

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد

دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول RA1K - سكيكدة

Work stress and its relationship to organizational loyalty among individuals
a field study at the oil refinery complex RA1K - Skikda

تاريخ الاستلام: 2023/01/09 تاريخ القبول: 2023/05/28 تاريخ النشر: 2023/06/18

طاسوس عبيد *

جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة (الجزائر)

Email : mosbax16@yahoo.fr

الملخص:

حاولنا من خلال هذه الدراسة التقصي حول علاقة الولاء التنظيمي بضغط العمل، باعتبار أن هذه الأخيرة ظاهرة تؤثر على الصحة النفسية والسلوكية للأفراد فتفقد القدرة على التعامل مع الآخرين بشكل صحيح، ولعل المشاكل التي يصادفها العامل وعدم تقدير الجهد الذي يبذله قد يولد لديه ضغوطا، واستمرارها يدفعه إلى اللامبالاة وعدم الإخلاص في العمل، ويشعره بالإحباط والتوتر، مما قد يزعزع ثقته باتجاه المسؤولين ويضعف من ولائه التنظيمي.

من هذا المنطلق حاولنا استعراض دراسة ميدانية داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة، حيث تم الاعتماد على منهج دراسة حالة أين اختيرت العينة بطريقة قصدية شملت اثنان وثلاثون (32) عاملا، وضمنها تمكنا من جمع البيانات بالاعتماد على تقنيتي المقابلة والملاحظة.

وفي محاولة للإجابة على التساؤل المركزي الذي تمحور حول: هل تساهم ضغوط العمل في فقدان الأفراد للإحساس بالولاء التنظيمي داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟، وبعد المناقشة والتحليل توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تساهم في فقدان الأفراد لقيمة الولاء، وهذا من خلال ازدياد رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة، كذلك فقدان الفرد للشعور بالانتماء لها وانخفاض مستوى انغماسه في العمل.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، بيئة العمل، عبء الدور، الولاء التنظيمي.

Abstract:

This study attempts to investigate the relationship of organizational loyalty to work stress, considering that the latter is a phenomenon that affects the psychological and behavioral health of individuals, causing them to lose the ability to deal with others properly. This leads to indifference and lack of sincerity at work, and makes them feel frustrated and stressed, which may shake their confidence towards officials and weaken their organizational loyalty.

From this point of view, we tried to review a field study inside the oil refinery complex in Skikda, where the case study approach was relied upon, where the sample was chosen in an intentional manner that included thirty-two (32) workers, and within it we were able to collect data based on the interview and observation techniques.

In an attempt to answer the central question that revolved around: Does work pressure contribute to individuals' losing a sense of organizational disloyalty Inside Skikda Oil Refining Complex?

After discussion and analysis, the study concludes that work stress contributes to individuals losing the value of loyalty, and this is through an increase in the desire to leave the institution, as well as the loss of the individual's sense of belonging and the low level of immersion in work.

Keywords: Work stress, Work environment, Role load, Organizational loyalty.



مقدمة:

انتشرت مؤخرا ظواهر غريبة داخل الإدارات والمؤسسات الجزائرية على مختلف أنواعها، توحى على عدم الرضا وانعدام الولاء التنظيمي، كالتأخر، تقديم العطل المرضية لتبرير الغياب، طلب التحويل إلى مصالح أخرى، التخلي أو التنازل عن المنصب... إلخ، وهذا يعني أن الكثير من الموظفين في مختلف القطاعات على غرار المؤسسة الاقتصادية لديهم ميول لترك وظائفهم الحالية والبحث عن وظيفة أخرى عند أول فرصة، وأمام هذه المشاكل ستواجه المؤسسة أزمات قد تؤدي بها إلى إنفاق الكثير من المال من أجل توظيف، تكوين وتدريب عاملين جدد.

ولعل التفكير في طلب التحويل أو التخطيط لمغادرة المؤسسة يرجع لأسباب متنوعة أهمها الضغوطات التي يعيشها الأفراد من قبل الرؤساء أو القادة، أو حتى من طرف الزملاء في أماكن العمل، فبالنظر إلى كون الفرد يقضي وقتا طويلا في العمل، فإن ظروف عمله وحالته البدنية والعقلية تحظى بأهمية متزايدة، فقد أصبحت ضغوط العمل مشكلة مهمة، يمكن أن تؤثر على صحة العمال، ليس فقط من الناحية الفيزيولوجية ولكن أيضا النفسية والعقلية، فينجم على ذلك تراجع في الأداء وانخفاض الإنتاجية، الأمر الذي يعيق من تحقيق الأهداف، سواء الأهداف العامة للمؤسسة أو الأهداف الشخصية للأفراد.

وبغرض المساهمة في تحسين ظروف العمل ارتأينا من خلال هذه الدراسة توضيح الصورة حول موضوع ضغوط العمل، علاقته بالولاء التنظيمي لدى الأفراد، حيث قسمت هذه الدراسة إلى أربعة محاور، تمثل المحور الأول في تلخيص نظري ومفاهيمي (الإشكالية، الفرضيات، الأهداف، المفاهيم...)، بالنسبة للمحور الثاني فقد اهتم بالجانب المنهجي للدراسة (حدود الدراسة، المنهج، العينة...)، والمحور الثالث فقد خصص للحديث عن ضغوط العمل والولاء التنظيمي، وأخيرا تم عرض ومناقشة نتائج الدراسة في المحور الرابع.

أولا: الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة:

1. الإشكالية: غالبا ما يواجه الأفراد مشاكل وصعوبات في أماكن عملهم أثناء تأديتهم للمهام، قد تتطور لتتحول إلى ضغوطات يعيشها الفرد دون أن يتقبلها نتيجة عوامل مختلفة، تؤثر على صحته الجسدية والنفسية وربما العقلية كذلك، مما يدفعه إلى فقدان الاهتمام بالعمل وعدم اتقانه، أيضا كثرة الضغوط قد تفقد الفرد التركيز وتمنعه من بذل جهد إضافي، وترفع لديه معدلات القلق

والتوتر كما تفقده الثقة في الآخرين، فيبحث لنفسه عن متنفس للهروب من هذه الضغوط من خلال تقديم عطل مرضية أو محاولة تغيير مكان العمل، والإصرار على اللامبالاة، لذلك كان من الضروري أن تكون هناك علاقة قوية وجيدة بين القادة والأفراد، وأن يكون هناك تعايش اجتماعي وعلاقات طيبة تربطهم.

فالواقع أصبح يثير الكثير من القلق، فضمن هذه الحزمة من عوامل الخطر النفسي والاجتماعي، تثار مسألة الولاء التنظيمي، إذ يتصف الفرد الذي لديه الولاء وانتماء حقيقي بالحماس وحب العمل وشعوره بالرضا والسعادة، وبالتالي يعمل على رفع أدائه والإخلاص في العمل، وبهذا يتم تحقيق الأهداف وبلوغ الغايات، أما إذا كان الفرد يعمل في بيئة مضطربة يسودها التوتر وتملؤها الضغوطات فهذا من شأنه أن يكسر العزيمة ويضعف الحماس، وقد يعرض قضية الولاء للمؤسسة والشعور بالانتماء للخطر ويضعها في خانة مجهولة.

على هذا الأساس كان توجهنا نحو تسليط الضوء على موضوع ضغوط العمل والولاء التنظيمي، في دراسة ميدانية على مركب تكرير البترول التابع لمؤسسة سوناطراك بسكيكدة، من خلال صياغة التساؤل المركزي كالتالي:

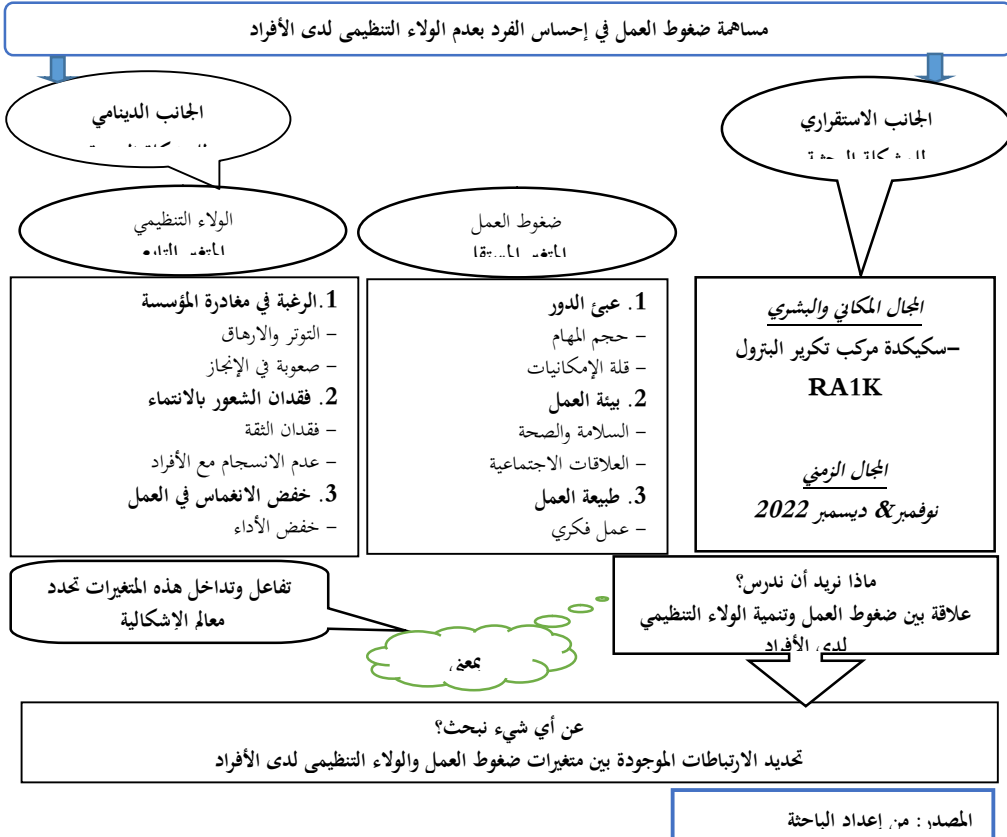
هل تساهم ضغوط العمل في فقدان الأفراد للإحساس بالولاء التنظيمي داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟

