

ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لدى خريجي الجامعة العاملين بالقطاع الخاص  
دراسة ميدانية تحليلية لعينة من خريجي الجامعة الموظفين حديثا بإحدى  
المؤسسات الخاصة بسطيف

Job stress and job alienation among university graduates working in the private sector  
Analytical field study of a sample of university graduates newly employed by a  
private institution in Satif

سمية عربي<sup>1\*</sup>، زرواتي رشيد<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة برج بوعريج (الجزائر)، - bba.dzsoumia.arbi@univ

<sup>2</sup>جامعة برج بوعريج (الجزائر)، Pr.zerouati@gmail.com

تاريخ النشر: 2024-06-30

تاريخ القبول: 2024-06-04

تاريخ الاستلام: 2024-05-01

**ملخص:** يرى معظم خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالقطاع الخاص، أن السبب الرئيسي في مختلف المشاكل التي تواجههم في حياتهم العملية، متعلق بوتيرة العمل الموكل إليهم، والتي تفرضها خصوصية الوظيفة والمتمثلة في سلطة الإشراف الفني، والتقني والرقابة وغيرها، من ممارسات قد تكون تعسفية في غالب الأحيان، ما يجعل خريج الجامعة الموظف حديثا تحت ضغط عمل دائم، متفاوت الدرجة مما يؤثر سلبا على وظيفته وجودة أدائه ويجعله في نفور دائم من عمله، وكثير الشكوى والتذمر؛ وانطلقت دراستنا من سؤال رئيسي مفاده: كيف تسهم ضغوط العمل في زيادة الاعتراب الوظيفي لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثا؟ واعتمدت هذه الدراسة الميدانية التحليلية على المنهج الوصفي التحليلي وأداة المقابلة والاستبيان؛ وتم الحصول على عينة متكونة من (35) خريج جامعة موظف حديثا بإحدى المؤسسات الخاصة بسطيف؛ وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تسهم في زيادة الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالمؤسسة الخاصة الذين تلقوا تكويننا ميدانيا ضعيفا أو يفتقدون للخبرة والثقة بالنفس.

**الكلمات المفتاحية:** ضغط العمل؛ الاعتراب الوظيفي؛ خريجي الجامعة.

**Abstract:** Most of the university's recent graduates in the private sector believe that the cause of their problems is the work entrusted to them, and its technical supervision, oversight and other arbitrary practices, What makes them under constant work pressure, negatively affects their performance and makes them permanently averted from their work. Our study began with a key question: How do work pressures contribute to increasing job alienation among newly recruited university graduates? Analytical field study adopted analytical descriptive curriculum, interview tool and questionnaire, And a sample of (35) recent university graduates employed in a private institution in Setif, The study found that work pressures contribute to a greater sense of professional isolation among newly appointed university graduates of the private institution, who have obtained poor field composition or lack experience and self-confidence..

**Keywords:** work pressure; job alienation; university graduates.

## 1 مقدمة:

تعتبر المؤسسة الخاصة من أهم الأنساق الفاعلة في المجتمع المدني، نظرا للأدوار المختلفة التي تقوم بها للتقليل من البطالة، وذلك من خلال برامجها التي تسعى لاستقطاب أكبر عدد من اليد العاملة المؤهلة، بالتنسيق مع الجامعة من خلال حاضنات الأعمال، وغيرها من الشراكات التي تهدف لتوظيف خريجي الجامعة بما يتواءم وطبيعة المهنة في القطاع الخاص، ونظرا لأهمية دور الجامعة في امداد هذا القطاع الخاص باليد العاملة المؤهلة كان لابد من التركيز على مسألة تحسين جودة مخرجاتها من طلبة، وإيلاء أهمية بالغة لمسألة التأطير والتكوين العلمي في مختلف المقاييس المدرسة، والإشراف على مختلف التربصات الميدانية، في محاولة لتقديم صورة شاملة عن طبيعة المهنة في القطاع الخاص لخريج الجامعة، الأمر الذي يسهل عليه الإلمام بالوظيفة من جهة، ومعرفة أعبائها من جهة أخرى، ومدى موائمة ذلك لطموحاته وتطلعاته المستقبلية، ما يسهل عليه عملية اختياره للعمل ويسهل اندماجه فيه، غير أن التطور التكنولوجي اليوم وزيادة الميزة التنافسية بين المؤسسات الخاصة، وسعيها للبقاء والصدارة جعلها تضاعف من مجهوداتها سعيا للنجاح والتميز من انتهاجها لسياسات مختلفة ترقى بالإنتاج وتختصر الوقت، الأمر الذي انعكس سلبا على الموارد البشرية العاملة بها، خصوصا خريجي الجامعة الموظفين حديثا الذين وجدوا أنفسهم تحت وطأة ضغط العمل وزيادة الأعباء الوظيفية، وغموض الدور والرقابة المباشرة ونوع الإشراف وكثرة المهام، بالإضافة إلى التعب الجسدي والإرهاق، وعدم مقدرة خريج الجامعة على الإلمام بمتطلبات وظيفته الحديثة، كون معارفه قاصرة على الجانب النظري الذي كان قد تلقاه في الجامعة فقط فخبيرته في المجال المهني قليلة، يعرف فقط الشق المتعلق بتربصه التطبيقي، الذي كان في مدة قصيرة ويفتقر للخبرة التي تتطلبها مهنته الحديثة.

فعمل خريج الجامعة المنصب حديثا داخل المؤسسة الخاصة، في ظل كثرة ضغوط العمل من لوائح تنظيمية وأدوار مختلفة، توكل إليه يجعله في صراع دائم مع ضغط الوقت وهاجس الفشل، ما يزيد حدة التوتر والقلق عنده وبالتالي يزيد معها احتمال الخطأ وكل هذا ينعكس سلبا على تحقيق المؤسسة الخاصة لأهدافها والوصول للنتائج المبرمجة ضمن استراتيجيتها، فطريقة تعامل خريج الجامعة المنصب حديثا مع متطلبات العمل الموكل إليه هو ما يحدد كفاءته من عدمها، ووجوده في بيئة عمل مليئة بالضغوط باستمرار يولد عنده شعورا بالاغتراب والنفور من وظيفته المنصب فيها حديثا، ويزيد شعوره بالملل الوظيفي وترتفع حدة قلقه وتوتره ما ينعكس سلبا على آدائه وتزداد احتمالية أخطائه في العمل، ومع مرور الوقت يصبح خريج الجامعة المنصب حديثا، عرضة لكثير من الأمراض النفسية نتيجة ضغط العمل وشعوره الدائم بالاغتراب الوظيفي، ويمكن معرفة ذلك من خلال عدة مؤشرات منها: تغير سلوكه واندماجه مع جماعات العمل، وكثرة غيابه واحساسه الدائم بالمرض أو تمارضه كذلك احساسه بالتعب الجسدي وانطوائه وتعرضه لنوبات اكتئاب متتالية، ما يشكل نظرة تشاؤمية لدى خريج الجامعة المنصب حديثا حول طبيعة المهنة بالقطاع الخاص التي لا تكاد تخلو من ضغط العمل وسط تقاوم المشكلات اليومية وزيادة حدة الصراع بين الأطراف العاملين داخل المؤسسة الخاصة مما يسهم في الانفصال التدريجي لخريج الجامعة عن وظيفته، وبالمقابل شعوره بالاحتراق النفسي والضجر الوظيفي وعدم الرضى عن ظروف العمل نتيجة المواقف الضاغطة اليومية، التي يتعرض لها وسط بيئة عمل غير محفزة تخضع لبيروقراطية المسير أو القائد ونزاعات جماعات العمل المتكررة، وسط كل هذه التعقيدات يلجأ خريج الجامعة المنصب حديثا إلى التخلي عن عديد من العلاقات الإنسانية التي تربطه بمختلف المستويات التنظيمية فيتحذ من العزلة الاجتماعية حلا لتفادي جو العمل المشحون بالتناقضات والتوترات، وبعيدا عن هدر الطاقة

