**

.....  
 .....

Date et visa de la hiérarchie directe.

**Avis de la structure gestion du personnel**

.....  
 .....

Date et visa du service du personnel

الملاحق دمج (10)

### PROPOSITION DE SANCTION

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Structure : \_\_\_\_\_

Propose la sanction : \_\_\_\_\_

A l'encontre de Mr : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Structure : \_\_\_\_\_

Pour les motifs :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

RESPONSABLE DIRECTE

CHEF DE SERVICE

CHEF DE DEPARTEM.

DIRECTEUR DE LA CIMENTERIE

ملحق رقم (11).

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي \* تبسة  
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع

المرجع: ق.ع.أ.ا. 1/ ..... 2018/2017

تبسة في: 29/12/2018

الى السيد رئيس جامعة تبسة  
السيدة خديجة

## إذن بالدخول

بعد التحية والاحترام؛

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع.

يرجى منكم السماح للطلاب (ة) باجراء الدراسة الميدانية في مؤسستكم

الطالب (ة): حمزة كوش

المستوى: ثانية ماستر

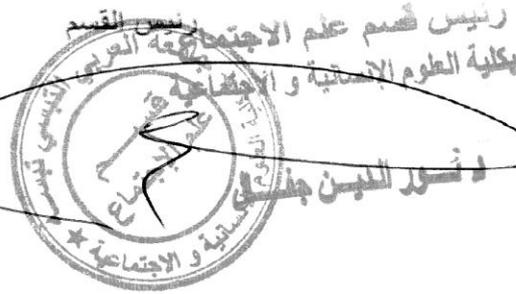
التخصص: تنظيم وتنقيب

موضوع البحث: أخصي الممارسات الإجتماعية وعلاقتها بالهذون  
المحسنة

ختاما تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

الأستاذ المشرف

رئيس قسم علم الاجتماع  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



المؤسسة المستقبلية

St Agence  
Mouvement (01)  
P. w. w. w.

Direction des Ressources Humaines  
SONALI Abdelatif



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



## إذن بالطبع

أنا الموقع أسفله الأستاذ (ة): ..... براي محمد .....

الرتبة: ..... أستاذ مساعد .....

القسم: ..... الإعلام والاتصال .....

أشهد أن المذكرة المعنونة:

رأس المال الاجتماعي وعلاجه بالحوار المعنوي في  
المؤسسة الصناعية  
دراسة ميدانية تجريبية إحصائية سببية

والمكاملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: تنظيم وتنمية

من إعداد:

الطالب (ة): ..... حزري كوشر ..... الطالب (ة): /

تتوفر على الشروط العلمية والمنهجية، الموضوعية والشكلية والتي تؤهلها للمناقشة  
العلنية بعد تحديد لجان المناقشة، وعليه أوقع على هذا الإذن للطلاب بطبع المذكرة  
وإيداعها لدى إدارة القسم بنسختها الورقية والإلكترونية.

جامعة تبسة في: 2018 / 04 / 30

توقيع المشرف

أ. ب. راي محمد



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة



تعهد

أنا الموقع أسفله الطالب (ة): حمزة كوشير

المعد (ة) للمذكرة المعنونة بـ

رأسي المال الإجتماعي وعلاقته بالضرعونا  
المجتمعية في المؤسسة الصناعية  
دراسة ميدانية بمؤسسة الاستصت - تبسة

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: تنظيم و تنمية

وبعد اطلاعي على القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 28 جويلية 2016 والذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها لا سيما المادة 03، المادة 07، المادة 19، المادة 35 منه:

أنعهد بتحمل المسؤولية العلمية والقانونية حول هذا العمل كما أشهد بخضوه من كل انتحال لأعمال الغير، اقتباس غير منسوب لصاحبه، ترجمة دون ذكر المصدر، وضع أشكال بيانية أو خرائط أو صور دون الإشارة إلى المصدر، أو ذكر أسماء محكمين دون علمهم أو موافقتهم أو مشاركتهم. وعليه أمضي هذا التعهد.

جامعة تبسة في: 20/05/2018

توقيع الطالب

## ملخص:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة رأس المال الاجتماعي والضغوط المهنية لدى عمال المجمع الصناعي للإسمنت- الماء الأبيض-تبسة-

وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق مقياسي جمع البيانات على عينة الدراسة، وتم تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة والتناول النظري، توصلنا إلى وضع تفسيرات لهذه النتائج والتي من خلالها تم إثبات دلالة الفرضيات الجزئية وبالتالي الإجابة على التساؤل المركزي المتعلق بالدراسة.

وأخيرا تؤكد النتائج أن العمال بالمجمع كغيرهم من العاملين يتعرضون إلى حملة من الضغوط المهنية غير أن أدائهم كان مرتفع ويعود ذلك لتغلبهم عليه بفضل العلاقات المهنية الموسعة الموجودة بينهم وبين زملائهم أو حتى بينهم وبين الإدارة والمشرفين عليهم.

**الكلمات المفتاحية:** الالتزام الوظيفي، بيئة العمل، العمل الجماعي، تعدد الأدوار، فرق العمل، الكفاءة الإنتاجية

## Summary:

The main objective of this study was to identify the relationship of social capital and the professional pressures of the workers of the industrial complex—MA LABIOD--TBESSAS--after analyzing and enriching the study variables in theory and applying the data collection scales to the study sample, the data has been emptied and processed statistically And their interpretation and discussion in the light of the previous studies and theoretical approach, we have come to develop interpretations of these findings and through which the evidence of partial hypotheses has been substantiated and therefore the central question of the study is answered.

Finally, the results confirm that workers in the compound, like other workers, are exposed to a campaign of professional pressure, but their performance has been high and is due to the overcoming them thanks to the extensive professional relations that exist between them and their colleagues or even between them and the administration and their supervisors.

**Keywords:** functional commitment, working environment, teamwork, multirole, task forces, productive efficiency