وقد تفرع عن التساؤل المركزي تساؤلات فرعية ثلاثة تتمثل في:

1- هل عبء الدور يزيد من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟

2- هل تساهم بيئة العمل الغير ملائمة في فقدان الفرد للشعور بالانتماء داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟

3- هل تساهم طبيعة العمل في خفض انغماس الفرد في العمل داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟



2. **الفرضيات:** تأسيساً على إشكالية الدراسة لأجل بلوغ الغايات البحثية، تم تجنيد الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: مفادها "تساهم ضغوط العمل في فقدان الأفراد للإحساس بالولاء التنظيمي داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة"

وقد انبثق عن هذه الفرضية العامة ثلاث فرضيات جزئية تتمثل فيما يلي:

- ✓ يزيد عبئ الدور من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة
- ✓ تساهم بيئة العمل الغير ملائمة في فقدان الفرد للشعور بالانتماء داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة
- ✓ تساهم طبيعة العمل في خفض انغماس الفرد في العمل داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة

3. أهمية الموضوع : تكمن أهمية هذا البحث كونه يعالج قضية تنظيمية تعد من أهم القضايا التي تواجهها المؤسسة، والمتمثلة في ضغوط العمل وما يصاحبها من انعكاسات سلبية تؤثر على الفرد والمؤسسة، وتضع ولاء واهتمام العامل بالمؤسسة في خطر، كما تقوم هذه الدراسة على اعطاء نظرة عن أهم مصادر ضغوط العمل.

5. أهداف الدراسة: أردنا تسليط الضوء على ظاهرة انتشرت داخل المؤسسات الجزائرية، تتمثل في ضغوط العمل وما يترتب عنها من عواقب، حيث تم ربط هذا الموضوع بقيمة الولاء التنظيمي وهذا بهدف الاجابة عن التساؤل المطروح حول موضوع دراستنا الراهنة، أي معرفة مدى مساهمة ضغوط العمل في فقدان الأفراد لقيمة الولاء التنظيمي، بالإضافة إلى بعض الأهداف التي لا تقل أهمية والمتعلقة بمعرفة مساهمة عبئ الدور في الزيادة من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة، كذلك التأكد من أن بيئة العمل تساهم في فقدان الفرد للشعور بالانتماء، وأيضا معرفة مساهمة طبيعة العمل في خفض انغماس الفرد في العمل.

6. تحديد ومناقشة المفاهيم: حرصت هذه الدراسة قبل الشروع في سرد التفاصيل على شرح مختلف المفاهيم ومعرفة الدلالة اللغوية لها عند بعض العلماء والباحثين.

✓ ضغوط العمل: عرفها الباحثان "إفانسفتش وكونو باسك" " Ivancevich and Kono " Paske" على أنها مجموعة الأفعال أو المواقف التي يتعرض إليها الفرد أثناء تأدية المهام التي لا تتلاءم مع قدراته أو متطلباته، فيحدث اختلال وعدم التوازن مما ينجم عنه التوتر والقلق. (Ivancevich and K. paske, 2006, p-p 198-199)

بمعنى أن هذه الضغوط قد تنجم نتيجة دوران العمل أو تديني الإنتاجية لفترة طويلة، فيتعرض الفرد للتوبيخ والمساءلة من طرف القائد أو المدير في إطار تنظيمي.

وقد عرفها الباحث والطبيب الأمريكي "Walter Bradford" "والتر برادفور" على أنها قدرة الفرد على التنظيم الذاتي في مواجهة القيود والمؤثرات الخارجية. (Zoblocki. B, 2009,) (19)

أما اجرائيا فضغوط العمل تتمثل في كل المواقف والمثيرات الموجودة داخل بيئة العمل والتي أثرت سلبا على الحالة النفسية أو الجسدية للفرد أو حتى حالته السلوكية، وأهم هذه المثيرات عبئ الدور، المعاملة الغير لائقة للقادة كالتهديد وكثرة المساءلة.

✓ **بيئة العمل:** عرف الباحث "لارس" "F. Lars" ورفاقه بيئة العمل على أنها المكان الذي تؤدي فيه الوظائف، حيث تشمل ظروف العمل وجميع العناصر المادية والمعنوية التي من شأنها أن تؤثر على سيرورة العمل، أو تؤثر على الصحة النفسية أو الجسدية للعامل، أو تؤثر على علاقته بالزملاء. (F. Lars and al, 2014, p 16)

بمعنى أن بيئة العمل تشمل على كل العناصر التي يتفاعل معها الفرد أثناء تأديته للمهام والوظائف المطلوبة منه، وهذا المناخ من شأنه أن يؤثر على مدى تحقيق أهداف المؤسسة. ومن جهته أقر "Maëlys De Santis" "مايليس ديسونت" على أنها تشير إلى جميع الظروف المادية والبشرية التي تشكل بيئة العمل وتشمل أيضا شروط الصحة والسلامة. (Maëlys De Santis, 2021,)

أما إجرائيا فبيئة العمل تمثل الحدود الجغرافية لمركب تكرير البترول بسكيكدة - الجزائر وما تتوفر عليه من إمكانيات بشرية ومادية.

✓ **عبئ الدور:** أقر الباحث "بيرى" "Berry" بأنه يوجد نوعين من عبئ الدور، الأول كمي يرتبط بحجم العمل المراد إنجازه، والثاني كيفي وهو وجود عمل صعب لا يمكن إنجازه بالإمكانيات الموجودة. (بشرى إسماعيل، 2004، ص 70)

من خلال التعريف نستنتج أن عبئ الدور يشتمل على نوعين، الأول يتمثل في حجم العمل المطلوب من فرد معين، لعدم كفاية الوقت المتاح أو يستوجب اشراك شخصين أو أكثر لإنجازه، والثاني متعلق بقلّة الإمكانيات التي يحوزها الشخص الذي سيقوم بالعمل مقارنة مع صعوبة المهام، وفي المقابل فإن قلة المهام مقارنة مع قدرات الفرد قد تصيبه بالملل والضجر.

وعرفه خالد عيادة على "أنه زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكل للفرد مهمة القيام به" (حمداوي ومشعلي، 2016، ص 310)

وبالنسبة للتعريف الاجرائي فيتمثل في المهام التي لا يستطيع الفرد انجازها في الوقت المتاح له نتيجة عدم توافرها مع قدراته ومؤهلاته.

✓ **الولاء التنظيمي:** اعتبر علماء الاجتماع الولاء التنظيمي امتدادا للولاء الاجتماعي، وقد عرفه الباحث "بورتر" على أنه قوة تطابق الفرد مع المؤسسة وارتباطه بها، وغالبا ما تكون لديه رغبة

في قبول أهداف وقيم المؤسسة، وهو على استعداد لبدل الجهود من أجل بقاء وتطور المؤسسة. (منال البارودي، 2015، ص 76)

من خلال التعريف يتضح أن ولاء الفرد للمؤسسة يتبين من خلال الجهود التي يبذلها أثناء قيامه بالمهام، ومن خلال محاولة تبنيه قيمها والدفاع عنها.

ويرى "Olonade" "أولوناد" ورفاقه على أن الولاء بشكل عام يشير إلى إخلاص الأفراد أو الشعور بارتباطهم، وأن ولاء الفرد للمؤسسة هو الالتزام وبدل الجهد لنجاح المؤسسة وكذا الاعتقاد بأن أفضل خيار هو العمل في المؤسسة. (Olonade and al, 2020, p 02)

فإن الولاء التنظيمي يمكن أن يكون وسيلة فعالة للغاية للسيطرة على موظفي العمل، يمكن أن توفر المؤسسة حوافز قوية للأفراد من أجل التحكم في أفعالهم وفقاً لمتطلبات الأهداف المسطرة.

أما اجرائياً فيتمثل في استعداد العامل البقاء داخل مركب تكرير البترول بسكيدة وعدم التفكير في مغادرته وكذا بدل ما بوسعه أثناء مزاولته للمهام الموكلة إليه.

7. الدراسات المشابهة:

❖ الدراسة الأولى: (عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحة، 2009، ص-ص 289-340)

تحت عنوان "الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية"، خصت هذه الدراسة موضوع الولاء التنظيمي في الجامعات الخاصة الأردنية.

◀ الإشكالية للدراسة: جاءت الإشكالية على شكل جملة من التساؤلات المتمثلة فيما يلي:

1. ما مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده العاطفي، والمستمر، والمعيارى لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة؟

2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الخاصة؟

3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $P (05.0)$ بين المتوسطات الحسابية للولاء

التنظيمي (العاطفي، والمستمر، والمعيارى) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $P (05.0)$ في مستوى الولاء

التنظيمي تعزى لمتغيرات (الجنس والعمر والرتبة الأكاديمية ومدة الخدمة في الجامعة والكلية)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (05.0) $P =$ في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والرتبة الأكاديمية، ومدة الخدمة في الجامعة، الكلية)؟
- ◀ **أهمية الدراسة:** يعتقد الباحثان أن أهمية الدراسة تكمن في أهمية الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في تحقيق أهداف الجامعة، إذ من المفروض أن يتمتع بدرجة عالية من الولاء التنظيمي اتجاه جامعتهم ومستوى رضا وظيفي عال بشكل يدفعه إلى تحقيق الفاعلية، ويظن الباحثان أن تسهم نتائج هذه الدراسة في معرفة العوامل التي يتأثر بها مستوى الولاء التنظيمي.
- ◀ **المنهج المتبع:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الإجابة عن فقرات أداتي الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي.
- ◀ **عينة الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في بعض الجامعات الخاصة الأردنية وعددهم 1288 مفردة، إلا أن العينة شملت نصف المجتمع أي 644 مفردة.
- ◀ **أدوات جمع البيانات:** استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات متكونة من 45 فقرة.
- ◀ **نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- الموظفين يتصفون بدرجة متوسطة من الولاء التنظيمي في أبعاده الثلاثة (العاطفي، والمستمر، والمعيارى)
 - درجة رضا أعضاء هيئة التدريس عن مجالات الرضا الوظيفي متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.12)
 - وجود علاقة قوية إيجابية بين أبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، والمستمر، والمعيارى) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة،
 - هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، مدة الخدمة والكلية)، خاصة عند جنس الإناث.
 - وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية الجنس، لعمر ومدة الخدمة في الجامعة.
- **تقييم الدراسة وكيفية توظيفها:** اتسمت هذه الدراسة على العموم بتقديمها معلومات قيمة حول موضوع الولاء التنظيمي، الذي صار محل اهتمام الباحثين بالنظر إلى انعكاساته الخطيرة على المؤسسات، وقد تطرقت الدراسة إلى مفهومي الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي بطريقة جد موجزة

في شقها النظري، وما يميز هذه الدراسة هو دعم الأفكار المطروحة والمضامين المقدمة بالأدلة والبراهين بمقارنة النتائج مع نتائج لدراسات أخرى.