والجهد، وقد تؤدي ضغوط العمل المتزايدة إلى تفكير الكثيرين من خريجي الجامعة الموظفين حديثاً إلى التخلي عن مناصب العمل، أو اللجوء إلى العطل المرضية للابتعاد قدر الإمكان عن فضاء العمل المليء بالروتين والمسبب لكثير من أمراض القلب والشرايين والأعصاب، التي تصيب الرجال والنساء على حد سواء بسبب ضغوط العمل ناهيك عن أمراض أخرى لنفس السبب مثل إصابات العضلات والعظام واضطرابات الصحة الذهنية.

ولقد حظي موضوع الاغتراب باهتمام الكثيرين من الباحثين والعلماء في علم الاجتماع منهم " كارل ماركس " الذي يرى بأن الاغتراب ظاهرة اجتماعية تاريخية مست مختلف مجتمعات العمل، بدءاً من عمال المصنع، غير أن ما سنركز عليه من خلال دراستنا هذه هو أن الاغتراب الوظيفي لخريجي الجامعة الموظفين حديثاً يعد محصلة عديد العوامل التنظيمية والنفسية، والاجتماعية التي يفرضها التنظيم الإداري نتيجة غموض الأدوار وسوء ظروف العمل المحيطة به، وقلة التفاعل بين أعضاء المؤسسة الخاصة، نتيجة زيادة حدة النزعات الفردانية والذاتية للموظفين حديثاً، كل هذه العوامل أسهمت في تقليل دافعية خريج الجامعة المنصب حديثاً وزيادة لا مبالته وقله فاعليته، في عديد المواقف الاجتماعية التي تستدعي منه التدخل والتأثير، ما جعلنا من خلال دراستنا الميدانية التحليلية لهاته الظاهرة السوسيو تنظيمية نركز على طرح تساؤل رئيسي مفاده:

- كيف تسهم ضغوط العمل في زيادة الاغتراب الوظيفي لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل أسئلة فرعية هي:

- هل هناك علاقة طردية بين الأعباء الوظيفية والعزلة الاجتماعية لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً؟
- هل هناك علاقة طردية بين الاتصال ومستوى خبرة خريج الجامعة الموظف حديثاً؟
- هل هناك علاقة بين غموض الدور وتمثلات العمل لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً؟

ومن هذه التساؤلات أدرجنا الفرضيات التالية:

### 1.1 - فرضيات الدراسة:

- كلما زادت ضغوط العمل زاد الاغتراب الوظيفي لدى فئة خريج الجامعة الموظف حديثاً؟

وتتدرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة طردية بين الأعباء الوظيفية والعزلة الاجتماعية لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً.
- توجد علاقة طردية بين الاتصال ومستوى خبرة خريج الجامعة الموظف حديثاً.
- توجد علاقة طردية بين غموض الدور وتمثلات العمل لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً.

### 2.1 - أهداف الدراسة:

- معرفة أهم ضغوط العمل التي يخضع لها خريج الجامعة المنصب حديثاً، والتي تقلل من فاعليته داخل المؤسسة الخاصة.
- معرفة مختلف مسببات ضغوط العمل لدى خريج الجامعة المنصب حديثاً، بالمؤسسة الخاصة ومحاولة تصنيفها.

- معرفة أهم استراتيجيات إدارة ضغوط العمل داخل المؤسسة الخاصة، وكيفية تدريب خريج الجامعة المنصب حديثاً على التكيف معها.

### 3.1- مفاهيم الدراسة:

#### 1.3.1- الضغط:

لغة:

ضغط ضغطاً أي عصر أو ضيق على الشخص، أي شدد عليه (معجم لسان العرب، 2007، 237).

**اصطلاحاً:**

(عبد القادر المليي، 2012، 75) "ينظر إلى الضغط بوصفه استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية أو خارجية، تسبب تغييراً في توازنه الحالي وقد تكون:

**ضغط إيجابي** أو مفيد أو منتج "Eustress": ويتمثل في مستوى الاستجابة الداخلية التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه وتسهله، ويوجد هذا النوع من الضغوط في جميع أشكال النشاط البيولوجي على الأرض وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة وهي التغييرات التي تفيد الشخص في المحافظة على حياته وزيادة سعادته، وبدون هذا النوع من الضغوط لن يكون هناك تغيير أو نمو أو إنتاجية.

**ضغط سلبي** "Distress" ويتمثل في مستوى الاستجابة الداخلية التي تجعل الفرد أقل قدرة على أداء وظائفه.

واليا يتم تعريف الضغط على أنه:

استجابة لتهديد، أو تحد، أو تغير.

استجابة جسمية أو نفسية لحاجة أو مطلب.

حالة من الاستثارة الجسمية أو النفسية الشديدة.

والعنصر المشترك بين هذه التعريفات هو أن الضغط استجابة لشيء ما، في البيئة (ضاغط Stressor)

فالإنسان يتغير عندما تتغير البيئة من حوله.

ونستطيع القول بأن الضغط هو موقف نفسي ووجداني يحس فيه الفرد العامل بالتوتر والقلق وعدم الرضى والتقبل لما يمليه الآخر، أو حالة من التكرار والرفض للتغير الحاصل الذي يعكس توقع الفرد العامل وتصوره للعمل".

(زاهد محمد، لايري، 2011، 141) يعرفه كذلك: "حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد وتؤثر على تصرفاته

وتغير من طريقة تفكيره".

#### 2.3.1- العمل:

هو كل نشاط فكري أو عضلي أو جهد يقوم به الفرد من أجل تحقيق دخل أو عائد مادي.

بالنسبة لخريج الجامعة الموظف حديثاً: يعتبر العمل بمثابة المهنة أو الوظيفة التي يحصل عليها من خلال شهادته الجامعية والتي تحقق له عائداً مادياً متمثلاً في الأجر مقابل الخدمات التي يقدمها للمؤسسة الخاصة، التي يعمل بها ويخضع هذا العمل لمجموعة من التنظيمات واللوائح، يحددها القانون الداخلي للمؤسسة الخاصة بما يتوافق وتشريعات العمل.

