

تاريخ القبول: 2020/01/04

تاريخ الاستلام: 2019/05/21

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر أبعاد الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى فئة الموظفين بالمؤسسات العمومية الخدمائية، وقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة في 83 موظفاً موزعة على ثلاث مؤسسات عمومية خدمائية ( الضمان الاجتماعي، بريد الجزائر، مديرية النقل بمدينة الجلفة)، وقد تم تصميم مقياس يحوي مجموع الأبعاد المعتمدة في الدراسة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن الموظفين بالمؤسسات العمومية الخدمائية يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط المهنية ومستوى متوسط من العلاقات الاجتماعية السلبية في بيئة العمل، كما بينت الدراسة أن للضغوط المهنية أثراً سلبياً على العلاقات في العمل، وبالأخص بعدي غموض الدور وصراع الدور، لتخرج الدراسة في الأخير بمجموعة من التوصيات.

**كلمات مفتاحية:** الضغوط المهنية، العلاقات الاجتماعية، بيئة العمل، الموظف، المؤسسات الخدمائية.

**Abstract:**

This study aims to discover the effect of professional stress on social relations in the work environment among public service employees. To realize the study goal, we collected data with a questionnaire from a random sample of 83 employee in 3 public services societies ( CNAS, Algeria poste, Public transportation department) at Djelfa city. After data analysis the study concluded that there are a medium level of professional stressors and a medium level too of negative social relations at the work place, also there is a negative effect of those stressors on social relations of employees.

**Keywords:** Professional Stressors, Social Relations, Work Environment.

**Keywords :** argument, the convincing tools, poetry.

**قياس أثر مصادر الضغوط****المهنية على العلاقات****الاجتماعية في بيئة العمل****دراسة ميدانية على عينة من****موظفي الشبابيك بمؤسسات****الخدمة العمومية بمدينة الجلفة**

*The measure of Organizational  
stressors effect in social relations in  
workplace*

**د. عبد المجيد بكاي\***

**جامعة الجلفة**

*Madjidebekai@gmail.com*

**( الجزائر )**

شهد العالم تطوراً وتقدماً سريعاً شمل جميع مجالات الحياة بما فيها العمل الذي يعتبر الوسيلة الأساسية التي من خلالها يوفر الانسان قوت يومه ويشبع حاجاته الفيزيولوجية والاجتماعية، ولقد شمل هذا التطور نوع ومكان العمل والذي أصبح الآن على شكل منظمات سواء الخدمائية، الصحية، صناعية أو أي نوع آخر.

هذا التغير والتطور حمل معه مشاكل نفسية للعاملين من أبرزها الضغوط النفسية والمهنية والتي نشأت جراء لنوع وطبيعة وبيئة العمل، ومسببات هذه الضغوط تتمثل في عبئ العمل الذي يكون أكبر من طاقة وإمكانات العامل الجسدية والذهنية والنفسية، وصعوبة العمل وأحياناً رتبته، وبما أن الفرد العامل يسعى لتحقيق الجانب المادي الذي هو في حاجة اليه لتحقيق مكانته واشباع حاجاته.

وهذه الضغوط تتفاوت في تأثيرها على نفسية الموظف مسببة مشاكل نفسية مثل التوتر، القلق، عدم القدرة على الاسترخاء والإحباط، كما وقد تظهر على العامل مشاكل صحية مثل: ارتفاع ضغط الدم، مشاكل في النوم، الصداع وحتى الأزمات القلبية. كما وقد تتأثر المنظمة بهذه الضغوط من خلال مشاكل تتمثل في ارتفاع معدل الدوران، والغياب، وانخفاض في الروح المعنوية، وتدني مستوى الرضا. (عقيلي، 2005)

وبالتالي فإن العمل أصبح مصدراً لضرر الانسان نفسياً وصحياً بسبب ظاهرة الضغوط، وبما أن الفرد يعد العنصر الأساسي في المنظمة المورد الأهم لها، أصبح لا بد من التأكيد على خطر هذه الضغوط على العمال وعلى أدائهم وسلوكهم داخل المنظمة، وبالتالي فإن هذه الظاهرة تشغل بال العديد من الباحثين في مجالات عدة.

