



مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية



www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

موقع المجلة:

دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا بمؤسسة بريد الجزائر بالأغواط the role of work stress in generating workplace conflict during the covid corona pandemic of Algeria Post of Laghouat

إلهام ماضي،^{1*} Ilham Madi، ilham.madi.23@gmail.com

عبد القادر بن برطال،² Abdelkader Benbental، a.benbental@lagh-univ.dz

¹ طالبة دكتوراه، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة الأغواط (الجزائر)

² أستاذ محاضر، مخبر دراسات التنمية الاقتصادية، جامعة الأغواط (الجزائر)

تاريخ النشر: 2021/12/31

تاريخ القبول: 2021/06/05

تاريخ الإرسال: 2021/03/04

الكلمات المفتاحية

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور ضغوط العمل في توليد الصراع التنظيمي من وجهة نظر موظفي مؤسسة البريد بالأغواط، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في دراسة، ولتحقيق الهدف تم جمع (45) استمارة على العينة المختارة، وتم اختبار الفرضيات باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد والأساليب الإحصائية المناسبة. توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود اثر لفروع ضغوط العمل (عبء العمل، الهيكل التنظيمي) في توليد الصراع التنظيمي مع عدم وجود علاقة خطية بين الأجور والمكافآت وبيئة العمل مع الصراع التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة التخفيض من أعباء العمل وكذا تليين الهيكل التنظيمي وجعله اكثر مرونة وقابلية للتغيير وفقا للتغيرات الخارجية التي تطرحها البيئة.

تصنيف JEL: D74, J62.

Abstract

This study aimed to highlight the role of work stress in generating workplace conflict amongst the employees of Algeria Post of Laghouat. The descriptive and analytical approach was followed in the study, And to reach our objective (45) questionnaires were collected on the selected sample, and the we tested the study hypotheses using the multiple regression and the appropriate statistical methods. The study found a set of results, the most important finding was the presence an effect of the branches of work stress (workload, organizational structure) in generating workplace conflict with no linear relationship between wages, incentives and work environment with the workplace conflict, The study recommended the reduction of the workload, as well as softening the organizational structure to make it more flexible and adjustable to change according to external changes imposed by the environment.

Keywords

job stress;
work
environment;
conflict;
organizational
conflict.

JEL Classification Codes D74, J62.

* البريد الالكتروني للباحث المرسل: a.benbental@lagh-univ.dz

1. مقدمة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من كتاب الفكر الإداري وذلك لما لها من تأثير سلبي على كل من الفرد والمنظمة، وتظهر هاته النتائج على مستوى الفرد في شكل آثار سلوكية ونفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج سلبية على مستوى المنظمة بشكل مباشر تتجسد في انخفاض الروح المعنوية والدافعية، الامر الذي يولد صراعات داخلية للفرد تساهم في وجود صراعات أخرى بين الافراد انفسهم.

ان إدارة الصراع التنظيمي اصبحت في عصرنا الحالي ضرورة حتمية وهذا من خلال معالجته واستخدامه بالطريقة الإيجابية واستغلاله كمصدر تحسين التنافس والمستوى لدى الافراد، كونه بالأساس ظاهرة لا تخلو منها أي مؤسسة؛ ثم ان ظهور كوفيد 19 كورونا كأزمة صحية عالمية تسببت في ركود اقتصادية وحركة غير مسبوقة للأفراد كما ساهمت بشكل أوسع في ارتفاع الضغط النفسي ومن ضمة العملي للأفراد دخل المنظمات.

بناء على ما سبق ارتأينا صياغة إشكالية هذه الورقة البحثية في التساؤل الرئيسي كما يلي:

الى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا-بمؤسسة البريد بالأغواط؟
للإجابة عن إشكالية البحث يتم طرح عدة أسئلة فرعية كما يلي:

- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل في توليد الصراع التنظيمي بمؤسسة البريد بالأغواط؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت دور في توليد الصراع التنظيمي بمؤسسة البريد بالأغواط؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي دور في توليد الصراع التنظيمي بمؤسسة البريد بالأغواط؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل دور في توليد الصراع التنظيمي بمؤسسة البريد بالأغواط؟.