### 3.3.1 - ضغط العمل:

#### اصطلاحا:

(الزبوي، 2002، 203) "يتفق عديد الباحثين في تحديد المقصود بضغط العمل حيث يشيرون إلى المواقف التي تكون فيها متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من إمكاناته الذاتية فالفرد في مواجهته للمتطلبات البيئية يستخدم قدراته للتعامل مع هذه المتطلبات، وهذا الأمر يخرج عن صورته الطبيعية أو المتوازنة إذا ما زادت عن المتطلبات أو القدرات أو الإمكانيات الذاتية للفرد، وفي هذه الحالة يعتمد مستوى الضغوط الحادث على مدى إدراك الفرد بالفشل في مواجهته لتلك المتطلبات".

#### إجرائيا:

هي كل الظروف والعوامل التي تواجه الموظف (خريجي الجامعة الموظفين حديثا) وتقلل من فاعليتهم داخل التنظيم، كذلك يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها كل ما يسند إلى خريجي الجامعة الموظفين حديثا من مهام تتعارض مع توقعاتهم وإدراكهم لطبيعة عملهم وتسهم في زيادة قلقهم وتوترهم أو تشعرهم بالملل، وعدم الرغبة في العمل وغيرها من مظاهر الاستياء والتذمر.

### 4.3.1 - الضغوط النفسية:

#### اصطلاحا:

(أبو دلو، 2009، 171) يعرفه معجم علم النفس والتحليل النفسي " وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه بدرجة توجد لديه إحساسا بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته، وحين تزداد هذه الضغوط فإن ذلك الفرد يفقد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد".

#### إجرائيا:

هي مختلف المؤثرات المتواجدة داخل بيئة العمل، والتي تؤدي بخريجي الجامعة الموظفين حديثا إلى فقدان الرغبة في العمل وصعوبة تكيفهم مع التنظيم الإداري الذي يعملون به وتنعكس سلبا على علاقات العمل.

### 5.3.1 - الاغتراب الوظيفي:

(بن زاهي وتاوريرت، 135) "أصبح بالإمكان اعتبار الاغتراب مفهوم متعدد الأبعاد، أي يتشكل ويتكون من عدة مكونات أو أبعاد أو مظاهر، وهو يوصف بأنه قطبي الاتجاه، أي يقع في أحد طرفي الاغتراب وعلى طرفه الآخر يقع الانتماء وقد حدد "ميلفن سيمان" (1959) عدة استخدامات لهذا المفهوم، وهي خمسة سمات أو مكونات فرعية: العجز أو انعدام القوة، العزلة، اللامعيارية والاغتراب عن تحقيق الذات".

### 6.3.1 - خريجي الجامعة:

لغة: يعرفه (منجد الطلاب، 185) كالتالي:

**خريج:** "مفرد خريجي أصلها خرج خروجاً ومخرجاً من موضعه: برز في العلم: نبغ به، (خرجه) من المكان جعله يخرج منه- الأرض: وضع عليها خراجاً، المسألة بين لها وجهها، الولد في الأدب دربه وعلمه (فتخرج) وصار (مخرجاً وخريجاً ومخرجاً)".

(منجد الطلاب، مرجع سابق، 93) يعرف الجامعة: " مؤنث الجامع، وهي معهد التعليم العالي يحتوي على كليات أو مدارس للعلوم العالية، كالأهوت والفلسفة والطب والحقوق والأدب و"قدر جامعة" عظيمة".

## إجرائيا:

**خريج الجامعة:** هو ذلك الفرد الذي استوفى واستكمل تكوينه الأكاديمي الجامعي وحاز شهادة تؤهله للعمل في تخصص ما سواء كان (ليسانس، ماستر، ماجستير، دكتوراه) ويملك فكرة حول سوق العمل وله رغبة في العمل بالقطاع الخاص، يمكن القول أن مسببات ضغوط العمل التي يعاني منها، مختلف خريجي الجامعة خصوصا الموظفين حديثا بالقطاع الخاص.

## 2 - الإطار النظري:

## 1.2- الدور المتنامي للقطاع الخاص: (بقرش، 2020، 564-565)

"الدور الذي يؤديه القطاع الخاص في تحقيق التنمية المستدامة يختلف باختلاف الموقع الذي يشغله في صنع الناتج المحلي، إذ الفارق ملحوظ بين الاقتصادات التي يغلب فيها القطاع الخاص على تكوين الناتج المحلي، وتلك التي يشغل فيها القطاع العام موقعا محوريا، إلا أن الملاحظ أن المكانة التي تشغلها الاقتصادات الحرة التي يغلب عليها القطاع الخاص، اكتسبت وزنا نسبيا على وجه محسوس خلال السنوات الأخيرة التي انحصرت فيها القطاع العام على وجه ملحوظ، واتاحة الفرص لدور أكبر للقطاع الخاص لا يعني اطلاقا إزاحة لدور الدولة، ولكنه تطوير لأسلوب تدخل الدولة بحيث يغلب التدخل عبر السياسات الاقتصادية والمالية والنقدية على التدخل بالأوامر والتنفيذ المباشر، ولقد أثبتت الوقائع والتجارب أنه لا وجود لاقتصاد السوق إلا في حاضنة دولة قوية، ومعيار قوتها ليس بكثرة أو حجم تدخلها وإنما بفاعليتها، ولا يعني بأي حال من الأحوال الفوضى فالسوق يتطلب وضع الشروط والأوضاع التي ينبغي على المتعاملين احترامها، وأن الدور المتنامي للقطاع الخاص في النشاط الاقتصادي قائم على الافتراضات التالي:

- يتميز القطاع الخاص بكفاءة عالية، مقارنة بالقطاع العام مما يؤدي إلى توفير الموارد المالية وتحسين الخدمات التي يوفرها.
- يتفوق القطاع الخاص باتباع أساليب حديثة واستعمال تكنولوجيا متطورة مما يساعد على تجديد الأصول الثابتة، وزيادة جودتها في الاقتصاد المحلي ورفع نوعية القوى العاملة البشرية، مما يؤدي إلى الزيادة الإنتاجية.
- الاستثمار في القطاع الخاص يساعد على النمو الاقتصادي، والحد من الفقر من خلال توفير فرص العمل وفرص توليد الدخل.
- القطاع الخاص يجمع الادخار المحلي والأجنبي، ويوجهه إلى المشاريع أكثر ربحية، الأمر الذي يساهم في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وبالتالي زيادة دخل الفرد.

ويؤدي تحويل المؤسسات العامة إلى القطاع الخاص، إلى إزالة الأعباء المالية التي كانت تتحملها موازنة الدولة نتيجة الخسائر التي لحقت بالشركات العامة.

كما تؤكد بعض الدراسات وجود علاقة إيجابية قوية بين أنشطة القطاع الخاص والنمو الاقتصادي وأن نمو الإنتاجية يرتبط بشكل وثيق بالاستثمارات الخاصة، ومع توجه السياسات الاقتصادية في العقدين الأخيرين من القرن الماضي نحو اقتصاد السوق، فإن الاتجاه نحو الاعتماد على القطاع الخاص وتنفيذ برامج الخصوصية أدى زيادة في نسبة استثمارات القطاع الخاص إلى مجمل الاستثمارات من ناحية، وإلى زيادة نسبة الاستثمارات الخاصة إلى الناتج المحلي الإجمالي، وأكدت الدراسات أن التأثير الإيجابي لاستثمارات

القطاع الخاص على النمو يفوق تأثير استثمارات القطاع العام، والتي تؤكد ارتباط درجة استثمارات القطاع الخاص بإدامة التنمية والنمو الاقتصادي في الدول التي تهيئ البيئة المناسبة للقطاع الخاص للمساهمة في التنمية".