من جهة أخرى حاولت الدراسة التنويه إلى ضرورة توفر قيمتي الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء التدريس من أجل تحقيق الفعالية ورفع الإنتاجية، مع الإشارة إلى العوامل التي تؤثر على خفض أو رفع مستوى الولاء التنظيمي وكذا الرضا الوظيفي، وقد كانت ثرية بالمراجع العربية والأجنبية.

وقد استعانت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، إلا أننا نعتقد بأن مرافقة المنهج القياسي للمنهج الوصفي كان أجدر لأننا نلتمس وجوده في هذه الدراسة، بالإضافة كون الدراسة لا تحتوي على خاتمة.

وقد ساعدتنا هذه الدراسة في فهم بعض النقاط المتعلقة بموضوع الولاء التنظيمي، كذلك تم الاستعانة بها كمرجع لدراستنا وساهمت في تصميم أداة القياس.

❖ الدراسة الثانية: (غالم يمينة وقيدوم أحمد، 2015، ص-ص 286-295)

بعنوان "أعراض ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية - دراسة ميدانية على عينة من ممرضي ولاية مستغانم"، وقد تطرقت هذه الدراسة إلى ظاهرة ضغوط العمل.

← الإشكالية للدراسة: جاءت الإشكالية على شكل جملة من التساؤلات المتمثلة فيما يلي:

- هل يعاني الممرضين والمرضات من ضغوط العمل؟
- انبتقت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية تتمثل في:
- هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات باختلاف الجنس؟
- هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات باختلاف الحالة المدنية (متزوج أو لا)؟

- هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات باختلاف الأقدمية؟

← فرضيات الدراسة: صيغت الفرضية الرئيسية كالآتي:

- يعاني الممرضين والمرضات من ضغوط العمل

أما الفرضيات الجزئية فكانت كالتالي

- يوجد اختلاف في أعراض ضغوط العمل لدى المرضى والمرضات باختلاف الجنس
- يوجد اختلاف في أعراض ضغوط العمل لدى المرضى والمرضات باختلاف الحالة المدنية
- يوجد اختلاف في أعراض ضغوط العمل لدى المرضى والمرضات باختلاف الأقدمية
- ◀ **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية الموضوع باعتبار الأفراد من العناصر الهامة في التنظيم حيث يرتبط الإجهاد بخصائص الأفراد وسلوكهم مما يؤثر على أدائهم، كذلك تتمثل أهميتها في الاطلاع على ما كتب عن الإجهاد المهني باعتباره مؤشرا من مؤشرات الصحة المهنية لأي منظمة ومعرفة أعراض الإجهاد المهني لدى المرضى والمرضات.
- ◀ **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي.
- ◀ **عينة الدراسة:** طبقت الدراسة على عينة قدرها 30 شخصا واشتملت العينة على الجنسين.
- ◀ **أدوات جمع البيانات:** اعتمدت الباحثة لجمع البيانات على الاستبانة، حيث اشتملت على 34 بنداً

◀ نتائج الدراسة:

- تم تأكيد الفرضية وبذلك فإن المرضى والمرضات يعانون من ضغوط العمل.
- المرأة العاملة هي أكثر عرضة للإصابة بضغوط العمل من الرجل
- لا يوجد اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى المرضى والمرضات باختلاف الحالة المدنية
- لا يوجد اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى المرضى والمرضات باختلاف الأقدمية
- **تقييم الدراسة وكيفية توظيفها:** نعتقد أن الموضوع حيوي باعتبار أنه يربط بين ضغوط العمل بخصائص الأفراد وسلوكهم مما يؤثر على أدائهم، في إشارة إلى معرفة أحد أهم مؤشرات الصحة المهنية لأي منظمة ومعرفة أعراض الضغوط لدى هذه الفئة على اختلاف الجنس، الأقدمية أو الحالة الاجتماعية، إلا أن الجانب النظري كان غائبا في هذه الدراسة بما في ذلك التطرق للدراسات السابقة، كذلك لا يوجد مقدمة للدراسة والخاتمة كانت جد مختصرة، إضافة إلى قلة المراجع باللغة الأجنبية.
- وقد ساهمت هذه الدراسة في فهمنا بعض النقاط المتعلقة بموضوع ضغوطات العمل واستخلاص بعض المؤشرات، كذلك تم الاستدلال بها واستخدامها كمرجع لدراستنا.

❖ **الدراسة الثالثة:** (Ung DoanThuy and Mai Ngoc. K, 2020, p-p 3279-3290)

بعنوان " تأثير الضغط المرتبط بالعمل على تحفيز الموظفين، الرضا الوظيفي وولائهم في قطاع الفنادق".

حيث تطرقت هذه الدراسة إلى موضوع ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

❖ **الإشكالية:** تدور إشكالية الدراسة حول التحقيق في آثار الضغوط المتعلقة بالوظيفة والضغوط ذات الصلة بالفرد على تحفيز الموظفين، الرضا الوظيفي وولاء الموظفين في قطاع الفنادق بالفيتنام.

❖ **فرضيات الدراسة:** صيغت الفرضيات كالآتي:

- عامل الضغوطات المتعلقة بالوظيفة له تأثير مباشر على تحفيز العامل وعلى الرضا الوظيفي.
- عامل الضغوطات المتعلقة بالفرد له تأثير مباشر على تحفيز العامل وعلى الرضا الوظيفي.
- عامل الضغوطات المتعلقة بالوظيفة له تأثير مباشر على ولاء العامل.
- عامل الضغوطات المتعلقة بالفرد له تأثير مباشر على ولاء العامل.

❖ **منهج الدراسة:** اعتمدت الدراسة لمعالجة هذا الموضوع على المنهج الوصفي.

❖ **عينة الدراسة:** طبقت الدراسة على عينة قدرها 595 عاملا وشملت عدة شرائح من مدير، عامل استقبال، مشرف، رجل أمن...إلخ.

❖ **أدوات جمع البيانات:** اعتمدت الباحثة لجمع البيانات على الاستبانة، حيث تم ارسالها عن طريق الأنترنت مباشرة إلى الموظفين والمديرين العاملين في الفنادق والمطاعم ذات النطاق المتوسط إلى الكبير في مدينة هوشي.

❖ **نتائج الدراسة:** أفرزت النتائج على ما يلي:

- الضغوطات المرتبطة بالعمل لها تأثير سلبي كبير على تحفيز العامل، الرضا الوظيفي، وكذا الولاء.
- الضغوطات المتعلقة بالفرد لها تأثيرات إيجابية صغيرة على تحفيز الموظفين وولائهم، بينما يظهر تأثير إيجابي ولكن غير مهم على الرضا الوظيفي.

• **تقييم الدراسة وكيفية توظيفها:** يوجد الكثير من النقاط الهامة التي تميز هذه الدراسة خاصة وأنها جمعت بين متغيري دراستنا الراهنة أي ضغوط العمل والولاء التنظيمي، لذلك فقد

ساهمت في تحديد ملامح المشكلة البحثية، بالإضافة إلى اثباتها بأن لضغوط العمل تأثير على الولاء التنظيمي، إلا أن هذه الدراسة كانت مختصرة في جانبها التطبيقي ولم تحتوي على خاتمة. وقد ساعدتنا في تسطير بعض الأسئلة المتعلقة بالمقابلة.

• نقاط تقاطع مختلف الدراسات المشابهة مع دراستنا الحالية:

- أوجه الاتفاق بين الدراسة الراهنة والدراسات المشابهة:

✓ أهمية تناول موضوع ضغوط العمل وربطه بمتغيرات متعددة أهمها الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي وكذا المتغيرات الشخصية للفرد، فكلها تركز على الفرد وتسعى إلى الزيادة في مستويات الإنتاجية.

✓ سمحت لنا جل الدراسات قراءة وفهم موضوع ضغوط العمل، خاصة الدراسة المقدمة من طرف الباحثين "Ung Doan Thuy and Mai Ngoc. K"

✓ تتوافق الدراسة الراهنة مع دراسة الباحثين "غاليم يمينة وقيدوم أحمد" كون ضغوط العمل موجودة داخل المؤسسة.

✓ لقد أخذت جميع هذه الدراسات منحى الاهتمام والتركيز على العنصر البشري.

✓ اعتمدت الدراسة الحالية على مجموعة من المراجع الأجنبية القيمة وهذا ما تميزت به كذلك دراسة عبد الفتاح خليفات ومعنى الملاحظة.

- أوجه الاختلاف بين الدراسة الراهنة والدراسات المشابهة:

✓ تسعى الدراسة الحالية إلى معرفة اسهام ضغوط العمل في فقدان الإحساس بالولاء التنظيمي لدى الأفراد.

✓ تختلف دراستنا عن بقية الدراسات من حيث مجالها الميداني (حدود زمنية، مكانية وبشرية).