ومع النمو السكاني وزيادة طلب الانسان في العصر الحالي للخدمات العمومية أصبحت بيئة العمل الخدمائية أكثر تعقيداً ومصدراً للعديد من الضغوط المهنية إذ يذكر (سلطان، 2000) أن نتائج هذه الضغوط التي تتمثل أهمها في عبئ العمل وسوء التوافق في العلاقات المهنية وضغوط البيئة المحيطة تؤثر على أداء العامل لأدوره المهنية المتوقعة وكذلك حالتهم النفسية كما تضعف من قدراتهم على التواصل مع الآخرين.

## 2. اشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق ذكره سنحاول من خلال هذه الورقة العلمية أن نبحث في أثر مصادر الضغوط لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية في العلاقات الاجتماعية داخل العمل من خلال طرح التساؤل الرئيسي ومجموعة من التساؤلات الفرعية كالتالي:

ما هو أثر مصادر الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة؟

### التساؤلات الجزئية:

- ما هو أثر الضغوط التي مصدرها غموض الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة؟
- ما هو أثر الضغوط التي مصدرها صراع الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة؟
- ما هو أثر الضغوط التي مصدرها عبئ العمل الوظيفي على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة؟
- ما هو أثر الضغوط التي مصدرها البيئة الوظيفية على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة؟

### 3. فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة في دراستنا هذه اعتمدنا على فرضية رئيسية ومجموعة من الفرضيات الجزئية كالتالي:  
لمصادر الضغوط المهنية أثر سلبي دال إحصائياً على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.

#### الفرضيات الجزئية:

- للضغوط التي مصدرها غموض الدور الوظيفي أثر سلبي دال إحصائياً على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.
- للضغوط التي مصدرها صراع الدور الوظيفي أثر سلبي على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.
- للضغوط التي مصدرها عبئ العمل الوظيفي أثر سلبي دال إحصائياً على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.
- للضغوط التي مصدرها البيئة الوظيفية أثر سلبي دال إحصائياً على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.

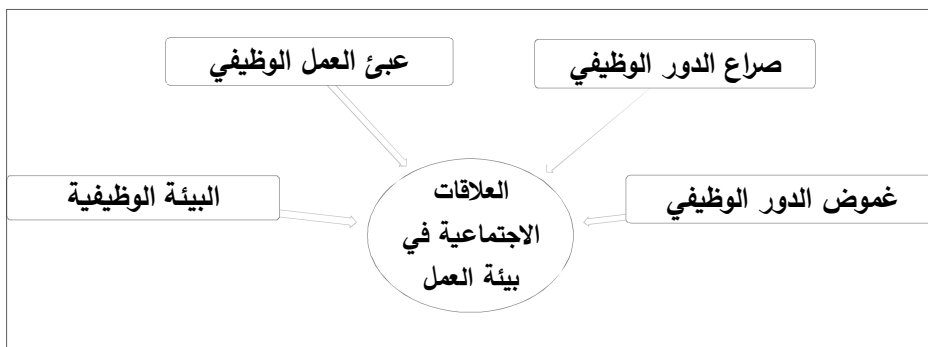
### 4. أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة الحالية في ما يلي:

- التعرف على مستويات مصادر الضغوط المهنية من غموض الأدوار، وصراع الأدوار، وعبئ العمل الوظيفي لدى فئة الموظفين في بيئة العمل الخدمانية العمومية.
- التعرف على مستوى العلاقات الاجتماعية لدى فئة الموظفين في بيئة العمل الخدمانية العمومية.
- الكشف عن العلاقة والأثر الذي يربط بين مختلف مصادر الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ومعرفة الأكثر تأثيراً فيها.