اهداف الدراسة:

- الفاء الضوء على مختلف الجوانب النظرية المرتبطة بضغط العمل والصراع التنظيمي بمؤسسة البريد خلال جائحة كوفيد كورونا

- قياس مدى تأثير ضغوطات العمل ودورها في توليد الصراع التنظيمي خلال جائحة كوفيد كورونا.
- معرفة ضغوطات العمل المحتملة في توليد الصراع داخل مؤسسة البريد بالأغواط
- تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات اللازمة لمؤسسة البريد بالأغواط.

فرضيات الدراسة:

في ضوء الإشكالية، وخدمة لاهداف الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :

- يوجد اثر ذو دلالة احصائي لضغوط العمل على الصراع التنظيمي عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$
- تتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات التالية :
- يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعبء العمل على الصراع التنظيمي عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ؛
- يوجد اثر ذو دلالة احصائية الأجور والمكافآت على الصراع التنظيمي عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ؛
- يوجد اثر ذو دلالة احصائية للهيكل التنظيمي على الصراع التنظيمي عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ ؛
- يوجد اثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل على الصراع التنظيمي عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

العلمية ان الممارسات اليومية داخل المؤسسات ومع ازدياد حجم ضغط البيئة الامر الذي يؤدي الى ضغوطات اكبر بالنسبة للأفراد داخل المؤسسة ولان ضغوط العمل تتمثل في شكل تفاعلات التي تحدث ببيئة العمل والافراد، فلا بد انها سبب رئيسي في توليد الصراعات التنظيمية بالتراكم .

ضغوط العمل، المفاهيم:

اختلف كثير من الباحثين في تحديد مفهوم ضغوط العمل وذلك راجع بنظرنا الى البعد المفهومي للمصطلح نتيجة اختلاف التجارب الشخصية والاهتمامات والخبرات للباحثين في مجال التخصص نفسه إضافة الى ارتباط ضغوط العمل بعلوم عديدة ومجالات عمل مختلفة، ويجدر الإشارة الى بضعة مفاهيم منها:

ان كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة مواقف او الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله والتي تؤدي الى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعله لمواجهتها كما يرى اخرون ان ضغوط العمل ترتبط بمجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود الفعل عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له (Al-Omari, 1437)، كما صنفها اخرون على ثلاث اتجاهات من مثيرات واستجابات وتفاعل بين الفرد والبيئة على نحو التالي (Youssef, 2004):

-**الضغوط كمثيرات:** تبنى معظم علماء النفس الضغوط باعتبارها مثيرات، ويرون ان الضغوط الأكثر شيوعا هي احداث تفرض على الفرد، كما تشمل تعريفات الضغوط كمثيرات الظروف التي تنشأ من داخل الفرد (مثل الجوع والجنس) والتي تتبع من الخصائص العصبية؛

-**الضغوط كاستجابة:** كان كانون احد رواد الأوائل في بحوص ضغوط في القرن العشرين، وهو الذي وصف ما يسمى استجابة الكر والفر حيث افترض كانون انه عندما يتلقى الكائن تهديدا فان الجسم يستثار بسرعة ويحدث تنشيط للجهاز العصبي السيمبثاوي وجهاز الغدد الصماء؛

-**الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:** لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل الباحثين المعنيين بالضغوط لوجود نقاط ضعف في هذه التعريفات ومن ثمة ظهر اتجاه ثالث يميل الى تعريف الضغوط باعتبارها علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة المحيطة وتعتبر الضغوط مرتبات عليات التقدير لدى الفرد بمعنى فحص ما اذا كانت المصادر الشخصية كافية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها البيئة ويتحدد الضغط حينئذ بمدى تناسب بين الفرد والبيئة.

مصادر ضغوط العمل

يتعرض الافراد في حياتهم الى العديد من الضغوط التي تأتي من مصادر مختلفة، وتعمل كل منها بشكل مستقل او تتفاعل معا باحداث التأثير الى سلوكهم وتصرفاتهم منها (Asfa, 2019) :

1. مصادر متعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل: عادة ما يكون للعوامل البيئة تاثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، وتشمل هذه العوامل: العوامل السياسية والاقتصادية ، وكذا العوامل الاجتماعية

2. المصادر المتعلقة بالمنظمة والوظيفة: فنجد منها طبيعة العمل، وصعوبة العمل ، الامن الوظيفي، اختلال بيئة العمل المادية، غموض الدور والذي يعني النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد كما يحدث عند تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، ومن ثمة صراع الدور حيث يلعب الفرد أدوار أي انه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه.