✓ اعتمدت الدراسة الراهنة على منهج دراسة حالة، وكذا المقابلة والملاحظة كأداتين لجمع البيانات، وفي المقابل اعتمدت الدراسات المشابهة على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة لمع المعلومات.

✓ في الدراسة الحالية تم الاستشهاد بالأبحاث المقدمة تدعيما للجزء النظري، وكذا تم ادراج الأشكال التي وضعها الباحثون والعلماء.

ثانيا: الإطار المنهجي للدراسة

1. حدود الدراسة

-الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة بمركب تكرير البترول بسكيكدة المتواجد داخل المنطقة الصناعية الكبرى.

-الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة عينة من عمال مركب تكرير البترول RA1K بسكيكدة، وقد قدرت باثنان وثلاثون (32) مفردة من أصل 139 عامل بقسم الصيانة الذي يمثل مجتمع البحث.

-الحدود الزمنية: امتدت الدراسة الحالية على مدار شهرين، ابتداء من شهر نوفمبر 2022 إلى غاية نهاية شهر ديسمبر 2022، حيث كنا نتقل إلى مركب تكرير البترول ثلاث مرات في الأسبوع.

2. المنهج: نظرا لطبيعة موضوع دراستنا والذي يهدف إلى معرفة العلاقة الموجود بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، من خلال دراسة ميدانية على عينة عمال مركب تكرير البترول بسكيكدة، فقد تم الاستعانة بمنهج دراسة حالة، حيث يعد هذا المنهج من أكثر المناهج استعمالا في العلوم الاجتماعية، فمن خلاله يمكننا الكشف عن نوعية الارتباط بين المتغيرين بعد جمع معلومات مقننة حول المشكلة وتصنيفها وتحليلها، وبذلك نؤكد أو ننفي فرضيات الدراسة، أين تم الوقوف على تحليل واستكشاف معمق لمفردات الدراسة المتمثلة في عينة من عمال مركب تكرير البترول بسكيكدة، حيث تم قصدهم ليدلوا بتصريحات مهمة وشهادات دوت خلال المقابلة، وقد وجدنا بأن هذه العينة يمكن تمثيلها للمؤسسة مع إمكانية التعميم، كذلك تم جمع البيانات من خلال ملاحظة الوضع الحالي لموضوع البحث وكذا محاولة إبداء الآراء عن ماضي الظاهرة وبرز علاقاتها، كل ذلك لأجل الوصول إلى فهم أعمق وأفضل.

3. العينة: تعبر عن نموذج يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تمثله وتحمل صفاته المشتركة، هذا الجانب يعني الباحث عن دراسة المجتمع ككل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل أفراد المجتمع، وقد وقع اختيارنا على عينة بطريقة قصدية تتكون من 32 عاملا، ينتمون إلى قسم الصيانة (مجتمع الدراسة المقدر ب 139 مفردة)، باعتبار أن عمال هذا القسم هم الأكثر تعرضا لضغوط العمل، وهذا بسبب طبيعة المهام التي يؤديونها والمتعلقة بضمان

توافر كل الأجهزة والمعدات اللازمة لاستمرارية الإنتاج واصلاحها في وقت وجيز في حالة حدوث عطب أو خلل.

وقد استعرضتنا عدة صعوبات أثناء اجراء المقابلات مع أفراد العينة، والكثير منهم رفض اجراء المقابلة لانشغاله بالعمل وضيق وقته، وكنا نأمل أن تشمل العينة على عدد أكبر ولكن المجال الزمني للدراسة كان ضيقا خاصة وأنا نمضي أحيانا اليوم بأكمله من أجل مقابلة شخص أو شخصين فقط.

4. أدوات جمع البيانات

- **المقابلة:** تم الاستعانة بتقنية المقابلة لما تتوفر عليه من مرونة وتزيد من اهتمام وراحة لدى المستجوب، وكذا يمكنه من التعبير عن كل الأفكار بكل أريحية، وقد اخترنا إجراء المقابلات مع أفراد العينة حتى نستطيع جمع بيانات ومعطيات ثرية، وهذا من أجل القيام بتحليل كفي يكشف عن أدق التفاصيل التي تمس موضوع الدراسة.

- **الملاحظة:** اعتمدت الدراسة الحالية على الملاحظة البسيطة كأداة ثانية تلازم المقابلة، وبحكم زيارتنا إلى المؤسسة محل البحث قمنا بمعاينة بعض الورشات للاستماع إلى النقاش والحوار الذي يدور بين الأفراد بما فيهم القادة أثناء تأديتهم المهام، دون الكشف عن هوية الباحثة، كذلك حضرنا بعض الاجتماعات التي تعقد بشكل يومي وسريع بين القادة والأفراد قصد معرفة طريقة تعامل القادة مع الأعضاء، وبهذا ساعدتنا الملاحظة في تفسير بعض إجابات مفردات العينة.

5. **أساليب الإحصاء والتحليل:** اعتمدت الدراسة الراهنة على الأسلوب الكيفي، الذي يمثل قراءة كيفية للمعطيات الكمية أو هي ترجمة الأرقام المتحصل عليها إلى دلالات سوسولوجية، ثم ربطها بالإطار النظري والإجابة عن مختلف تساؤلات الاشكالية البحثية بغرض تفسير النتائج.

ثالثا: ضغوط العمل والولاء التنظيمي

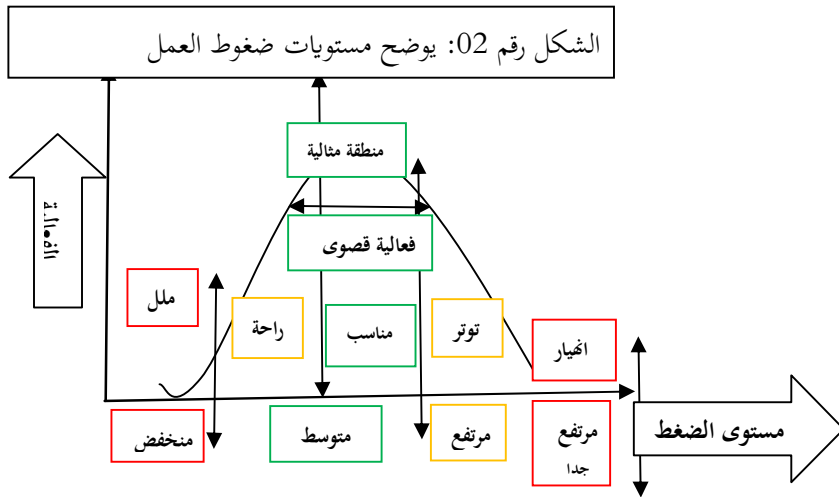
1. **ضغوط العمل:** كثيرا ما نسمع بهذا المصطلح في المؤسسات، خاصة عندما يتعلق الأمر ببعض الأمراض النفسية والجسدية التي يصاب بها العامل نتيجة الإجهاد المفرط والتوتر في العمل، مما يدفعه إلى طلب عطلة مرضية وأخذ قسط من الراحة والابتعاد عن بيئة العمل باعتبارها السبب الرئيسي في ظهور هذه الأمراض.

1.1. مستويات ضغوط العمل: تعتقد الأغلبية أن ضغوط العمل دائما لها تأثير سلبي على العامل، لكن هذا ليس صحيحا، فالضغط له مستويات مختلفة ولكل مستوى تأثير مختلف على الأفراد، ولعل الحديث عن تأثير ضغوط العمل بنوعيه الإيجابي والسلبي يقودنا إلى ذكر بعض الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع.

فمثلا في الدراسة التي قام بها الباحثان "Punam and Washington" "بونام وواشنطن" سنة 2015 حول تأثير ضغوط العمل على الأداء والتطوير الوظيفي، باعتمادهما على نظرية "Herzberg" "هيرزبرج" للتعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال، ناقش الباحثان تأثير كلا النوعين من ضغوط العمل، الإيجابي والسلبي، والتدابير اللازمة للتغلب على هذا الضغط بمساعدة نظرية "Herzberg"، حيث أسفرت النتائج على أن عوامل الضغوط الإيجابية تحفز الفرد دائما على العمل بكفاءة، لكن عوامل الضغوط السلبية لها آثار سلبية على الصحة الجسدية والنفسية، وكذا السلوكية والعاطفية للأفراد.

(J. Kapoor1 and P. Chhabra, 2022. P 234)

والشكل التالي يبين مختلف مستويات ضغوط العمل



المصدر: J. Kapoor1 and P. Chhabra, Work Stress Management In An Organization With The Role Of HRM, Journal of Positive School Psychology, Vol. 6, No. 2, 2022, P234

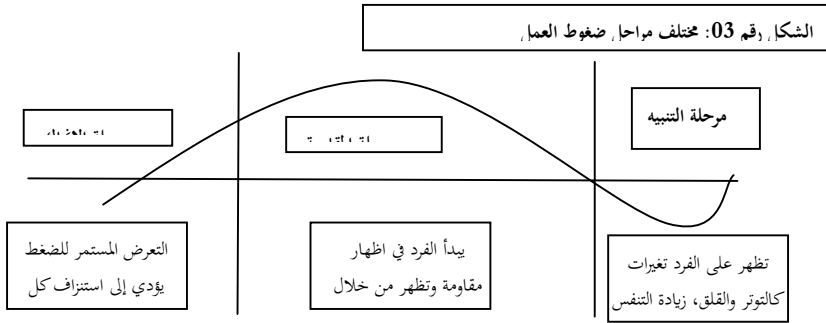
2.1. مراحل ضغوط العمل: ميز الباحثون بين عدة مراحل لتعامل الفرد مع ضغوط العمل، على غرار الباحث "Hans Selye" "هانس سيلبي" الذي قدم نموذج من خلاله تم تحديد ثلاث مراحل لاستجابة الفرد.