### 5. نموذج الدراسة:

#### الشكل 1 نموذج الدراسة



### 6. مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

#### 1.6 الضغوط المهنية:

يعرفها *Cooper* على أنها ذلك الشعور الذي تعرض له العمال أثناء تأدية عملهم والذي يؤثر سلباً على أدائهم، والتي تنتج من مجموعة من العوامل البيئية التي من أبرزها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمل، والعلاقات الشخصية في العمل، وهذه العوامل تسبب إجهاد فيزيولوجي ونفسي. (السيبي، 2002)

## 2.6 مصادر الضغوط المهنية:

حاول العلماء والباحثون عبر مراحل تطور البحث في مجال الضغوط المهنية الى تصنيف مجموع المصادر التي تسبب الضغوط في بيئة العمل، منها أنماط الشخصية وسماتها، والمصادر التي تتعلق ببيئة المنظمة، والمصادر التي تتعلق بالمهنة في حد ذاتها وهي ما سنركز عليه في بحثنا هذا، وقد قسم الباحثون أهم هذه المصادر في ما يلي:

أ- **غموض الدور الوظيفي:** وهي عدم فهم الموظف لمضمون عمله وما يتوجب عليه القيام به، وما طبيعة مسؤوليته وما ستوجب عليه القيام به وما هي صلاحياته وما حدودها، ويتسبب هذا الغموض في تداخل عمل الأفراد ونشوء الصراعات، وكذا خلق جو من عدم التأكد من الظروف المحيطة. (عقيلي، 2005)

ب- **صراع الدور الوظيفي:** هي الحالات التي يتلقى فيها الموظف طلبات متعارضة، وينتج عن تناقض أهداف الوظيفة مع أهداف أخرى ومع متطلبات وقيم ومبادئ الموظف. (الخضر، 2005)

ج- **عبيء العمل الوظيفي:** هو كم وجهد العمل العقلي والجسدي المطلوب لإتمام المهام المتعلقة بالوظيفة والتي تتطلب جهد وقدرات ووقت محدد، ويعتبر كمصدر للضغوط عندما يحدث زيادة في محتوى الوظيفة وأهدافها ومهامها عن القدرات الذهنية والجسدية للموظف مما تستدعي بذل جهد إضافي غير عادي. (الأزهاري، 2011)

د- **البيئة الوظيفية:** وتتمثل في الظروف الفيزيائية التي يؤدي فيها الموظف عمله، إذا أن المهام والوظائف تتطلب بيئات عمل تساعد على راحة الموظف وأدائه الجيد، وتتمثل أهمها: درجة الحرارة المناسبة، الإضاءة الجيدة، التهوية، الضوضاء، وتصميم مكان العمل ووضعية الجلوس، ويذكر سميت *Smith* أن التصميم السيء لمكان العمل له تأثير كبير على تدهور الصحة النفسية للموظف (الحري، 2007)

## 3.6. العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل:

يذكر *(Jex, 2008)* أنها مجموعة العلاقات التي تنشأ وتتطور بين أفراد العمل من زملاء ومسؤولين، ولها تأثيرات ايجابية او سلبية على الموظف، وهي كل الأفعال التي تنشأ بين فردين أو أكثر في اطار تبادل معلومات في اطار اجتماعي. (Degenne, 2009)

## 7. الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

### 1.7 منهج الدراسة:

إن وصف ظاهرة الضغوط المهنية يستدعي الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعرفه عبيدات "على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة، أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة".

### 2.7 عينة ومجتمع البحث:

تمثلت عينة الدراسة في 83 موظف وتم اختبارها بطريقة قصدية من حيث نوع المؤسسات وعشوائية بسيطة من حيث اختبار الأفراد الذين يعملون في قطاع المؤسسات العمومية الخدمانية وموزعون كالتالي:

### جدول 1 توزيع عينة الدراسة

### 3.7 أداة جمع البيانات:

قام الباحث بتصميم مقياس للضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل وذلك من خلال اطلاقنا على أدبيات موضوع الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية في العمل، وتصفح عدد من الدراسات والكتب والأبحاث حول هذا الموضوع، وبالتالي كونا أساس نظري حول هذه الظواهر وقمنا بتصميم مقياس تكون من 45 بند مقسمة على مجموعة الأبعاد المعتمدة في الدراسة.