الصراع التنظيمي:

يعتبر موضوع الصراع التنظيمي من أهم الموضوعات الحالية وخصوصا وتزامنه مع الازمة الصحية كوفيد كورونا ورغم انه موضوع قديم الا انه المحرك الرئيسي في كل إدارة بحسب مفهومها له ومدى استعدادها لتحويله فيما يصب في مصلحتها، تقدم كثير من الباحثين في مجال الصراع التنظيمي بتعريفات له نجد منها:

ان الصراع احد اشكال التنافس بين طرفين او اكثر نتيجة اهداف غير متوافقة (kenneth, 1962) ، كما يرى ميتشال ان الصراع هو وجود اختلاف في المصالح والتطلعات بين اطراف الصراع لايمكن تحقيقها بصورة متزامنة (cristopher, 1981) ان حقيقة مفهوم الصراع هو مفهوم محوري أساسي في مجال النزاعات سواء منها الفردية او الجماعية بين التنظيمات، ولان التنظيم من اساسيات الصراع التي نركز عليها فلا بد ان نشير الى ان التنظيم يدرس من خلال علاقة التفاعل الاجتماعي التي يحويها بتحليل العلاقات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية وكذلك العلاقات القائمة بين مختلف عناصر وأجزاء التنظيم، بالنسبة للصراع التنظيمي فيعتبره كل من وارنر وهولانباك بانه عملية التعارض والمواجهة التي يمكن ان تحدث داخل المؤسسة بين مختلف الافراد او بين جماعات مختلفة (hollenbeck, 1998)

كوفيد19 كورونا وضغوط العمل:

منذ ظهور جائحة كوفيد 19 كورونا من أواخر شهر ديسمبر من سنة 2019 بمدينة ووهان بالصين الى ان انتشر بدول العالم والتي أدت بهم الى اغلاق تام مما أصاب الاقتصاد بصدمة وركود عالمي والذي قد مس بالجزائر مطلع شهر ديسمبر من سنة 2020 ؛

يعرف كوفيد كورونا وفقا لمنظمة الصحة العالمية فيروس كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والانسان، ومن المعروف أن عدد من فيروس كورونا تسبب لدى البشر امراض تنفسية، لكنه سبب وجود فيروس كوفيد 19 ، وهو مرض معد ولم يكن له علم مسبق قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ديسمبر 2019 وقد تحول كوفيد19 الى جائحة عالمية شلت العالم والاقتصاد ككل. ومنذ انطلاقه تسبب في إيقاف المنظمات عن العمل.

وكننتيجة لتوسع مساحة الاجتياح من الفيروس لايد ان نشير الى انه أدى الى نتائج عكسية تمثلت في ضغوطات عمل على المؤسسات الخدمية بالأخص مؤسسة بريد الجزائر التي احصت قرابة 4022 مليار دينار جزائري نهاية شهر نوفمبر من سنة 2020 ومن بينها 763 مليار دج سحبت على مستوى الشبائيك الالية للنقود كما بلغت 3.396.787 عملية بمعدل نمو يقدر ب406% مقارنة بسنة 2019 والذي يمثل 85.09% من مجموع العمليات الاجمالية المسجلة بالجزائر .

III. الطريقة والإجراءات:

سنحاول تقديم وصفا للمنهجية والإجراءات المتبعة في انجاز الدراسة، إضافة الى تحليل الدراسة واختبار الفرضيات

- تقديم المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة البريد بالأغواط):

هي مؤسسة عمومية ذات صبغة صناعية وتجارية تقدم خدمات بريدية ومالية أنشأت بموجب مرسوم التنفيذي 2/43 لجعلها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق لمحورين اثنين وباقل تكاليف وفي جميع انحاء الوطن وتتمثل خدماتها في:

خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطابعات البريدية المالية بجميع اصنافها وهذه الخدمات وضع لها قانون رسوما يدفعها المستفيد وهي رمزية مقابل توفر هذه الخدمة في جميع مكاتب البريد التي وصلت الى 3800 مكتب بريدي واكثر من 20 مليون حساب بريدي جاري وبطاقم اكثر من 24 الف عاملا (alger، 2021).