## 2.2-العوامل المسببة لضغوط العمل بالقطاع الخاص:

يمكن القول أن مسببات ضغوط العمل التي يعاني منها مختلف خريجي الجامعة الموظفين حديثا، لا ترتبط فقط بخصوصية المهنة بقدر ما هي تداخل لعدة عوامل مختلفة نذكر منها:

-**العوامل النفسية:** فعدم اندماج خريج الجامعة كموظف جديد داخل المؤسسة، وتأخر تقبله للواقع وارتباطه المعنوي بمؤسسته الجامعية خصوصا إذا لم يكن قد عمل سابقا، كله من شأنه أن يساهم في بلورة أفكار خاطئة عن ماهية الوظيفة التي يشغلها ويجعله في صدام دائم مع أبسط الفاعلين، فالانتقال من مرحلة متعلم إلى مرحلة مسؤول يستدعي توفر الرغبة والاستعداد، وروح المسؤولية لذلك نجد أغلب خريجي الجامعة الموظفين حديثا يميلون للعزلة والإحباط، وفي كثير من الأحيان التذمر والخوف من المستقبل القريب بحكم جهلهم لمتطلبات الوظيفة أو عدم قدرتهم على التفاعل والاتصال في التنظيم الإداري الجديد.

-**العوامل الاجتماعية:** قد يكون سبب ضغوط العمل التي تواجه خريجي الجامعة الموظفين حديثا، ذات بعد اجتماعي كون هذا الخريج نشأ في بيئة لم تقلده المسؤولية، أو تعود على الاتكالية ودعم الآخرين له في مختلف شؤون حياته فيصبح العمل بالنسبة له مصدر ضغط وتوتر يصيبه بالإحباط ويزيد من انفصاله، كذلك بعد مسافة العمل وكثرة التنقل في حد ذاتها تعتبر ضغطا.

-**العوامل السيكولوجية:** إن شخصية خريج الجامعة الموظف حديثا تلعب دورا مهما في تقليل أو زيادة ضغط العمل، وشعوره بالاغتراب من عدمه، فالشخصية الخجولة والانطوائية للخريج غالبا ما تؤدي به إلى الانفصال التدريجي عن العمل، وزيادة عزلته إضافة إلى قلة فاعليته داخل التنظيم الإداري، وقصر علاقات العمل التي تربطه بمختلف الفاعلين بالمؤسسة الخاص، فصعوبة الاتصال والتفاعل مع الآخر تعتبر مسبا لضغوط العمل التي من شأنها أن تنعكس سلبا على أداء خريجي الجامعة الموظفين حديثا على عكس الشخصية المبادرة لخريج الجامعة التي تجد سهولة في التعبير عن آرائها.

-**عوامل مهنية:** وتكون متعلقة بالتنظيم الإداري وشبكة علاقات العمل على مستوى المؤسسة الخاصة من استراتيجية المدير والقائد وسياسة اتخاذ القرار، ونوعية قنوات الاتصال المتوفرة على مستوى المؤسسة الخاصة، ومدى توافقها مع دافعية خريج الجامعة الموظف حديثا، واستهدافها لميوله واحتوائها له.

فخريج الجامعة الموظف حديثا كمتعلم ومكون في عدة جوانب نفسية واجتماعية يشعر بالاغتراب، كلما وجد اختلافا بين ما كان يتوقعه وما يرصده من سلوكيات وأفعال مختلفة قد تصدر عن المسير أو الفاعلين وقد تعارض اديولوجيته فتصبح مؤشر ضغط بالنسبة له أو العكس، فكثير من هواجس العمل والتصورات السلبية لموقع العمل تكون بمثابة ضغوطات عمل لخريجي الجامعة الموظفين حديثا، ما يجعلهم ينفقون للاغتراب الوظيفي لا شعوريا.

## 3.2- أساليب إدارة ضغوط العمل داخل القطاع الخاص:

(مكي، 2007، 110-112) "تعتبر إدارة الضغوط عملية أساسية وضرورية بالنسبة لجميع المدراء والرؤساء في المؤسسات الخاصة، فهي تسهم بفعالية في تنظيم وإعادة بناء علاقات العمل، والتبادلات الإنسانية

وترشيد عملية التعامل مع ضغوط العمل والمهنة عن طريق عقلنة وترشيد المهام، ورفع الدافعية وتطوير العمل الفرقي ورفع فعالية الأفراد.

ويمكن تلخيص أهم أساليب إدارة ضغوط العمل في النقاط التالية:

- اقتراح آلية تفكير عميق ونقاش على طريقة النقد البناء والنقد الذاتي داخل المؤسسة يطال أنماط التبادلات.
- آلية التفكير والتبصر تؤدي إلى تحسين وتطوير إدارة الضغوط بالتنسيق مع المستشارين والمساعدین.
- تحديد المشكلات التي يمكن أن تشكل حالات نموذجية من الضغوط في العمل مثل: الاحتقان الذهني صراع الأدوار، تداخل الأولويات، وضعيات اللا أمانة واللا ثقة، النزاعات بين الأفراد، التعنيف.
- الاستماع للشكوى والحوار حول الوضعيات الميدانية.
- الدعم النفسي المباشر وغير المباشر.
- اعتماد الوسائل التكنولوجية الحديثة والإعلامية للوقاية من الظاهرة.
- تطوير قدرة الفرد على التكيف والتغيير والفصل بين العام والخاص والمهني في حدود الممكن والمتاح".
- (السيد حسين، 2006، 118) "ضرورة وجود التفكير الإبداعي (الابتكاري) أي قدرة الفرد على الاستجابة لمشكلة أو موقف مثير، بحيث تتميز هذه الاستجابة بالطلاقة والمرونة والأصالة".

ويمكن القول أن الجانب المعرفي لخريج الجامعة الموظف حديثاً، وطبيعة شهادته المتخصصة كونه خريج كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية يجعله قادر على التخطيط الفعال والبناء، ويمكنه من وضع آلية صد وردع لضغوط العمل من خلال ما كان تلقاه سابقاً من تكوين أكاديمي جامعي ركز على تعزيز الجوانب النفسية والاجتماعية لديه متمثلة في:

- **ضرورة حسن تقدير الموقف:** ففي كثير الأحيان شعور خريج الجامعة الموظف حديثاً بالاعتراب الوظيفي قد يكون نتيجة، كثير من الاستجابات المتسارعة والغير مخططة في كثير من المواقف.
- **الموازنة بين علاقات العمل والعلاقات الشخصية:** فكون خريج الجامعة الموظف حديثاً أقرب الأفراد لتخصصات علم النفس وعلم الاجتماع، ما يجعله يتميز بسهولة اندماجه في الجماعات، غير أن علاقات العمل تختلف عن العلاقات الاجتماعية، في كثير من الحالات ونظراً لتعدد التنظيم الإداري ما يجعل فجوة الاعتراب الوظيفي لدى خريج الجامعة الموظف حديثاً تتسع أكثر، إذا هو لم يتمكن من وضع الحدود بين حياته الخاصة وحياته العملية، فالعمل بالمؤسسة الخاصة يقتضي التحلي بنوع من الرسمية والالتزام والتي غالباً ما يفسرها خريج الجامعة الموظف حديثاً بالتعسف والضبط وهي في واقع الأمر سمة التنظيم الرسمي.
- **ضبط النفس والتحكم في المشاعر:** من خلال فتح قنوات اتصال مباشرة بين خريج الجامعة الموظف حديثاً وجماعة العمل، واعتماده على مبدأ حسن الإصغاء والابتعاد عن إطلاق الأحكام المسبقة والاكتفاء بالملاحظة المباشرة والدقيقة، ورصد مختلف السلوكيات حتى يتمكن من تقديم ردود فعل مناسبة، أيضاً ممارسة الرياضة وهواياته وقت فراغه، للتحكم أكثر في انفعالاته وتفرغ طاقاته السلبية وبالتالي تجديد دافعيته للعمل ما ينعكس إيجاباً على المؤسسة.
- **عدم فقدان الأمل:** كون خريج الجامعة الموظف حديثاً من فئة الشباب فهو يملك طموح وإرادة، وتصور إيجابي عن فكرة العمل كونه لم يعمل مسبقاً ومهيئاً لجميع التحديات التي تواجهه، بما يمتلكه من خبرة

علمية ومقاييس درسها ونظريات تهدف للتحسين المستمر، وإيجاد البدائل بدل التركيز على المشكلات المطروحة، فخريج الجامعة يتسم بالمرونة والتفكير الإبداعي.

- **التصدي للمشكلة:** من خلال مبادرة خريج الجامعة الموظف حديثاً لإيجاد حلول سريعة أو مؤقتة للمشكل المطروح، وذلك بتوظيف جانبه المعرفي والأكاديمي الذي كان قد درسه مسبقاً، من مقاييس ركزت على إدارة الأزمات، ونماذج المؤسسات الرائدة في مواجهة مختلف المشكلات وتقديم مقترحات لتجاوز المشكل الحاصل داخل المؤسسة، ومحاولة احتوائه بتطبيق نظريات التنظيم الحديثة.

### 3- الطريقة والأدوات:

#### 1.3-منهج الدراسة:

بناء على طبيعة موضوع دراستنا الحالية تم اعتماد " المنهج الوصفي التحليلي". (زرواتي، 2007، 86) "باعتبار المنهج الوصفي هو عبارة عن طريقة لوصف الظاهرة وتصويرها كميًا وكيفيًا، وذلك عن طريق جمع المعلومات النظرية والبيانات الميدانية عن المشكلة موضوع البحث، ثم تصنيفها وتحليلها والوصول إلى النتيجة".

#### 2.3-حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة على عينة من خريجي الجامعة الموظفين حديثاً، بالمؤسسة الخاصة New Textile Company بسطيف.

- **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة في الفترة الممتدة بين: جانفي-فيفري 2024.

- **الحدود البشرية:** تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، والمتمثلة في خريجي الجامعة الموظفين حديثاً بالمؤسسة الخاصة New Textile Company والبالغ عددهم (35) خريجاً موظف حديثاً من مختلف التخصصات.

#### 3.3-عينة الدراسة:

شملت خمس وثلاثون حالة، منهم (5) إناث و(30) ذكور تتراوح أعمارهم بين (23) حتى (31) سنة كما اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات: من بينها أداة "المقابلة" و"الملاحظة المباشرة" كونهما الأنسب في جمع أكبر قدر من المعلومات من هاته الفئة، ولأنها المناسبة لوصف الظاهرة المدروسة، ولمحاولة سبر آراء خريجي الجامعة الموظفين حديثاً، حول ما يواجههم داخل بيئة العمل من مختلف الضغوطات، ولأن الدراسة الاستكشافية تقتضي التدقيق والتحليل العميق بكل موضوعية.

(ساران تاكوس، 2017، 465) "وتعد المقابلة أو الاستبيان الشفوي من أكثر وسائل جمع البيانات شيوعاً وتشكل ما يسمى بالطريقة المسحية التي تعد من أهم تقنيات البحث الاجتماعي وتستخدم كطرائق لجمع البيانات في معظم أنواع تصاميم البحوث".

تم تطبيق دليل المقابلة مع (35) خريج جامعة موظف حديثاً بالمؤسسة الخاصة، وتجميع إجابات مختلفة سنحاول تحليلها وتفسيرها، للوصول إلى إجابات عن الفرضيات التي كنا قد أدرجناها سابقاً كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (1) توزيع عينة البحث من فئة خريجي الجامعة الموظفين حديثًا بالمؤسسة الخاصة

الحالات	السن	الجنس	طبيعة التخصص الجامعي
الحالة 1	23 سنة	ذكر	توجيه وإرشاد
الحالة 2	29 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 3	25 سنة	ذكر	إدارة عامة
الحالة 4	27 سنة	أنثى	تنمية الموارد البشرية
الحالة 5	31 سنة	ذكر	علم النفس تنظيم وعمل
الحالة 6	23 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 7	25 سنة	ذكر	علم النفس تنظيم وعمل
الحالة 8	28 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 9	24 سنة	أنثى	تنمية الموارد البشرية
الحالة 10	25 سنة	ذكر	إدارة عامة
الحالة 11	27 سنة	ذكر	إعلام آلي
الحالة 12	31 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 13	23 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 14	25 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 15	27 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 16	25 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 17	28 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 18	24 سنة	أنثى	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 19	23 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 20	29 سنة	ذكر	علم النفس تنظيم وعمل
الحالة 21	25 سنة	ذكر	علم اجتماع تنظيم وعمل
الحالة 22	23 سنة	ذكر	علم اجتماع تنظيم وعمل
الحالة 23	29 سنة	ذكر	اتصال وعلاقات عامة
الحالة 24	25 سنة	ذكر	علم النفس تنظيم وعمل
الحالة 25	25 سنة	أنثى	تنمية الموارد البشرية
الحالة 26	27 سنة	ذكر	علم اجتماع تنظيم وعمل
الحالة 27	25 سنة	ذكر	تنمية الموارد البشرية
الحالة 28	28 سنة	أنثى	علم اجتماع تنظيم وعمل
الحالة 29	24 سنة	ذكر	إدارة عامة
الحالة 30	23 سنة	ذكر	إعلام آلي
الحالة 31	24 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 32	23 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 33	24 سنة	ذكر	إدارة أعمال
الحالة 34	23 سنة	ذكر	إعلام آلي
الحالة 35	24 سنة	ذكر	إدارة أعمال

المصدر: اعداد الباحثان

4.3- أدوات الدراسة:

- طريقة إجراء الدراسة:

اعتمدنا على إجراء مقابلات مباشرة، مع أفراد عينة الدراسة وقت استراحة الغداء من الساعة (12:00) إلى (13:30) بمعدل (05) مقابلات يوميًا، تم من خلالها توجيه أسئلة مباشرة للمبحوثين، وفق دليل مقابلة قسمناه إلى عدة محاور، ورصدنا مختلف إجاباتهم وكانت في المدة من "25 جانفي إلى غاية 27 فيفري 2024" في أيام منقطعة بما يتوافق وخصوصية المؤسسة، ركزنا على الجانب المعرفي للخريج وطبيعة تخصصه ومدة التحاقه بمنصب العمل.