يتكون مقياس الضغوط المهنية المعتمد في الدراسة الحالية من 38 بند مقسمة على 5 أبعاد كالآتي:

المؤسسة	التكرار	النسبة %	تكرار المجتمع	نسبة العينة من المجتمع %
الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية	31	37,3	300	10.33
بريد الجزائر - مركز الإيداع والفرز CDD -	26	31,3	50	52
مديرية النقل بولاية الجلفة	26	31,3	45	57.77
المجموع	83	100	395	%.21

أ - محور الضغوط المهنية:

- البعد الأول: غموض الدور ويتكون من 10 بنود مرقمة كالاتي: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10.
- البعد الثاني: صراع الدور ويتكون من 7 بنود مرقمة كالاتي: 11-12-13-14-15-16-17.
- البعد الثالث: عبئ العمل ويتكون من 8 بنود مرقمة كالاتي: 18-19-20-21-22-23-24-25.
- البعد الثالث: بيئة العمل ويتكون من 8 بنود مرقمة كالاتي: 26-27-28-29-30-31-32-33.

ب - محور العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل:

- البعد الخامس: العلاقات المهنية ويتكون من 5 بنود مرقمة كالاتي: 34-35-36-37-38.

ج - طريقة التصحيح:

إن كافة بنود المقياس سلبية، وقد اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي في تصحيح المقياس بطريقة التالية:

جدول 2 يبين طريقة تصحيح الاستجابات على المقياس

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

تم تقدير الوزن النسبي لأبعاد المقياس كالتالي:

جدول 3 يبين تقدير مستويات أبعاد المقياس

البدائل	الوزن النسبي	التقديرات مستوى البعد	الوزن النسبي
غير موافق تماماً	1.80 - 1.00	منخفض جداً	1.80 - 1.00
غير موافق	2.61 - 1.81	منخفض	2.61 - 1.81
محايد	3.41 - 2.62	متوسط	3.41 - 2.62
موافق	4.21 - 3.42	مرتفع	4.21 - 3.42
موافق تماماً	5.00 - 4.22	مرتفع جداً	5.00 - 4.22

د - ثبات المقياس:

لحساب ثبات المقياس استخدمنا طريقة ألفا كرونباخ *Alpha Cronbach* وكانت نتيجة الثبات كالاتي:

جدول 4 يمثل قيمة ألفا كرونباخ لحساب ثبات أداة الدراسة

عدد البنود	قيمة ألفا كرونباخ Alpha Conbach
38	0.951

من خلال نتائج *Alpha Cronbach* نلاحظ أن درجة الثبات مرتفعة إذ تبلغ 0.951 مما يسمح لنا الاعتماد على الأداة في هذه الدراسة.

8. عرض نتائج الدراسة:

1.8. عرض نتائج استجابات الموظفين على أبعاد مقياس الدراسة:

جدول 5 يبين نتائج استجابات الموظفين على محاور المقياس

البعد	الانحراف المعياري S للبعد	المتوسط الحسابي X للبعد	تقدير البعد
غموض الدور الوظيفي	,952	2,70	متوسط
صراع الدور الوظيفي	,930	2,77	متوسط
عبء العمل الوظيفي	,756	3,18	متوسط
بيئة العمل الوظيفية	,917	2,82	متوسط
العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل	,905	2,63	متوسط

من خلال الجدول رقم نلاحظ أن متوسط غموض الدور بلغ **2.70** بانحراف معياري قدره **0.952** أي البيانات تتوزع بين عدم الموافقة والموافقة على البعد ككل، ونلاحظ أن تقدير البعد جاء بمستوى متوسط، أي أن عينة الموظفين تعاني من مستوى متوسط من الضغوط المهنية التي مصدرها غموض الدور الوظيفي. بينما نجد أن متوسط صراع الدور يبلغ **2.77** بانحراف معياري قدره **0.930** أي البيانات تتوزع بين عدم الموافقة والموافقة على البعد ككل، ونلاحظ أن تقدير البعد جاء بمستوى متوسط، أي أن عينة الموظفين تعاني من مستوى متوسط من الضغوط المهنية التي مصدرها صراع الدور الوظيفي، بينما متوسط عبء العمل بلغ **3.18** بانحراف معياري قدره **0.756** أي البيانات تتوزع بين عدم الموافقة والموافقة على البعد ككل، ونلاحظ أن تقدير البعد جاء بمستوى متوسط، أي أن عينة الموظفين تعاني من مستوى متوسط من الضغوط المهنية التي مصدرها عبء العمل الوظيفي، وبالنسبة لمتوسط بيئة العمل الوظيفية بلغ **2.82** بانحراف معياري قدره **0.917** أي البيانات تتوزع بين عدم الموافقة والموافقة على البعد ككل، ونلاحظ أن تقدير البعد جاء بمستوى متوسط، أي أن عينة الموظفين تعاني من مستوى متوسط من الضغوط المهنية التي مصدرها بيئة العمل الوظيفي.