- مجتمع وعينة الدراسة، منهجية والاداة:

تم تحديد مجتمع الدراسة من موظفي مؤسسة البريد بالأغواط وذلك على أساس طبيعة الموضوع والبيانات التي تهدف الدراسة الحصول عليها وهم موزعين بحسب الفروع المنطقة بالأغواط فرع الوئام وفرع المعمورة وفرع وسط المدينة وبداخل المؤسسة من رؤساء المصالح للموارد البشرية والمحاسبة والتقييم المالي وكذا متعاملي الشباك البريدي تم اختيار عينة عشوائية والتي بلغ عددها (45) حيث تم توزيع 53 استمارة، حيث تم استرداد 49 استمارة واستبعاد 4 منها لا تتوفر فيها شروط الإجابة وبذلك اصبح عدد الاستبيانات الصالحة والتي خضعت للتحليل (45) استمارة.

- منهجية الدراسة الميدانية

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المناهج العلمية المناسبة والمتمثلة أساس في المنهج الوصفي التحليلي وعلى أسلوب دراسة الحالة بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية.

- الأداة الرئيسية : تم الاعتماد على أداة رئيسية في هذه الدراسة وهي استمارة الاستبيان للدمع المعلومات حيث صيغت في شكل أسئلة مباشرة، وتضمنت 30 سؤالا شملت جوانب الموضوع كما كانت الأسئلة لها إجابات مغلقة حسب مقياس ليكارت الخماسي لتحقيق اكبر استجابة وتم تقسيم الاستبيان الى المحور الأول يمثل فقرات المحددة للمتغيرات المستقلة ويتضمن 5 عبارات والمحور الثاني ويتضمن 04 عبارات انا المحور الثالث فقد تضمن 6 عبارات واخر محور تضمن 5 عبارات، اما عبارات المتغير التابع فقد بلغت 10 منها.

- التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة:

اختبار الثبات الكلي (جميع الفقرات):

جدول(1) : نتائج اختبار ألفا كرونباخ الكلي

عدد العبارات	ألفا كرونباخ
30	0.923

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على SPSS 24.0.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل α كرونباخ الكلي يساوي (0.923) وعليه يمكننا القول أن أداة القياس تمتاز بثبات جيد، أي أن عينة الدراسة تتمتع بثبات ودرجة تجانس داخلي مرتفعة، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج موافقة لإجابات المستجوبين اتجاه عبارات الاستبيان، بناء على ذلك الأداة المستخدمة للدراسة تتمتع بدرجة كبيرة من الصدق والثبات مما يجعلها صالحة لهاته الدراسة وتجعل الباحثين مطمئنين لتطبيقها.

اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

لاختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة، قمنا بإخضاع هاته المتغيرات لإختبار كولموغوروف- سمرنوف (One-Sample Kolmogorov – Smirnov Test) وكانت النتائج كما في الجدول التالي، وبتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول(2) : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار كولموغوروف – سمرنوف		متغيرات الدراسة
قيمة الإحتمال P.Sig	قيمة Z	
0.200	1.857	ضغوط العمل
0.083	1.894	الصراع التنظيمي

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 24.0.

أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة Z Kolmogorov-Simrnov ممثلة فيما يلي: (1.85، 1.894)، ومستوى المعنوية لها على التوالي (0.200، 0.083)، وكلها جاءت أكبر من 0.05، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناء على ذلك نتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

تحليل إجابات أفراد العينة

لاختبار مدى موافقة زبائن مؤسسة النقل الحضري والشبه الحضري بالأغواط على محاور الاستبيان، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وهذا ما توضحه الجداول التالية:

جدول (3): اتجاه إجابات أفراد العينة

المحور	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
المتغير المستقل الأول عبء العمل	5	3.94	0.47	موافق
المتغير المستقل الثاني الأجور والمكافآت	4	3.89	0.59	موافق
المتغير المستقل الثالث الهيكل التنظيمي	6	3.84	0.49	موافق
المتغير المستقل الرابع بيئة العمل	5	3.88	0.62	موافق
المحور الثاني الصراع التنظيمي	10	3.9583	0.52	موافق