كذلك إستعنا باستبيان مصغر، نظرا لأهمية الدراسة وبهدف الإلمام بأبعاد ضغوط العمل وعلاقتها بنشأة الاعتراب الوظيفي لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثًا قسمناه إلى ثلاثة أجزاء شملت ثلاثة أبعاد:

- البعد الأول: شمل متغيرين: الأعباء الوظيفية والعزلة الاجتماعية "3 عبارات".
- البعد الثاني: شمل متغيرين: هما الاتصال والخبرة الشخصية "3 عبارات".

- البعد الثالث: شمل متغيرين: هما غموض الدور وتمثالات العمل " 3 عبارات".

وقد كانت العبارات موجهة بصفة سلبية، وأجمع المبحوثون على الإجابة عليها بصفة الموافقة أي أنها تشكل مصدر ضغط في العمل.

اعتمدنا على منهج الإحصاء الوصفي، من خلال جداول مبسطة للتكرارات والنسب المئوية، حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة، وانطلاقاً من إجابة خريجي الجامعة الموظفين حديثاً على استبيان ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي.

#### 4- النتائج ومناقشتها:

بعد إجراء المقابلات وتطبيق الاستبيان على عينة الدراسة توصلنا إلى أن:

#### جدول (2) إجابات خريجي الجامعة الموظفين حديثاً بخصوص متغيري ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

أنواع ضغوط العمل		غير موافق بشدة		موافق بشدة	
		التكرار	%	التكرار	%
ملل وظيفي		2	5.71%	33	94.28%
قلق		3	8.75%	32	91.42%
توتر		3	8.75%	32	91.42%
خوف دائم		5	14.28%	30	85.71%
اغتراب وظيفي/ انطواء		4	11.42%	31	88.57%
فقدان الشغف/ الدافعية		5	14.28%	30	85.71%
مرض عضوي/نفسي		3	8.75%	32	91.42%
اضطراب سلوكي		1	2.85%	34	97.14%
انفعال		1	2.85%	34	97.14%
نوبات هلع		1	2.85%	34	97.14%
أخطاء متكررة		1	2.85%	34	97.14%
غياب		1	2.85%	34	97.14%
اكتئاب حاد		3	8.75%	32	91.42%
عصبية		1	2.85%	34	97.14%
وسواس قهري		1	2.85%	34	97.14%
تعب/ إرهاق		2	5.71%	33	94.28%
فقدان الثقة بالنفس		1	2.85%	34	97.14%

المصدر: اعداد الباحثان

#### 1.4- التحليل:

من خلال معطيات الجدول (3) نلاحظ أن أهم الأبعاد التي تشكل مصدراً لضغوط العمل لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً هي: الاضطرابات السلوكية والانفعالات ونوبات الهلع، بالإضافة إلى الأخطاء المتكررة وكثرة الغيابات والعصبية والوسواس القهري، وفقدان الثقة بالنفس بالدرجة الأولى، حيث أجاب (34) خريج جامعة موظف حديثاً بنسبة (97.14%) بعبارة "موافق بشدة"، مقابل الذين أجابوا "غير موافق بشدة" وهم فرد واحد بنسبة (02.85%) يليها في المرتبة الثانية الشعور بالتعب والإرهاق والملل الوظيفي، أين أجاب (33) خريج جامعة موظف حديثاً بـ "موافق بشدة بنسبة (94.28%) مقابل (02) من الخريجين أجابوا بعبارة "غير موافق بشدة" بنسبة (05.71%) وجاء كل من الاكتئاب الحاد المرض العضوي والنفسي والقلق والتوتر في المرتبة الثالثة، أين أجاب (32) من خريجي الجامعة بعبارة "موافق بشدة" بنسبة (91.42%) مقابل (03) أجابوا بعبارة "غير موافق بشدة" بنسبة (08.75%)، وفي المرتبة الرابعة جاء كل من الاعتراب الوظيفي والإنطواء، حيث أجاب (31) من خريجي الجامعة الموظفين حديثاً بـ "موافق بشدة" بنسبة (85.71%) مقابل (04) أجابوا

بـ "غير موافق بشدة" بنسبة (11.42%) وفي المرتبة الأخيرة اعتبر "الخوف الدائم وفقدان الشغف والدافعية" كمصدر من ضغوط العمل أين أجاب (30) من خريجي الجامعة بعبارة "موافق بشدة" بنسبة (85.71%) مقابل (05) أجابوا بـ "غير موافق بشدة" بنسبة (14.28%).

ومن خلال إجابات مختلف خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالمؤسسة الخاصة، يمكن ترتيب ضغوط العمل على النحو الآتي: الاضطرابات السلوكية والانفعالات ونوبات الهلع، الأخطاء المتكررة وكثرة الغيابات والعصبية والوسواس القهري، وفقدان الثقة بالنفس، الشعور بالتعب والإرهاق والملل الوظيفي، الاكتئاب الحاد والمرضى العضوي والنفسي والتوتر، القلق، الاعتراب الوظيفي، الانطواء، متلازمة الخوف الدائم، فقدان الشغف والدافعية من مصادر ضغوط العمل المتكررة التي تواجه خريجي الجامعة الموظفين حديثا وذلك بسبب قلة خبرتهم في العمل وتباين صورة العمل بين ما كان متوقعا قبل شغل الوظيفة وما هو موجود في موقع العمل الفعلي.

### جدول (3) توزيع تخصصات خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالمؤسسة الخاصة

النسبة	التكرار	نوع التخصص الجامعي
11.42%	4	علم الاجتماع التنظيم والعمل
11.42%	4	علم النفس التنظيم والعمل
11.42%	4	تنمية الموارد البشرية
25.71%	9	اتصال وعلاقات عامة
8.57%	3	إدارة عامة
20%	7	إدارة أعمال
2.85%	1	توجيه وإرشاد
8.57%	3	إعلام آلي

المصدر: اعداد الباحثان

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين لنا أن غالبية خريجي الجامعة الموظفين حديثا، بالمؤسسة الخاصة هم من تخصص الاتصال والعلاقات العامة، منهم (09) خريجي جامعة موظفين حديثا بنسبة (25.71%) يليهم تخصص إدارة الأعمال (07) خريجي الجامعة موظفين حديثا بنسبة (20%) ثم تخصصات العلوم الاجتماعية بمعدل (04) خريجي جامعة موظفين حديثا في كل تخصص بنسبة (11.42%) والتمثلة في علم الاجتماع التنظيم والعمل وعلم النفس التنظيم والعمل والتنمية البشرية يليها تخصص الإدارة العامة والإعلام الآلي (03) خريجي الجامعة موظفين حديثا في كل تخصص بنسبة (8.57%) وأخيرا تخصص توجيه وإرشاد منصب واحد بنسبة (2.85%).