أما بالنسبة لمحور العلاقات الاجتماعية في العمل فقد بلغ متوسط إجابات الموظفين فيها **2.63** بانحراف معياري قدره **0.905** أي أن استجابات العينة تراوحت بين عدم الموافقة والموافقة أي أن عينة الموظفين تعاني من علاقات اجتماعية سلبية متوسطة المستوى. من المعطيات السابقة يتبين لنا بأن عينة الدراسة تعاني من عبء العمل الذي سجل أكبر متوسط، وكذا بعد تقييم الأعمال وفرص الترقى، بينما كانت متوسطات بعد غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل والعلاقات المهنية متقاربة ومستوياتها ضعيفة.

2.8 عرض نتائج الفرضية الرئيسية:

نص الفرضية: " لمصادر الضغوط المهنية أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة **0.05** على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمائية بمدينة الجلفة"

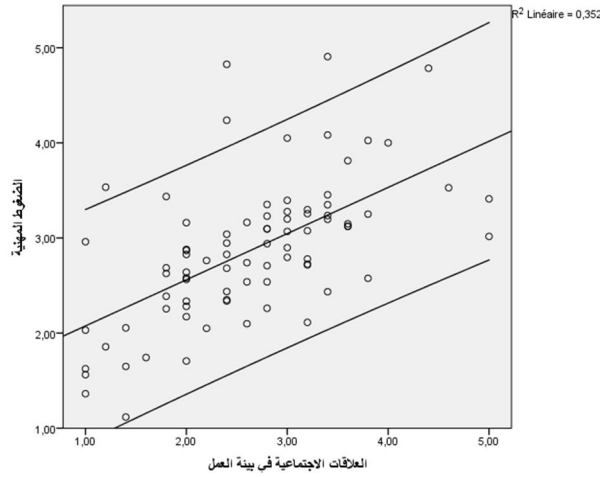
للتأكد من صحة هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار البسيط لمعرفة معنوية نموذج الانحدار الخطي و التأكد من قيمة الأثر وكانت النتائج كالتالي:

جدول 6 جدول معنوية نموذج الانحدار الخطي لأثر الضغوط المهنية في العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

تحليل التباين لدلالة الانحدار	معامل التحديد		تحليل التباين لدلالة الانحدار		
	قيمة الارتباط	R2	اختبار " ف "	متوسط المربعات	مجموع المربعات
الانحدار	**0.594	0.352	القيمة	23,687	23,687
الواقفي			0.000	44.057	,538

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة اختبار ف تساوي **44.057** وهي معنوية عند **0.000** وبالتالي فإن نموذج الانحدار الخطي دال عند درجة المعنوية **0.01** أي يمكن دراسة الأثر بين متغير الضغوط المهنية ومتغير العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.

الشكل 2 لوحة انتشار بيانات الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية



كما توضح لوحة انتشار البيانات طبيعة الانحدار الخطي بين المتغيرين، إذ نلاحظ أن جل البيانات تنتشر بمحاذاة خط الانحدار، وأغلبها يتمركز بين خطي مستوى الثقة 95%.