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 24.0

يتضح من الجدول رقم "03" ان المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة متوافقة في الاتجاه ، فالمتغير المستقل الأول (عبء العمل) والمتغير المستقل الثاني (الأجور والمكافآت) للمحور الأول جاءت درجتهم بالموافقة حيث بلغ المتوسط الحسابي على التوالي (3.94)، (3.89) مع انحراف معياري اقل من 1 أي ان المستجوبون موافقون على عبء العمل والأجور والمكافآت تشكل ركيزة أساسية ضمن ضغوط العمل التي يتعرض لها افراد العينة طوال فترة عملهم.

اما المتغير المستقل الثالث (الهيكل التنظيمي) والمتغير الرابع (بيئة العمل) بلغت قيمة المتوسط الحسابي على التوالي (3.84)، (3.88) ما يعني درجة موافق أي ان افراد العينة أيضا يتفقون على ما جاء في فقرات هذه الابعاد وان الهيكل التنظيمي وبيئة العمل عاملان مهمان من بين عوامل المؤدية الى ضغوطات في مجال العمل، خصوصا ونحن نتحدث عن مدى مرونته خلال فترة جائحة كوفيد كورونا..

كما ان قيمة المتوسط الحسابي لمحور المتغير التابع والذي يقيس وجود صراع تنظيمي بالمؤسسة، بلغ المتوسط الحسابي (3.9583) وهو بدرجة الموافق، يمكن الحكم بان اغلبية افراد العينة متفقين على وجود صراع تنظيمي داخل المؤسسة خلال جائحة كوفيد كورونا متمثلة في (صراع العلاقات، صراع المعلومات، صراع المصالح، صراع البنية) كل هذا ساهم في وجود صراع تنظيمي بمؤسسة البريد بالأغواط.

التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة:

في هذا المطلب سنحاول إظهار طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) والمتغير التابع الصراع التنظيمي، ثم سنختبر استقلالية المتغيرات المستقلة وفي الأخير سنقوم بإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة التطبيقية، وذلك من أجل قبول الفرضيات أو رفضها، وقد استعملنا في ذلك نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وذلك عند مستوى دلالة $(\alpha > 0.05)$ ، (بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 24.0).

- طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع
- مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

جدول (4): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

بيئة العمل	الهيكل التنظيمي	الأجور والمكافآت	عبء العمل	
			1	عبء العمل
		1	0.558**	الأجور والمكافآت
	1	0.618**	0.544**	الهيكل التنظيمي
1	0.816**	0.529**	0.525**	بيئة العمل

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات SPSS 24.0

لقد تم الاعتماد على اختبار (Variable Inflation Factor) VIF من أجل اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وتم استخراج قيمة (VIF) من خلال المعادلة التالية:

$$2R = (1 - R) \div (2VIF = 1)$$

وبلغت أعلى قيمة ارتباط 0.816 وهي بين بيئة العمل والهيكل التنظيمي، وبلغت قيمة VIF من المعادلة السابقة تقريبا 3.33 وهي أقل من (10) وهذا يعني عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة.

- معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة

جدول رقم(05) : يمثل معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل

والمتغير التابع الصراع التنظيمي

معامل الارتباط بين	عبء العمل	لأجور والمكافآت	الهيكل التنظيمي	بيئة العمل
الصراع التنظيمي	0.602	0.674	0.766	0.645

المصدر: من اعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS 24.0

ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.05

** ارتباط ذو دلالة عند مستوى معنوية 0.01

يتضح من الجدول ان معاملات كلها ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.05 و0.01 بحيث جاءت كلها موجبة دلالة على وجود علاقة تفاوت بين المتوسطة والقوية الطردية حيث بلغت 60 % بين عبء العمل والصراع التنظيمي وكذا كأقل نسبة ممكنة لتكون نحو 76% فيما بين الهيكل التنظيمي والصراع التنظيمي.

اختبار الفرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

الفرضية البديلة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والمكافآت على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغواط عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$.