من خلال هذا التباين في تخصصات خريجي الجامعة الموظفين حديثا، يمكن القول بأن سبب ضغوطات العمل مرتبط أساسا بنوع التخصص والشهادة الجامعية التي يحوزها خريج الجامعة فالموظفون حديثا من فئة تخصصات العلوم الاجتماعية، هم أقل عرضة لضغوط العمل والاعتراب الوظيفي كونهم أكثر معرفة بمسببات هذه الضغوط بالنظر للمقاييس التي درسوها في الجامعة وكونهم يمتلكون معرفة مسبقة حول أساليب إدارة ضغوط العمل والتقليل من حدة الاعتراب الوظيفي داخل المؤسسة الخاصة على عكس خريجي الجامعة الموظفين حديثا من تخصصات الإدارة العامة وإدارة الأعمال والاتصال والعلاقات العامة والإعلام الآلي كونهم يجهلون محددات ضغوط العمل وأساليب إدارتها.

## جدول (4) إجابات خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالمؤسسة الخاصة حول آثار ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي

النسبة	التكرار	آثار ضغوط العمل
%28.57	10	آثار نفسية
%28.57	10	آثار جسدية
%42.85	15	آثار سلوكية

المصدر: اعداد الباحثان

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن الآثار السلوكية سجلت أعلى نسبة (42.85%)، ثم جاءت بعدها الآثار النفسية والجسدية بنسب متساوية (28.57%) وبناء على إجابات خريجي الجامعة الموظفين حديثا فإن تحديدهم لآثار ضغوط العمل يتمثل بالدرجة الأولى في " الآثار السلوكية" من غيابات متكررة وكثرة الأخطاء أثناء أداء العمل ومع جماعة العمل ما ينعكس سلبا على الأداء وعلى تحقيق المؤسسة الخاصة لأهدافها وما يتبعها من آثار نفسية متمثلة في القلق وزيادة حدة التوتر، والانفعال الشديد والاكنتاب والوسواس القهري والعصبية وفقدان الثقة بالنفس وقلة دافعية الفرد للعمل وفقدان الشغف، والملل وظيفي والانطواء والعزلة وما يترتب عليه من عدم جودة الأداء وهدر الوقت، وبالتالي تشكل اتجاهات سلبية لدى خريج الجامعة الموظف حديثا نحو عمله بالمؤسسة الخاصة ما يجعله ينفر منه كذلك آثار جسدية من تعب وإرهاق وأمراض عضوية كأمراض القلب والشرابين والقولون والرئة والكبد والأعصاب، وهذا كله راجع لاعتقادات خريجي الجامعة الموظف حديثا وتمائلاته الخاطئة عن العمل وطبيعة الوظائف الموكلة إليه، وبالتالي ينشئ اغتراب وظيفي بين الموظف ووظيفته، تزداد فجوتها كلما استسلم لأفكاره ولم يبادر لإيجاد حلول لما يعترضه من مشكلات داخل التنظيم.

## 2.4- تفسير ومناقشة النتائج:

ومن خلال تطبيق دليل المقابلة مع (35) فردا مبحوثا خريج جامعة موظف حديثا بالمؤسسة الخاصة توصلنا إلى أن:

- كباحثين سوسيوولوجيين نرى أن إجابة خريجي الجامعة الموظفين حديثا تركز على جانب ظروف بيئة العمل كونها غير محفزة وضاغطة، وكذلك الظروف الفيزيائية المتعلقة ببعد مسافة عمل خريج الجامعة الموظف حديثا عن مقر اقامته ما ينعكس سلبا على نفسيته ودافعية أدائه ويمكن تفسير هذه الضغوط التي تعترض خريجي الجامعة الموظفين حديثا، بالرجوع لمدرسة العلاقات الإنسانية التي ومن خلال بحوث الهاوثورن ركزت على انفصال الفرد عن عمله، وما ينجم عن ذلك من شعور بالاغتراب وعدم التوافق.
- من خلال قرائتنا السوسيوولوجية لإجابة المبحوثين حول سبب شعور خريجي الجامعة الموظفين حديثا بالعزلة الاجتماعية نرى أن الشعور بالاغتراب متعلق بشخصية الفرد القائمة على الإدراك، والتوقع والخيال فعدم اندماج خريجي الجامعة الموظفين حديثا في بيئة العمل، قد يكون نتيجة صورة سلبية شكلها الخريج مسبقا عن الوظيفة الحالية فحسب "ميرتون" أعضاء التنظيم يستجيبون لمواقف معينة في إطاره، ثم يعممون هذه الاستجابة على مواقف مماثلة فليس بالضرورة أن يكون تسلط المسؤول من أجل تحقيق الهدف العام للتنظيم، بقدر ما يؤدي إلى جمود وعدم مرونة خريج الجامعة الموظف حديثا.
- من خلال قراءتنا لإجابات خريجي الجامعة الموظفين حديثا، تبين أن الشعور بالقلق والاكنتاب والملل ليس بسبب الكم وتزايد العدد بل أرجعه أغلب خريجي الجامعة الموظفين حديثا إلى ضغط العمل

وهي نفس الإجابات المتحصل عليها في (السؤال 8) إلى أسباب خارجية متعلقة بالتنقل وبعد المسافة بين المؤسسة الخاصة ومقر إقامة الموظف، ويمكن تفسير ذلك بالرجوع إلى دراسة سيزليك التي ركزت على ضرورة التوافق بين التنظيم والبيئة الاجتماعية والاقتصادية، وكشفت عن الضغوط التي يمكن أن يمارسها المجتمع على بناء التنظيم وأهدافه فندرة المواصلات من عدمها عامل خارجي، لكنه ينعكس سلبا على أداء خريجي الجامعة الموظفين حديثا ويشكل عامل ضغط خارجي يجعله في قلق مستمر يستنزف الجهد والوقت.

- تبين من خلال تحليلنا أن التكوين الأكاديمي الذي يتلقاه خريج الجامعة الموظف حديثا لا يغطي أعباء المهنة التي يشغلها، وأن وظيفته تقتضي البحث والتقصي الدائم وتعتمد التكوين الذاتي، وهذا ما يجعلنا نفسر قلة اتصال خريج الجامعة الموظف حديثا داخل المؤسسة، بغيره من الزملاء هي نتيجة خبرة يفتقدها. وأنه خلال فترة العمل يسعى لتطوير ذاته واكتساب أكبر قدر من المعارف، والمؤهلات ما يجعله في عزلة وانفصال عن مختلف جماعات العمل فهو يسعى لإثبات مكانته وتفعيل دوره داخل المؤسسة، وهذا ما يذهب إليه بارسونز في تحليله للتنظيم كنسق اجتماعي في أن الدور لا يمكن تأديته بدون فاعل أو بدون بنية مكانة.