جدول 7 نتائج تحليل الانحدار

المعنوية	قيمة (ت)	Beta	الخطأ المعياري	B	
,091	1,712		,324	,555	الثابت
,000	6,638	,594	,109	,726	الضغوط المهنية

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الثابت تساوي 0.555 ، وقيمة بيتا لمتغير الضغوط المهنية تساوي 0.594 وهي معنوية عند 0.000 إذن يوجد أثر ذو دلالة احصائية للضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل. ويمكن انشاء معادلة التنبؤ للانحدار الخطي كالتالي:

معادلة الانحدار لأثر الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

$$\text{العلاقات المهنية} = 0.594 + (\text{الضغوط المهنية} \times 0.555)$$

إذن تحققت الفرضية الرئيسية للدراسة وبالتالي فإن: لمصادر الضغوط المهنية أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة.

3.8 عرض نتائج الفرضيات الجزئية:

نص الفرضية:

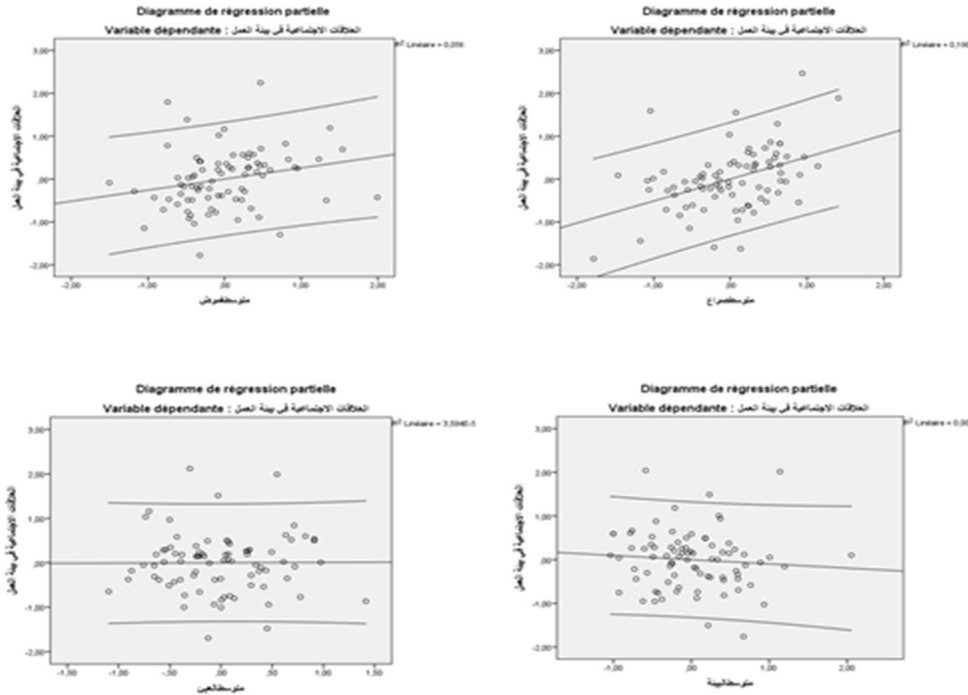
" للضغوط التي مصدرها (غموض الدور الوظيفي، صراع الدور الوظيفي، عبئ العمل الوظيفي، البيئة الوظيفية) أثر سلبي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.001 على العلاقات الاجتماعية لدى موظفي المؤسسات العمومية الخدمانية بمدينة الجلفة" للتأكد من صحة هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة معنوية نموذج الانحدار و التأكد من قيمة الأثر وكانت النتائج كالتالي:

جدول 8 جدول معنوية نموذج الانحدار الخطي لأثر الضغوط المهنية في العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

قيمة R	معامل التحديد R2	تحليل التباين لدلالة الانحدار		
		اختبار " ف "	متوسط المربعات	مجموع المربعات
0.688	0.474	المعنوية	7,968	31,870
		القيمة	,453	35,366
		0.000	17,573	

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة اختبار ف تساوي 17.573 وهي معنوية عند 0.000 وبالتالي فإن نموذج الانحدار الخطي دال عند درجة المعنوية 0.05 أي يمكن دراسة الأثر بين أبعاد متغير الضغوط المهنية ومتغير العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.