– مرحلة التنبيه بالخطر: تتميز بردة فعل قوية تتمثل في ارتفاع ضغط الدم، ظهور التوتر والقلق وأعراض جسمانية أخرى. (M. Novaes Lipp and L. Mario Novaes Lipp, 2019, p 1437)

– مرحلة المقاومة: مع تزايد ضغوط العمل ترتفع مستويات التوتر ويتغير سلوك الفرد مما يؤدي به إلى الاصطدام بالآخرين، حيث يبدي رفضه لبعض القرارات. (M. Christine Martens, 2017, p 17)

– مرحلة الانهيار: يتشكل الخطر عندما تكون المواقف العصبية متكررة باستمرار وشديدة للغاية، عندها تكون البداية لظهور الأمراض النفسية والجسدية، وربما العقلية لتبدأ مرحلة الانهيار، وهنا يتوقف الفرد عن المقاومة ويحاول مغادرة بيئة العمل أو على الأقل الابتعاد عنها لمدة معينة بغرض الراحة والنقاهة. (Nader Butto, 2019, p02)

نعتقد أن هذه المراحل تظل مبهممة وغير واضحة، حيث أنها تختلف من شخص لآخر ومن الصعب تحديد زمن كل مرحلة، لذلك نجد فئة قليلة من الباحثين التي تطرقت لموضوع مراحل ضغوط العمل، والشكل التالي يوضح مختلف هذه المراحل.



المصدر: George A. Perdizet, Hans Selye And Beyond Responses To Stress, Harcourt Brace Co Ltd, USA,

3.1. مصادر ضغوط العمل: غالبا ما يتعرض العامل للتوتر نتيجة الضغوط المفروضة عليه، هذا الموقف يعد خطير بالقدر نفسه بالنسبة للمؤسسة لأن الضغط المفرط على العامل يتسبب في

استفحال ظاهرة دوران العمل، حيث يختار العامل الذي يعاني من ضغوط شديدة الابتعاد عن مكان العمل مدة معينة لتجنب البيئة المجهدة في المؤسسة، إلا أن العوامل المسببة لهذه الظاهرة تختلف باختلاف الأنشطة والمراكز، وهذه دلالة على تعدد المصادر المولدة لضغوط العمل، ونذكر منها ما يلي:

- **عوامل تنظيمية:** هذا النوع يتعلق بسياسة المؤسسة وثقافتها التنظيمية كإنداء المرونة في التعامل مع العمال، عدم المساواة بين العمال في المنح والمكافآت، الصراع القيمي، مركزية القرارات وانخفاض درجة الاستقلالية، كذلك العوامل المتعلقة بمختلف عمليات الاتصال، وهذا ما أشارت إليه الدراسة التي أجراها الباحث "شولر" "Schuler" سنة 1979، حيث خلص إلى أن الاتصال يؤثر على تأويل الأفراد للمعلومات التي يستقبلونها. (عاشور خديجة، 2012، ص-ص 191-194)

- **متطلبات الدور:** تتمثل في صراع الدور الذي عادة ما ينجم عن تعارض بين المتطلبات، أيضا هو متعلق بغموض الدور ويعني عدم وضوح عناصر العمل، فالفرد غير متأكد من اختصاصاته وهو جاهل لما يجب فعله، وهذا عادة ما ينتشر في الوظائف الإدارية، كذلك عبئ الدور يشير إلى حجم العمل الزائد، حيث يقوم الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، فيعمل وقتا إضافيا لا يتحمله أو يعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية التي تتناسب مع مهارته وقدراته. (حري صابر، 2015، ص-ص 15-16)

- **مصادر شخصية:** يختلف الأفراد باختلاف الشخصية وفي درجة التحمل، لذلك نجد بعض الأفراد أكثر تحملا لضغوط العمل من آخرين، فقوة الشخصية ومدى حيوية الفرد تمكنه من ألا يشعر بسهولة كالأخرين بحدة ضغوط العمل.

- **مصادر عامة:** يتأثر الفرد بالأحداث اليومية التي يعيشها

2. **الولاء التنظيمي:**

يمكن اعتبار أن هذا المفهوم حديث الولادة بالنسبة للإدارة الجزائرية، وحيث أن العامل يعتبر موردا حيويا لجميع المؤسسات، خاصة وأنه يمثل استثمارا كبيرا للمؤسسة، لذلك من مصلحة أي مؤسسة أن يكون موظفيها وعمالها مخلصين لها ولا يبحثون عن فرص بديلة تمكنهم من مغادرة المؤسسة.

1.1. **أهمية الولاء التنظيمي:** تكمن أهمية قيمة الولاء التنظيمي فيما يلي:

- قيمة الولاء التنظيمي تعتبر الرابط الحقيقي بين العامل والمؤسسة، ويظهر ذلك بصورة واضحة أثناء الأزمات التي قد تمر بها المؤسسة.

- زيادة الولاء يقلل من معدلات دوران العمل وكذا الغياب. (محمد سرحان خالد المخلافي، 2001، ص 186)

- قيمة الولاء تعمل كمؤشر يحدد مدى تعلق العامل بالمؤسسة، ومنه إمكانية الاستثمار فيه كمورد بشري يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، من خلال التكوين والتدريب لتطوير قدراتهم.

- يساهم الولاء التنظيمي في احترام العمال لأنظمة وقوانين العمل وينمي القدرة الإبداعية للعمال ويرفع من إنتاجيتهم. (بوعطيط سفيان، 2018، ص 315)

- تنمية وتحسين العلاقات بين الأفراد.

2.2. مراحل الولاء التنظيمي: إن قيمة الولاء لا تأتي من عدم أو بمجرد توظيف العامل داخل المؤسسة، إنما تبنيها يمر بعدة مراحل تتمثل في:

- **مرحلة التجربة:** هي الفترة التي تأتي بعد التعيين مباشرة وتمتد على مدى عام، خلالها يحاول الفرد تقديم الأفضل للحصول على رضا المسؤول والقبول من طرف المؤسسة، وتعد فترة تدريب واختبار بالنسبة للعامل، ومن مظاهر هذه المرحلة بروز عدة تحديات وتضارب الأدوار، وربما ظهور صراعات قيمة.

- **مرحلة العمل والانجاز:** هي الفترة التي تلي مرحلة التجربة وهي تمتد من سنتين إلى أربع سنوات، وفيها يسعى الفرد إلى تحقيق ذاته والتأكيد على ما حققه من إنجازات، ويمر الفرد خلال هذه المرحلة ببعض الخبرات منها الأهمية الشخصية، الخوف من العجز وظهور قيم الولاء للمؤسسة. (فايزة رويم، 2010، ص 105)

- **مرحلة الثقة بالمؤسسة:** تبدأ هذه المرحلة بعد السنة الخامسة من العمل بالمنظمة إلى ما بعد ذلك، وفيها يبدأ العامل في تقوية الرباط بها والاحلاص للمؤسسة، وتتعزز اتجاهات الولاء التي تكونت في المراحل السابقة وتنتقل إلى مرحلة النضج. (مولاي علي الزهرة، 2016، ص 32)

3.2. خصائص ومؤشرات الولاء التنظيمي

- الولاء التنظيمي يمثل قيمة من القيم التنظيمية للمؤسسة

- استعداد الأفراد للتضحية بأوقاتهم وبجزء من حياتهم الخاصة في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة.

- الولاء التنظيمي غير ثابت ويتغير بتغير عدة عوامل وقيم كالثقة، العدالة، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل، الاحترام... إلخ، حيث أكدت الدراسة التي أجراها الباحث "Lionel Dionne" "ليونال ديون" على أن الولاء التنظيمي في تغير باستمرار وفقا لبعض المعايير والعوامل. (Lionel Dionne, 2004, p-p 67-79)

- الدفاع عن المؤسسة من أي نقد أو هجوم والتركيز على حل المشكلات وليس الشكوى الدائمة. (زيني فريدة، 2012، ص 199)

- الشعور بالمسؤولية وتقديم المصلحة العامة للمؤسسة على المصالح الشخصية

- الاتصال المستمر بين الأفراد وتقارب وجهات النظر (Laurent Lamargot, 2018, p24)

3. ضغوط العمل كعامل يؤثر على الولاء التنظيمي

إن تكوين الولاء التنظيمي لا يتم بصورة مباشرة وبوتيرة سريعة، إنما يمر بمراحل عدة تنتهي بإحساس الفرد بالانتماء إلى المؤسسة، حيث يعتبرها جزء لا يتجزأ منه، إلا أن تأثير بعض العوامل خاصة إذا امتدت لوقت طويل من شأنه أن يزعزع ثقة الفرد بمؤسسته ويضعف من درجة رضاه، مما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الولاء.

وكان الباحث "Robbins" "روبينز" قد حدد العوامل الشخصية والديموغرافية مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي التي من شأنها أن تؤثر على أداء الموظف، الإنتاجية، الغياب ومعدلات الدوران، قيمتي المواطنة والرضا، فالنسبة للسن مثلا يرى بأن كبار السن يميلون إلى أن يكونوا أكثر التزاما وولاء للمنظمة، وأن الفرد المتزوج هو الأقل غياب ودوران، وأكثر رضا من غيره، كما أن "روبينز" استدلل بعدة دراسات على غرار دراسة "Schultz" "شولتز" تثبت أن العامل الأكثر خبرة هو الأكثر التزاما وولاء للمؤسسة. (Anchittha Vannavichit, 2014, p 10) وقد تنوعت الدراسات حول موضوع الولاء التنظيمي وزاد الاهتمام به من طرف الباحثين وحتى أصحاب المؤسسات، من أجل الاطلاع على الأسباب الحقيقية التي من شأنها أن تنمي هذه القيمة لدى الأفراد، حفاظا عن المصالح العامة للمؤسسة، وكذا معرفة العوامل التي تضعف من ولاء العامل وتفقدته الثقة بمؤسسته.