ولمعرفة صحة هذه الفرضية الرئيسية سنستعين بمعادلة الانحدار المتعدد، وذلك باعتبار (الصراع التنظيمي) كمتغير تابع، وضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) كمتغير مستقل وباستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS حصلنا على ما يلي:

جدول رقم(06) : معامل الارتباط بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي

الخطأ المعياري للتقدير	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.45964	.6490	0.673	0.821	1

المصدر: من اعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS 24.0

نلاحظ أن معامل الارتباط بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي كان مساويا لـ 0.821، وهذا يدل على وجود علاقة طردية موجبة قوية بين المتغيرين، أي أنه كلما زاد المتغير التابع (الصراع التنظيمي) نتج عنه زيادة في المتغير التابع (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) إضافة إلى معامل التحديد بقيمة 0.673 وهذا ما يفسره أن التغير الحادث في الصراع التنظيمي سببه التغير في ضغوط العمل بنسبة 67.3%، هذه المعطيات مجتمعة لا تعطينا حكما عن مدى ملائمة النموذج للبيانات ومدى جودته، ومن أجل معرفة ذلك سوف ندرس معنوية النموذج من خلال اختبار التباين الأحادي (ANOVA).

جدول رقم (07) : اختبار معنوية النموذج

نموذج	مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig
الأنحدار	11.409	54	0.211	27.844	0.000 ^b
البواقي	11.409	54	0.211		
المجموع	34.939	58			

المصدر: من اعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS 24.0

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن القيمة الاستدلالية sig أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05α وهذا يعني أن

معادلة الانحدار تلائم البيانات.

- الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى

دلالة 0.05α

الفرضية البديلة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى

دلالة 0.05α

الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجور والمكافآت على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

الفرضية البديلة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأجور والمكافآت على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الهيكل التنظيمي على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

الفرضية البديلة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية الهيكل التنظيمي على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بيئة العمل على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

الفرضية البديلة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بيئة العمل على الصراع التنظيمي لدى زبائن مؤسسة البريد عند مستوى دلالة $\alpha 0.05$

سنحاول إثبات مدى صحة أو رفض الفرضيات الفرعية إحصائيا من خلال تحليل النتائج الموجودة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): اختبار الفرضيات الفرعية

	معاملات لا معيارية		معاملات معيارية	T	Sig
	B	Erreur standard	Beta		
Constante	0.457	0.285	0	1.604	0.115
عبء العمل	0.302	0.108	0.185	1.868	0.047
الأجور والمكافآت	0.244	0.098	0.265	2.499	0.077
الهيكل التنظيمي	0.449	0.117	0.548	3.850	0.000
بيئة العمل	-0.052	0.128	-0.056	-0.407	0.686

المصدر: من اعداد الباحثين على ضوء مخرجات SPSS24.0

يلاحظ من بيانات الجدول أعلاه بأن قيم الدلالة غير دالة إحصائيا فيما يتعلق كل من الأجور والمكافآت وبيئة العمل لكون قيمة المعنوية أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهو 0.05 على عكس محور عبء العمل ولهيكل التنظيمي نلاحظ أن قيمة Sig أقل من مستوى الدلالة $\alpha 0.05$.

IV. نتائج الدراسة (التحليل والمناقشة)

وجود تأثير للهيكل التنظيمي في توليد الصراع التنظيمي وهو ما أكدت عليه نتائج الفرضية الثالثة، حيث ان اهتمام المؤسسة لا بد ان يوجد هيكل مرن يتناسب والأزمات المحتمل حدوثها وبالتالي الضغوطات المحيطة ببيئة العمل بالمؤسسة، وهو ما أكدته نتائج الفرضية الثالثة والتي نصت على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغوط، تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.00 وهي اقل من مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

وجود تأثير للأجور والمكافآت وكذا بيئة العمل على الصراع التنظيمي وهو ما أكدت عليه نتائج الفرضيتين الثانية والرابعة وهو ما أكدته نتائج الفرضيات الثانية والرابعة الفرضية الفرعية الأولى تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل في الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغوط، وتحصلنا على قيمة sig تساوي 0.047. اما بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغوط، وتحصلنا على قيمة sig تساوي 0.686 وهي أكبر من مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. أما باقي المتغيرات الأخرى الخاصة بضغوط العمل والمتمثلة في بيئة العمل وعبء العمل فلم يكن لها تأثير ذو دلالة إحصائية من وجهة نظر أفراد العينة.