الشكل 3 لوحة انتشار بيانات أبعاد الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية



توضح لوحات الانتشار للبيانات طبيعة الانحدار الخطي بين متغيرات الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، إذ نلاحظ أن أكثر البيانات اتباعا للانحدار الخطي والتي تنتشر بمحاذاة خط الانحدار هي في بعد غموض الدور بالدرجة الأولى تليها صراع الدور، بينما تبين لوحات الانتشار لكل من عمى العمل وبيئة العمل عدم اتباع خط الانحدار.

وللتأكد من قيمة ومعنوية التأثيرات لكل من أبعاد الضغوط المهنية والعلاقات الاجتماعية نعرض في الجدول التالي نتائجها:

جدول 9 نتائج تحليل الانحدار لأثر الضغوط المهنية في العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

المعنوية	قيمة (ت)	Beta	الخطأ المعياري	B	الثابت
,024	2,301		,333	,766	
,035	2,147	,272	,121	,259	غموض الدور الوظيفي
,000	4,282	,526	,120	,512	صراع الدور الوظيفي
,958	,053	,006	,146	,008	عمى العمل الوظيفي
,460	-,743	-,098	,130	-,096	بيئة العمل الوظيفية

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الثابت تساوي 0.766 بدرجة معنوية تقدر بـ 0.024

• وقيمة بيتا لمتغير غموض الدور الوظيفي تساوي 0.272 وهي معنوية عند 0.035.

إذن تحققت الفرضية الجزئية الأولى "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند 0.05 لغموض الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل."

• وبالنسبة لقيمة بيتا لمتغير صراع الدور الوظيفي تساوي 0.526 بقيمة معنوية تساوي 0.000.

إذن تحققت الفرضية الجزئية الثانية "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند 0.05 لصراع الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل."

• وبالنسبة لقيمة بيتا لمتغير عمى العمل الوظيفي تساوي 0.006 بقيمة معنوية تساوي 0.958 أي أنها غير دالة.



إذن لم تتحقق الفرضية الجزئية الثالثة "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند 0.05 لصراع الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل."

- وبالنسبة لقيمة بيتا لمتغير بيئة العمل الوظيفية تساوي -0.098 بقيمة معنوية تساوي 0.460 أي أنها غير دالة. إذن لم تتحقق الفرضية الجزئية الرابعة "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند 0.05 لصراع الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل."

ويمكن انشاء معادلة التنبؤ للانحدار الخطي المتعدد كالتالي:

معادلة الانحدار لأثر أبعاد الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل

$$\text{العلاقات المهنية} = 0.766 + (\text{غموض الدور} \times 0.272) + (\text{صراع الدور} \times 0.526)$$

9. الاستنتاج العام للدراسة:

من خلال ما تم تقديمه من معلومات وبيانات وتحليلها احصائياً توصلنا الى النتائج العامة التالية:

- يعاني موظفو المؤسسات العمومية الخدماتي من مستويات متوسطة من غموض الدور متوسطة.
- يعاني موظفو المؤسسات العمومية الخدماتي من مستويات متوسطة من صراع الدور.
- يعاني موظفو المؤسسات العمومية الخدماتي من مستويات متوسطة من عبء العمل.
- يعاني موظفو المؤسسات العمومية الخدماتي من مستويات متوسطة من ضغوط بيئة العمل.
- يعاني موظفو المؤسسات العمومية الخدماتي من مستويات متوسطة من سوء العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.
- للضغوط المهنية أثر سلبي على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.
- يؤثر بعدي غموض وصراع الدور سلباً على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.