ومن بين الدراسات التي أظهرت تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، تلك الدراسة التي قام بها مجموعة من الباحثين على رأسهم الباحثة "Zet Ena" "زات إينا"، حيث تم التأكيد على أن

هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، فكلما زادت ضغوط العمل كلما قل ولاء الموظف، كذلك بينت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين بيئة العمل وولاء الموظف، فكلما كانت البيئة مريحة وجيدة كلما تعلق الموظف بالمؤسسة وزاد الولاء. (Zet Ena and all, 2022, p-p 65-76)

أيضا أثبتت الدراسة التي قام بها الباحث "ساشي ماجد جعفر" وزملاؤه حول موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لمدراء المنتديات الرياضية أن ضغوط العمل تؤثر على الأفراد، إلا أن قوة التواصل وقدرة تعامل المدراء معها مكنتهم من تجاوز العراقيل والتخفيف من تأثيراتها. (Sachit. M. J, 2022, p-p 9-23)

ومن جهة أخرى أفرزت نتائج الدراسة التي "Mai Ngoc. K and Ung Doan. T. L" "ماي نكوك و إنق داو"، حول تأثير الضغط المرتبط بالعمل على تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي وولاء الموظفين، أن طريقة مواجهة الموظفين للضغوط الفردية يُنظر إليها على أنها مهمة لتحفيز الموظف وإرضائه، وأن الضغوط تؤدي إلى عدم التوازن بين الأعمال والحياة مما ينتج من آثار سلبية على تحفيز الموظف وضمان ولائه، أيضا كلما زاد شعور الموظفين بالرضا عن وظائفهم، زاد شعورهم بالسعادة عند العمل في الشركة، وهذا يؤدي إلى انخفاض احتمالية دوران الموظفين وزيادة ولائهم. (Mai Ngoc. K and Ung Doan. T. L, Ibid)

رابعا: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

1. الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة: تشمل على كل المواصفات المتعلقة بالعينة وهي السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية... إلخ، حيث تمكنا من مقابلة اثني عشر (32) فردا من المؤسسة محل الدراسة، وقد تم تلخيص كل المعلومات في الجدول رقم (01) كالتالي: الجدول رقم

(01): يمثل المواصفات الديموغرافية للعينة

المستوى الوظيفي	السن	الجنس	الحالة العائلية	المستوى الدراسي	الأقدمية
إطار (13) (%40.62)	أقل من 30 سنة 0.0% 39-30 سنة 9.38% 49-40 سنة 18.75% 59-50 سنة 12.5%	ذكور 25% إناث 15.63%	أعزب 9.38% متزوج 25.0% مطلق 3.13% أرمل 3.13%	جامعي 40.62% ثانوي 0.0% متوسط 0.0% ابتدائي 0.0%	أقل من 10 سنوات 6.25% 19-10 سنة 18.75% 29-20 سنة 12.5% أكثر من 30 سنة 3.12%
عون تحكم (15) (%46.88)	أقل من 30 سنة 6.25% 39-30 سنة 21.87% 49-40 سنة 12.5% 59-50 سنة 6.25%	ذكور 21.87% إناث 25%	أعزب 6.25% متزوج 31.25% مطلق 6.25% أرمل 3.12%	جامعي 40.63% ثانوي 6.25% متوسط 0.0% ابتدائي 0.0%	أقل من 10 سنوات 9.38% 19-10 سنة 28.12% 29-20 سنة 9.38% أكثر من 30 سنة 0.0%
عون تنفيذ (04) (%12.5)	أقل من 30 سنة 0.0% 39-30 سنة 9.38% 49-40 سنة 3.12% 59-50 سنة 0.0%	ذكور 12.5% إناث 0.0%	أعزب 3.12% متزوج 6.25% مطلق 3.12% أرمل 0.0%	جامعي 0.0% ثانوي 12.5% متوسط 0.0% ابتدائي 0.0%	أقل من 10 سنوات 0.0% 19-10 سنة 3.12% 29-20 سنة 9.38% أكثر من 30 سنة 0.0%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المعلومات الموثقة من المقابلة

يتضح من الجدول بأن عينة البحث تتكون من إطارات، أعوان تحكم وأعوان التنفيذ، إلا أن هذه الأخيرة تمثل نسبة 12.5 بالمائة، من مجموع العينة، لقلة هذه الفئة داخل المركب باعتبار أن المؤسسة محل البحث تعتمد كثيرا على شركات خارجية (sous traitances) في الإنجاز، مثل شركتي الصوميك (SOMIK) والشركة الوطنية للأشغال الكبرى (ENGTP).

كذلك أظهرت النتائج أن الفئة العمرية الغالبة في المركب بالنسبة للإطارات هي تلك المحصورة بين 49-40 سنة، وبالنسبة لأعوان التحكم الفئة الغالبة هي تلك المحصورة بين 39-30 سنة، والامر نفسه لفئة أعوان التنفيذ، وبصفة عامة نجد أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى الفئتين العمريتين السابق ذكرهما بنسبة 34.37 بالمائة للأولى و40.63 بالمائة للفئة الثانية.

أما عن جنس المبحوثين فإن أغلبهم من فئة الذكور بنسبة 59.37 بالمائة مقابل نسبة 40.63 بالمائة من الإناث، متوزعين على مختلف المستويات الوظيفية باستثناء غياب جنس الإناث في فئة أعوان التنفيذ، والملاحظ أن جنس الذكور يمثل 25 بالمائة من الإطارات مقابل 15.63 بالمائة من الإناث، في حين نجد أن 25 بالمائة من أعوان التحكم ينتمون إلى جنس الإناث مقابل 21.87 بالمائة من الذكور، وهذه دلالة على أن مركب تكرير البترول يوظف بشكل كبير جنس الإناث كباقي مؤسسات الدولة الأخرى.

بالنسبة للحالة العائلية لمفردات العينة أفرزت النتائج على أن أغلبهم متزوجون وهذا بنسبة 62.5 بالمئة، وقد يرجع زواج أغلب الأفراد إلى القدرة المادية بفضل الراتب الجيد الذي يتقاضاه العاملون في قطاع المحروقات، وفي المقابل نجد أن 18.75 بالمئة عزاب ونسبة 12.5 بالمئة مطلقين، وأخيرا 6.25 هم أرامل.

وفيما يخص المستوى الدراسي للمبحوثين فقد أظهرت النتائج أن أغلبهم من الطبقة الجامعية وهذا بنسبة 81.25 بالمئة، خاصة الإطارات وأعوان التحكم وهذا بنسبة 40.62 بالمئة و40.63 بالمئة على التوالي، وإن دل هذا فإنما يدل على أن المركب يولي اهتمام كبير بتوظيف الشريحة الأكثر تعليما وهي فئة الجامعيين، والفئة المتبقية ونسبتها 18.75 بالمئة من الذين يملكون مستوى تعليمي أقل فمن المؤكد أنهم الفئة الأكبر سنا ولديهم خبرة داخل المركب.

وبالنسبة لتوزيع الأفراد حسب الأقدمية فتبين أن 50 بالمئة من أفراد العينة يملكون خبرة تنحصر بين عشر إلى تسعة عشر سنة، حيث يمثل أعوان التحكم النسبة الأكبر (28.12 بالمئة)، وتأتي في المرتبة الثانية ممن لديهم خبرة محصورة بين عشرين إلى تسعة وعشرين سنة وهذا بنسبة 31.25 بالمئة، وأما عن الأفراد الذين يملكون خبرة أقل من عشر سنوات فقد تبين وجود نسبة 15.63 بالمئة، مما يدل على أن المركب إما أنه لم يشهد عمليات توظيف كثيرة خلال الآونة الأخيرة أو أن اختيارنا لم يقع على هذه الفئة من العمال، وأخيرا وجدنا بأن من يملك خبرة أكثر من ثلاثين سنة هي نسبة قليلة تقدر ب 3.12 بالمئة.

2. عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

لقد تم إجراء مقابلات مع اثنان وثلاثون فردا من مركب تكرير البترول بسكيكدة، التابع لمؤسسة "سوناطراك"، وقمنا بطرح مجموعة من الأسئلة المباشرة وأخرى غير مباشرة، حيث تم تدوين الأجوبة الخاصة بالأسئلة التي يجاب عليها بنعم أو لا على حدا، وذلك من أجل معرفة مدى توافر الخصائص المراد استنتاجها أو الخصائص محل البحث، ومن بعد تأكيد أو نفي الفرضية، والنتائج التي أفرزتها التحليل مدونة في الجداول رقم 02، 03 و 04 كالتالي:

جدول رقم 02: يمثل استجابة أفراد عينة البحث إزاء الفرضية الأولى

لا	نعم	الفرضية الأولى: يزيد عبء الدور من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة
%59.37	%40.63	هل الوقت المخصص للعمل يسمح بأداء كل المهام المطلوب منك؟
%46.87	%53.13	هل تشعر بالتعب والارهاق لكثرة المهام والواجبات؟
%43.75	%56.25	هل العمل المطلوب منك فوق استطاعتك؟
%37.50	%62.50	هل المهام الموكلة إليك تتسم بالوضوح؟
%72.87	%28.13	هل لديك أوقات للاستراحة والاسترخاء؟
%43.75	%56.25	هل تكلف بأعمال خارج تخصصك وخارجة عن مهامك؟
%40.63	%59.37	هل توجد صراعات مع الزملاء أو القادة؟
%21.87	%78.13	هل تحتاج إلى التكوين والتدريب لتطوير مهاراتك في العمل؟
%31.25	%68.75	هل تشعر أنك تستغل كل طاقك وتقدم للمؤسسة أفضل ما لديك؟
%46.87	%53.13	هل يدفعك عبء الدور إلى ترك العمل والتفكير في مغادرة المؤسسة؟

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المعلومات الموثقة من المقابلة

تظهر النتائج أن أغلب الباحثين يعتقدون أن الوقت المخصص للعمل لا يسمح بأداء كل المهام الموكلة لهم، وهذا بنسبة 59.37 بالمئة، في حين يرى 40.93 بالمئة أن الوقت كاف من أجل القيام بالعمل، وقد أرجع العمال ضيق الوقت إلى الكم الهائل من المهام التي يقومون بها، ومن جهة أخرى قلة اليد العاملة الفنية، وصرح آخرون إلى وجود عراقيل من طرف أعوان الوقاية وتأخرهم في إمضاء تصريح العمل، وأما عن الفئة التي أقرت بأن الوقت كاف فهم يعملون في المكاتب ولا يوجد لديهم احتكاكات وتعاملات كثيرة مع عمال آخرين.