V. الخلاصة:

ان الاهتمام بمسببات ضغوط العمل وضغوط العمل خلال الازمات اصبح ضرورة حتمية للمنظمات لضمان البقاء والاستمرارية ، وقد حاولت هذه الدراسة تدليل بعض الجوانب المتعلقة بهذا الموضوع خاصة إمكانية تسبب الضغوطات في توليد صراعات بمؤسسات .

- نتائج الدراسة:

فيما يتعلق بوجود ضغوطات عمل ملموسة بالمؤسسة محل الدراسة جاء اعلى من المتوسط من وجهة نظر الافراد المستجوبين الامر الذي أكدته نتائج الفرضية الرئيسية والتي نصت على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على الصراع التنظيمي لدى مؤسسة البريد، من خلال الدراسة وباستعمال نموذج الانحدار المتعدد، تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

أكدت نتائج الدراسة ان ابعاد ضغوط العمل تمارس تأثير احصائي ودرجات مختلفة على الصراع التنظيمي حيث ان بعد أعباء العمل أدت الى توليد الصراع بين الافراد وفقا لنتائج الفرضية الأولى الامر الذي يلزم المؤسسة بتوزيع الاعمال على الافراد وفقا لقدراتهم وما يتناسب والبيئة الحالية، او حتى بإضافة لأفراد نحو تبديد الضغط الناتج عنها وهو أكدته نتائج الفرضية الأولى تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل في الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغوط، تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.047.

أكدت الدراسة على وجود تأثير للهيكل التنظيمي في توليد الصراع التنظيمي وهو ما أكدت عليه نتائج الفرضية الثالثة، حيث ان اهتمام المؤسسة لا بد ان يوجد هيكل مرن يتناسب والأزمات المحتمل حدوثها وبالتالي الضغوطات المحيطة ببيئة العمل بالمؤسسة، وهو ما أكدته نتائج الفرضية الثالثة والتي نصت على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية

للهيكل التنظيمي على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغواط، تحصلنا على قيمة sig تساوي 0.00 وهي أقل من مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

أكدت الدراسة على عدم وجود تأثير للأجور والمكافآت وكذا بيئة العمل على الصراع التنظيمي وهو ما أكدت عليه نتائج الفرضيتين الثانية والرابعة وهو ما أكدته نتائج الفرضيات الثانية والرابعة الفرضية الفرعية الأولى تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل في الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغواط، وتحصلنا على قيمة sig تساوي 0.047. أما بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الصراع التنظيمي لدى عمال مؤسسة البريد بالأغواط، وتحصلنا على قيمة sig تساوي 0.686 وهي أكبر من مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

-التوصيات-

- العمل وبشكل كبير على إنشاء بيئة تنظيمية محابية ومناخ يمتاز بالانفتاح ويسمح باحتواء ضغوطات العمل ما يساهم في تطوير السلوكيات وجعلها أكثر إيجابية.
- تبني ممارسات استراتيجيات الصراع التنظيمي منها أساليب حل الصراعات من التنافس والتعاون
- محاولة إيجاد تنظيم مرن يسهل العمل بالمؤسسة
- لابد من توزيع المهام بالشكل الملائم خلال الاحتدام داخل المؤسسة.

VI. الهوامش والإحالات:

1. حاتم محمد أصفا ، ياسر عادل أبو مصطفى. (2019). ضغوط العمل وعلاقتها بالإرهاق المهني لدى الكادر الإداري في الجامعات الفلسطينية. مجلة العين للأعمال والقانون
2. جمعة سيد يوسف. (2004). إدارة ضغوط العمل. إيجيبت ، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع
3. محمد بن سعيد العمري. (1437). تأثير ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المراجع الأجنبية:

1. John .A wargner jhon r hollenbeck. (1998). hollenbeck orgnizational bahavior security competitve adantagenew. jersy prentice hall international inc.
2. Boulding kenneth. (1962). Conflict and defens a general theory. new York: harper and row.
3. Mitchell cristopher. (1981). the structure of inter-national conflict. macmillan.
4. post alger. (28 2, 2021). post.dz/historique. من الاسترداد من post alger: post.dz/page/historique