10. مناقشة نتائج الدراسة:

يمكن تفسير مستويات الضغوط المتوسطة لدى عينة الدراسة بالرجوع الى طبيعة المؤسسات العمومية الخدماتية التي تسعى الى تلبية احتياجات المجتمع وبالتالي فإن مستويات العبء فيها مرتفعة وتتميز الوظائف فيها بكثرة الأعمال والواجبات والمهام. ويذكر (الشقيرات، 2003) بأن عبء العمل يترتب عليه تدن في الأداء، وهذا العبء يتمثل في كثرة المهام المطلوب القيام بها في وقت محدد، أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بها. ويذكر (karem, 1993) بأن نتائج أحد الدراسات الأمريكية توصلت الى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية تعد من أهم أسباب الضغوط عند المراجعين.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أثر سلبي لغموض الدور في طبيعة العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل إذ يذكر (عقيلي، 2005) أن هذا الغموض يؤدي إلى تداخل في مهام الأفراد وأعمالهم مما يؤدي إلى نشوء الصراعات والخلافات، وكذا خلق جو من عدم التأكد من الظروف المحيطة ببيئة العمل. أما بالنسبة للأثر السلبي لصراع الدور الوظيفي على العلاقات الاجتماعية بين الموظفين نجد أنها تتوافق مع ذكره (الخضر، 2005) إذ في حالة صراع الدور يتلقى الموظف طلبات ومهام متعارضة في ما بينها أو فيما يتعلق بمحتوى الوظيفة، وينتج عن تناقض أهداف الوظيفة مع أهداف أخرى ومع متطلبات وقيم ومبادئ الموظف مما قد يؤثر سلباً في طبيعة العلاقات بين الموظف ومسؤوليه المباشرين.

وكخلاصة عامة بينت لنا هذه الدراسة أن بيئة العمل الخدماتية قد تكون بيئة خصبة لظهور مصادر الضغوط خاصة منها المتعلقة بالدور الوظيفي، وهذه الضغوط قد تتسبب في خلق نوع من العلاقات الاجتماعية السلبية في بيئة العمل مما قد يتسبب في مشاكل في التفاعل

الاجتماعي الذي هو أساس عملية الاتصال بين الأفراد وأساس لتحقيق أهداف التنظيم، واستمرار الخلل فيه قد يؤدي الى أثر سلبي في أداء الموظفين بالتالي أداء المنظمة ككل.

### 11. اقتراحات الدراسة:

من خلال ما توصلنا له من نتائج عامة في دراستنا الحالية حاولنا تقديم مقترحات للباحثين والهيئات التي قد تساهم في معالجة موضوع الضغوط المهنية، نوردتها كالتالي:

- تشجيع الباحثين على الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية في بيئة العمل ومعالجة الموضوع بأساليب بحثية متعددة المقاربات.
- الاهتمام بفعلة الموظفين في بيئة العمل الخدمائية سواء الخاصة أو العامة من خلال توفير البيئة التنظيمية المناسبة.
- التركيز على الدور الوظيفي للموظف داخل المؤسسات من خلال توضيح المهام وتجنب التناقضات والصراعات في الأدوار المهنية.
- إعداد واقتراح برامج توعوية وتدريبية وارشادية للتخفيف من مستويات الضغوط المهنية في بيئات العمل المختلفة.

المراجع:

1. الأزهاري، ب. ع. (2011). ضغوط العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية. (ماجستير)، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجلفة.
2. الحري، ن. (2007). أثر ضغوط العمل على مستوى العلاقات الإنسانية في المشرقات التربويات بإدارة الإشراف التربوي بمدينة مكة المكرمة. (ماجستير)، جامعة أم القرى. Retrieved from <http://libback.uqu.edu.sa/hipres/futxt/104.pdf>
3. الخضر، ع. ح. (2005). علم النفس التنظيمي (Vol. 1 ط). الكويت: مكتبة الفلاح.
4. السيسي، ش. ع. ح. (2002). أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق. مصر: المكتب الجامعي الجديد.
5. سلطان، ا. ع. (2000). مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. مجلة جامعة الملك سعود العلوم الإدارية، 13.
6. الشقيرات. (2003). مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأدرنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية، وتأثير ذلك على الانتماء للشركة. مجلة الإداري، 25(92).
7. عقيلي، ع. و. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد استراتيجي): دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
8. Degenne, A. (2009). *Types d'interactions, formes de confiance et relations. REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 16(3).
9. Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach: Wiley*.
10. karem, C. (1993). *Stress from the public accounting profession : a study of gender differences usa: According Horizons*