وعن الشعور بالتعب والارهاق فيقر أغلب الباحثين أنهم يتعبون أثناء عملهم وهذا بنسبة 53.13 بالمئة، بينما يؤكد البقية أنهم لا يشعرون بالتعب والارهاق، وهذا بنسبة 46.87 بالمئة، ولا يوجد تمييز بين العمل الفكري والعمل اليدوي إلا أننا نعتقد بأن هناك خلل وعدم المساواة في توزيع المهام.

ويرى أغلب الباحثين وبنسبة 56.25 بالمئة أن العمل الموكل إليهم فوق استطاعتهم، مقابل نسبة 43.75 بالمئة ممن يقرون أن بإمكانهم القيام بالأعمال المسندة إليهم، ويرجع ذلك إلى عدم تمكن العامل من جهة وقلة التدريب والتكوين الذي تتلقاه هذه الفئة، عكس البقية الذين يرون بأنهم يستطيعون تقديم أكثر من ذلك وهم ممن لديهم الخبرة داخل المركب.

ومن جهة أخرى يؤكد أغلب الباحثين أن المهام تتسم بالوضوح وهذا بنسبة 62.5 بالمئة، عكس من يرون أنه ينتابها الغموض ويمثلون نسبة 37.5 بالمئة، ومؤسسة كمركب تكرير البترول تعد رائدة

وناجحة في ميدانها لا تخلو أهدافها ولا المهام الموكلة للعاملين من الوضوح وقابلية التطبيق على أرض الواقع، أما الفريق الذي يرى عكس ذلك فإما نتيجة قلة الخبرة في المجال أو عدم تركيز الأفراد ومواكبتهم التطور، خاصة وأن هناك استعمال واسع للتكنولوجيا الحديثة داخل مؤسسات سوناطراك.

كذلك أفرزت النتائج أن أغلب المبحوثين أقرّوا بأن ليس لديهم وقت للراحة والاسترخاء وهذا بنسبة 72.87 بالمئة، في حين 28.13 بالمئة أكدوا أن لديهم أوقات للاستراحة، ونعلم مسبقا بأن جميع العمال يتوقفون عن تأدية أعمالهم في الفترة الممتدة من منتصف النهار إلى الساعة الواحدة وربما أكثر بقليل، مما يؤكد على وجود فترات للراحة، ومن ناحية أخرى علمنا أن أوقات العمل تبدأ من الساعة الثامنة صباحا إلا أن أغلب العمال يلتحقون بالمركب بعد الثامنة، وفي السياق نفسه، يرى أغلب مفردات العينة ونسبة 56.25 بالمئة أنهم يكلفون أحيانا بأعمال خارج تخصصهم، مقابل نسبة 43.75 بالمئة، ممن يقرون على أن المهام الموكلة إليهم تدخل ضمن تخصصهم، ونؤكد على أن تكليف العامل بمهام خارج اختصاصه ولكنه يستطيع القيام بها هو أمر طبيعي ومنتشر في الكثير من المؤسسات، ولكن في المقابل يجب تتمين هذا العمل وتقديم حوافز لهذا العامل.

وأما عن وجود الصراعات فيؤكد أغلب أفراد العينة بنسبة 59.37 بالمئة على وجودها، بينما ينفي البقية وجود صراعات بين الأفراد أو القادة ويمثلون نسبة 40.93 بالمئة، ونقر بأن الصراعات منتشرة بكثرة داخل المؤسسات وحتى المنازل، ولكن ما يخشى منه هو الصراع المدمر والمفكك للجماعات، وكذلك المفروض من المسؤول أن يغيض طرفه على الأمور الصغيرة والتافهة حتى لا يشعر العامل بالتضييق عليه ولا يحس بأنه محاصر ومراقب.

وفيما يخص احتياج الأفراد للتكوين والتدريب فتري الأغلبية أنهم بحاجة للتكوين من أجل تطوير المهارات، وهذا بنسبة 78.13 بالمئة، مقابل نسبة 21.87 بالمئة ممن يرون العكس، وفي هذا الصدد أكد لنا بعضهم على أن مؤسسة سوناطراك تملك معاهد منتشرة في عبر أرجاء البلاد، كالمعهد الجزائري للبترول (IAP)، ومؤسسة التسيير الأكاديمي (SMA)، ناهيك عن القاعات الموجودة داخل مختلف المركبات. فتكوين العمال أصبحت من أولويات المؤسسة، إلا أن العمال يبحثون عن التكوين الذي يواكب التكنولوجيا، خاصة ما تعلق بالبرمجيات والأجهزة المتطورة،

حيث يتم التكوين مع المؤسسات المالكة للجهاز أو البرنامج وهي جد مكلفة بالنسبة للمؤسسة، لذلك لا يمكن تأطير وتكوين جميع العمال، بل يقتصر تكوين فئة قليلة منهم. ويؤكد أغلب المبحوثين على أنهم يستغلون كل طاقاتهم للقيام بالعمل وهذا بنسبة 68.75 بالمئة، مقابل نسبة 31.25 بالمئة ممن يرون أنهم يستطيعون إعطاء أكثر للمؤسسة، ويدل ذلك على أن أغلب العمال لا يملكون وقتاً للفراغ، فالمهام الموكلة لهم تأخذ كل أوقاتهم، وفي المقابل هناك من يشعر بوجود فراغ ويستطيع أن يقدم أكثر للمؤسسة ويرجع ذلك إما لمهارة هؤلاء العمال وسرعة انجازهم العمل، أو قلة الوظائف الموكلة لهم.

ومما أفرزته النتائج كذلك هو أن أغلب المفردات يؤكدون على أن عبء الدور يدفع بهم إلى تغيير مكان العمل ومغادرة المؤسسة إن أمكن ذلك، وهذا بنسبة 53.13 بالمئة، بينما ينفي ذلك البقية ونسبتهم 46.87 بالمئة، حيث يرى الأغلبية أن الاجتهاد الذي يعانون منه دون ما يقابله من حافز يدفعهم إلى البحث عن مكان آخر داخل المؤسسة من أجل الراحة، ويؤكد بعضهم بأنهم مستعدون على مغادرة المركب إذا أتاحت لهم فرصة العمل في مؤسسة أخرى، وقال البعض منهم لقد قدمنا طلبات من أجل التحويل نحو مؤسسات أخرى خاصة نحو المناطق الجنوبية هرباً من الضغوط وعبء الدور الذي نعيشه، ولكن قوبلت طلباتنا بالرفض من طرف المسؤولين. وأكد لنا بعضهم أن الكثير من العمال انتقلوا إلى العمل في مركبات ومؤسسات أخرى تابعة لسوناتراك عن طريق بورصة العمل الخاصة بالمؤسسة. وبناء على ما تقدم يمكننا القول بأن الفرضية الأولى التي مفادها " يزيد عبء الدور من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة داخل مركب تكرير البترول بسكيدكة" صحيحة ويمكن قبولها.

جدول رقم 03: ممتا استجابة أفراد عينة البحث إزاء الفرضية الثانية

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد

دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول RAIK - سكيكدة

لا	نعم	الفرضية الثانية: تساهم بيئة العمل الغير ملائمة في فقدان الفرد للشعور بالانتماء داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة
21.87%	78.13%	هل ظروف العمل (إضاءة، ضوضاء، تهوية...) مواتية لأداء المهام؟
46.87%	53.13%	هل كل الوسائل التي تحتاجها لتأدية العمل متوفرة ومتاحة؟
84.37%	15.63%	هل تتلقى الأوامر من مسؤول واحد فقط؟
56.25%	43.75%	هل يتدخل بعض العمال في عملك أثناء تأدية المهام؟
09.37%	90.63%	هل تتلقى الأوامر باستمرار من مسؤولك المباشر؟
50.0%	50.0%	هل تواجه معاملة سيئة من قبل المسؤولين والقادة؟
87.5%	12.5%	هل يتحمل مسؤولك المباشر قسط من المسؤولية في حالة خطئك بشكل غير مقصود؟
56.25%	43.75%	هل تشعر بالجداب نحو العمل في المؤسسة؟
53.13%	46.87%	هل تشعر بالاعتزاز والفخر لانتمائك إلى مركب تكرير البترول؟
15.63%	84.37%	هل عدم ملائمة بيئة العمل تساهم في فقدانك الشعور بالانتماء للمؤسسة؟

وفيما يخص الفرضية المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المعلومات الموثقة من المقابلة

ومواتية عموماً، في حين يرى البعض وبنسبة 21.87 بالمائة أن ظروف العمل غير ملائمة، وقد وقفنا على ذلك حيث أن مختلف أقسام ووحدات المؤسسة مجهزة بكل ما هو ضروري، فالمكاتب مجهزة بالمكيفات، الإنارة، كراسي مريحة، حواسيب وطابعات... إلخ، وفي السياق ذاته تؤكد الأغلبية وبنسبة 53.13 بالمائة على أن المؤسسة قد وفرت كل الوسائل التي يحتاجونها من أجل القيام بالمهام، بينما ترى نسبة 46.87 بالمائة من المبحوثين أن هناك نقص أو عجز في الوسائل، والحديث عن الوسائل يشمل الآلات والمعدات، السيارات ولوازم الوقاية... إلخ، ولكن قد يوجد نقص في أحد الأقسام دون قسم آخر، كذلك وقفنا على آلات معطلة وتستوجب التصليح والصيانة.

ومن جهة أخرى يؤكد أغلب المبحوثين وبنسبة 84.37 بالمائة على أنهم يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول، مقابل نسبة 15.63 بالمائة ممن يؤكدون على أن الأوامر تأتيهم من مسؤول واحد فقط، وهذا نتيجة التسلسل الهرمي الوظيفي داخل المركب، حيث نجد المدير في أعلى الهرم ثم نائب المدير أو رئيس الدائرة، ثم رئيس المصلحة وهكذا حتى أسفل الهرم، لذلك نجد أن العامل البسيط حتى ولو كان عون تحكم أو إطار لديه مجموعة من المسؤولين على شكل هرمي عمودي، وقد يتلقى الأوامر بشكل أفقي مثلاً من طرف أعوان الأمن والوقاية أو مهندسي دائرة التقنية... إلخ.