- من خلال قراءتنا السوسولوجية لإجابات مختلف خريجي الجامعة الموظفين حديثا، تبين أن التخصص الأكاديمي له دور بارز في تقليل ضغوط العمل فخريجي الجامعة الموظفين حديثا من تخصصات اجتماعية ونفسية، أقل عرضة لضغوط العمل مقارنة بغيرهم من تخصصات العلوم الإنسانية والعلمية من خلال المقاييس التي درسوها مسبقا والتي سهلت عليهم تأدية الأعمال الإدارية وعمليات التخطيط والتنظيم في مقابل من درسوا العلوم الاقتصادية والإعلام الآلي، وهذا يمكن ربطه بمبادئ الإدارة العلمية وما كان تحدث عنه تايلور في ضرورة توفر التخصص في العامل، واستخدام الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين تقاديا لعديد المشكلات ولكي يحقق التنظيم أهدافه.

- من خلال تحليلنا للإجابات المختلفة التي أدلى بها خريجي الجامعة الموظفين حديثا، تبين أنه كلما زادت أقدمية الخريج في العمل انخفض مستوى قلقه وتوتره، وذلك كون المهنة تصبح بمثابة الروتين ومجموعة عمليات متكررة، ويمكن إرجاع هذا التصور لتحليل كروريزه للمنظمة فهنا خريج الجامعة يصبح ذو خبرة ونفوذ ويصبح يمارس سلطة الضغط على رئيسه بما يحوزه من شبكة علاقات متجذرة وقوة يمنحها لها التنظيم.

- من خلال تحليلنا السوسولوجي لتموقع خريج الجامعة الموظف حديثا، داخل التنظيم وتفسير سبب قلقه وتخوفه هو الصورة الذهنية التي يشكلها تجاه فكرة العمل والمهنة المسندة إليه فتخوفه من جماعة العمل ونشوء صراعات قد يحد من فاعليته ويزيد حدة التوتر عنده.

- من خلال قرائنتنا السوسولوجية للموضوع تبين أن خريج الجامعة الموظف حديثا، يعمل وسط ضغوط عمل تتباين شدتها تزداد أو تقل، على حسب الخبرة التي يمتلكها وأن الخبرة لا ترتبط بالضرورة بسنوات الأقدمية. بقدر ما ترتبط بجانب التكوين الأكاديمي لخريج الجامعة الموظف حديثا، وضرورة تفعيله في ميدان عمله ونقل مكتسباته القبلية للواقع العملي، وهذا منطلق النظرية السلوكية، التي ركزت على أن شخصية الإنسان ليست ثابتة ثباتا مطلقا أو ثباتا نسبيا ولكنها ديناميكية متطورة بحسب نوعية الموقف.

ومن خلال ما سبق تبين لنا أنه:

- توجد علاقة طردية متزايدة بين الأعباء الوظيفية والعزلة الاجتماعية لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً.
- توجد علاقة طردية بدرجة متزايدة بين الاتصال ومستوى خبرة خريجي الجامعة الموظفين حديثاً.
- توجد علاقة طردية بدرجة قليلة بين غموض الدور وتمثلات العمل لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً.

## 5-الخلاصة:

توصلت دراستنا إلى أنه تسهم ضغوط العمل في زيادة الشعور بالاغتراب الوظيفي، لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً بالمؤسسة الخاصة الذين تلقوا تكويناً ميدانياً ضعيفاً أو يفتقدون للخبرة والثقة بالنفس، بينما يقل الشعور بالاغتراب لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً، الذي تلقوا تكويناً أكاديمياً جيداً ويمتازون بشخصية مبادرة وابتكارية تحسن إدارة ضغوط العمل فالمؤسسات الخاصة التي تكون فيها قنوات الاتصال شبه مغلقة وتنظيمها الإداري يتسم بالتوتر والقلق ودوران العمل، تشكل صورة سلبية لدى خريجي الجامعة الموظفين حديثاً، وبالتالي يتشكل اتجاه سلبي، لخريجي الجامعة الموظف حديثاً نحو العمل وطبيعة الوظيفة التي يشغلها، ويجعله في قلق دائم وتخوف، ما يسبب له ضغطاً مستمراً مما يستدعي وجود اقتراحات لتغيير هذا الاتجاه والتقليل من عبء ضغوط العمل نذكر منها:

- معرفة مصادر ضغوط العمل السلبية والإلمام بها، ووضع استراتيجيات فعالة للحد منها.
- مشاركة العمال الموظفين حديثاً في إيجاد حلول لمختلف المشكلات الحاصلة، والاستفادة من جانب تكوينهم الأكاديمي والمعرفي من التخصصات التي تعنى بالتنظيم والعمل والمؤسسة.
- توفير بيئة عمل محفزة، تستهدف الجانب المعرفي لخريجي الجامعة الموظفين حديثاً وتلائم قدراتهم.
- معرفة اتجاهات خريجي الجامعة الموظفين حديثاً تجاه وظائفهم، والعمل على تعزيزها ما يقلل من حدة ضغوط العمل.
- الاهتمام بدراسة بيئة العمل الداخلية والخارجية معاً للإلمام أكثر بضغوط العمل والحد منها.
- إيجاد نظام تقييم دوري من خلال رصد انطباعات خريجي الجامعة الموظفين حديثاً، والأخذ بعين الاعتبار مختلف اجاباتهم في تحديد استراتيجية المؤسسة وتحقيقها لأهدافها .

## - الإحالات والمراجع:

- معجم لسان العرب العربي-عربي(2007). القاهرة مصر: دار البرهان.
- منجد الطلاب(1976). ط1. بيروت لبنان: دار المشرق.
- أبو دلو، جمال (2009).*الصحة النفسية*. عمان. ط1. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- بقريش، فوزية (2020). دور القطاع الخاص في مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الوطن العربي. مجلة *أبحاث اقتصادية وإدارية*، 14(1)، 564.
- بن زاهي، منصور وتاوريرت، نور الدين (2010). الاغتراب الوظيفي كشكل من أشكال المعاناة في العمل. مجلة *العلوم الإنسانية والاجتماعية*، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، 135.
- الحسين، نبيل السيد (2006). *سيكولوجية الإيداع*. ط1. السودان: دار فرحة للنشر والتوزيع.

زرواتي، رشيد (2007). *مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*. ط1. عين مليلة. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر.

الزيود، نادر فهمي (2002). *واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء بالأردن*. مجلة العلوم التربوية، 1، 203.

سوتيريوس سارانتاكوس. *البحث الاجتماعي*. ترجمة شحدة فارح. ط1. بيروت لبنان: المركز العربي للأبحاث والدراسات السياسية.

لايري، محمد زاهد (2017). *السلوك التنظيمي*. عمان الأردن: دار المسيرة.

مكي، عباس محمود (2007). *هواجس العمل من قلق المؤسسة إلى تحديات العلاج النفسي والإداري*. ط1. بيروت لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

الميلي، عبد القادر (2012). *البحوث العلمية في علم الاجتماع "خدمة الفرد في حالات الضغوط النفسية"*. ط1. القاهرة مصر: دار الكتاب الحديث.

#### كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

عربي، سمية وزرواتي، رشيد (2024). *ضغوط العمل والاعتراب الوظيفي لدى خريجي الجامعة العاملين بالقطاع الخاص دراسة ميدانية تحليلية لعينة من خريجي الجامعة الموظفين حديثا بإحدى المؤسسات الخاصة بسطيف*. مجلة العلوم النفسية والتربوية. 10(2)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 117-132.