وقد أقر معظم الباحثين وبنسبة 56.25 بالمئة أنه لا يتدخل البعض في عملهم أثناء تأديتهم للمهام المطلوبة منهم، مقابل فئة تفر بوجود من يتدخل في عمله وهم يمثلون نسبة 43.75 بالمئة، وهذا بالنظر إلى طبيعة العمل داخل مركب تكرير البترول الذي يستوجب أخذ الحيطة والحذر، واتباع التعليمات والإجراءات اللازمة حسب اللوائح والالتزامات المنصوص عليها من طرف الإدارة، وفي المقابل يمكن أن نصادف بعض التدخلات ولا نعتبرها تجاوزات، بل قد تكون إجراءات تكميلية تدخل ضمن الإطار العام للعمل.

ومن نتائج الدراسة كذلك ما عبر عنه معظم أفراد العينة وبنسبة 90.63 بالمئة، حول تلقيهم الأوامر باستمرار من المسؤول المباشر، في حين عبرت فئة قليلة بالنفي "لا" وتمثل 9.37 بالمئة، ويعد هذا هو الطريق الأمثل لسيرورة العمل، وهذا لضمان نظام اتصال فعال داخل المركب، فليس من البديهي أن يأخذ العامل البسيط الأوامر من المدير دون علم رئيس الدائرة أو رئيس المصلحة. وأقر نصف الباحثين أنهم يتلقون معاملة سيئة من طرف المسؤولين والقادة، ونفى النصف الآخر ذلك، ويكمن ذلك نتيجة الضغوط التي يتلقاها المسؤولين من طرف إدارة المركب أو من طرف الإدارة العليا، وهذا فعل لا إرادي لهذا المسؤول، ومع ذلك نجد بعض المسؤولين متعطين للسلطة يعاملون العمال معاملة سيئة، أما عن الفئة التي صرحت بأنهم يعاملون معاملة حسنة، فهذا نتيجة قيامهم بالواجبات فلا يستدعي ذلك المعاملة السيئة من طرف المسؤولين، ومن ناحية أخرى تم التأكيد من أن العمال داخل المركب يتحملون لوحدهم مسؤولية الأخطاء التي يرتكبونها أثناء تأدية مهامهم، وهذا ما أفرت به نسبة 87.5 بالمئة، مقابل 12.5 بالمئة ممن أكدوا على أن المسؤول يتحمل قسط من المسؤولية، فمن العادة أن تتم محاسبة الفرد عن تقصيره خاصة إن تعمد ذلك، أما في حالة العمل ضمن فريق فتكون المحاسبة جماعية والمسؤولية مشتركة.

ويؤكد أغلب أفراد العينة وبنسبة 56.25 بالمئة على أنهم لا يشعرون بالانجذاب إلى المؤسسة، وأيضاً أقر أغلب الباحثين بنسبة 53.13 بالمئة أنهم لا يشعرون بالفخر ولا بالاعتزاز لانتمائه إلى مركب تكرير البترول، وفي المقابل تؤكد نسبة 43.75 بالمئة من المفردات على أنهم يشعرون بالانجذاب إلى مؤسستهم، وأيضاً تظهر النتائج أن 46.87 بالمئة يفتخون ويعتزون كونهم يعملون في مركب تكرير البترول.

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد
دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول RAIK - سكيكدة

وعموما يرى أغلب أفراد العينة أن سوء بيئة العمل تساهم في عدم الشعور بالانتماء للمؤسسة، وهذا ما صرحت به نسبة 84.37 بالمئة، مقابل نسبة ضئيلة نفت ذلك وتمثل 15.63 بالمئة، والحقيقة أن بيئة العمل السيئة أو السامة تشعر العامل بعدم الأمان، وأنه يتعرض للإهانة والتوبيخ، واستمرار كل هذا سيؤدي إلى الإصابة بالقلق والاكتئاب، ومن ناحية أخرى ينتج أحيانا عن سوء بيئة العمل أن يزيد العامل من مجهوداته من أجل الحصول على التقدير والاعتراف، وقد يبذل مجهودات مضاعفة مع استمرار تجاهل المسؤولين لهذه الجهود حتى يفقد الشغف والرغبة في العمل، ويصل به المطاف إلى الانطفاء والشعور بالانكسار.

وكان من الأجدر أن يكون تأثير إيجابي من طرف المسؤولين والإدارة على العامل، لأن التأثير السلبي على رفاهيته سينتقل حتما إلى بقية العمال. ومما تقدم تم تأكيد الفرضية الثانية التي مفادها "تساهم بيئة العمل الغير ملائمة في فقدان الفرد للشعور بالانتماء للمؤسسة".

جدول رقم 04: يمثل استجابة أفراد عينة البحث إزاء الفرضية الثالثة

لا	نعم	الفرضية الثالثة: تساهم طبيعة العمل في خفض انغماس الفرد في العمل داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة
40.63%	59.37%	هل تشعر بالتعب أثناء قيامك بالمهام المسندة إليك؟
43.75%	56.25%	هل تشعر بالملل أثناء القيام بالمهام بسبب تكرار العمل نفسه؟
72.87%	28.13%	هل نظام الاتصال داخل المؤسسة قوي وفعال؟
56.25%	43.75%	هل كثرة القيود الرسمية والوائح ترفع من الأداء؟
40.63%	59.37%	هل مركزية القرارات تؤثر على عملك داخل المركب؟
21.87%	78.13%	هل يتم تكليفك بأعمال إضافية؟
46.87%	53.13%	هل يوجد تنسيق وانسجام بين فرق العمل، وكذا بين المصالح والأقسام؟
18.75%	81.25%	هل طبيعة عملك تستوجب الدقة وسرعة التنفيذ؟
84.37%	15.63%	هل يتناسب راتبك مع طبيعة عملك؟
50.0%	50.0%	هل طبيعة عملك تساهم في خفض انغماسك في العمل وتفقدك الحماس؟

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على المعلومات الموثقة من المقابلة

تظهر النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين يشعرون بالتعب أثناء تأدية المهام، وهذا بنسبة 59.37 بالمئة، مقال نسبة 40.63 بالمئة يصرحون عكس ذلك، ونرجع هذا إلى حجم المركب وكذلك قدمه، حيث تم إنشاؤه سنة 1980، لذلك فالجميع مجنون للعمل دون توقف خوفا من وقوع حوادث كالتى سجلت في فيفري 2022 إثر انفجار أدى إلى موت عامل

وجرح ثلاثة آخرين، وكذا الانفجار الذي حصل في أوث 2022 أدى كذلك إلى موت شخص وجرح اثنين من العمال، ومن المؤكد أن العمل باستمرار من شأنه أن يؤدي إلى الإرهاق والتعب خاصة العمل البدني، وفي المقابل نجد أن العمال الذين يعملون في المكاتب هم من صرحوا بأنهم لا يتعبون، وفي السياق نفسه يؤكد أغلب مفردات العينة وهذا بنسبة 56.25 بالمئة أنهم يشعرون بالملل نتيجة تكرير العمل نفسه طيلة أيام السنة، في حين ينفي البقية ذلك ونسبتهم 43.75 بالمئة، وفي هذا الصدد نوه إلى أن أفضل طريقة لمساعدة العامل هو تغيير عمله بشكل تلقائي كل خمس سنوات.

ومن ناحية أخرى يقر أغلب المبحوثين بنسبة 72.87 بالمئة بأن نظام الاتصال داخل المؤسسة ضعيف وغير فعال في كثير من الأحيان، مقابل نسبة 28.13 بالمئة ممن أكدوا على قوة أنظمة الاتصال، فبالرغم من وجود عدة قنوات للاتصال كالهاتف والبريد الإلكتروني إلا أن كثيرا ما يحصل خلل أو سوء فهم من طرف البعض، وقد قدم لنا بعض العمال أمثلة، حيث قال أحدهم حضرت اجتماعا عوض مسؤولي المباشر باعتبار أنه كان في عطلة (récupération)، وبعد تحرير محضر الاجتماع وكتابة كل أسماء الحاضرين والغائبين، دون اسم رئيسي مع الأسماء المتغيبية عن الاجتماع وطلبت منه الإدارة تبرير عدم الحضور، كذلك أخبرنا عامل بأنه تلقى معلومة بوجود أشغال على المحرك الكهربائي رقم 02، في حين أنه تم توقيف وعزل المحرك أ، مما كاد أن يتسبب في حادث لهذا العامل لولا تفتنه للأمر.

كذلك أكد أغلب المبحوثين وبنسبة 56.25 بالمئة على أن كثرة القيود الرسمية واللوائح لا ترفع من الأداء، في حين أقرت نسبة 43.75 بالمئة على أنها تزيد من أداء العاملين، وفي السياق نفسه أكد أغلبهم وبنسبة 59.37 بالمئة على أن مركزية القرارات تؤثر على عمل الأفراد والفرق داخل المركب (تحد من الابداع)، وفي المقابل أقر البقية عكس ذلك ويمثلون نسبة 40.63 بالمئة، إذ أن أغلب الأشخاص يصبحون أكثر انضباطا والتزاما في حالة الزامهم باحترام القوانين و اللوائح، سواء كان ذلك كتابيا أو شفويا خاصة في حالة معاقبة المخالفين، ولكن هذه العقوبات من شأنها أن تولد الخوف وتقضي على روح المبادرة لدى العمال، وأن مركزية القرارات يعني بصورة مبسطة تطبيق الأوامر بحذافيرها، وهذا الأمر يقضي على روح الابداع لدى عمال المركب، ويتجلى ذلك خاصة

في الأعمال التقنية حيث يتطلب الأمر إلى ابراز مهارات عالية، ومع ذلك نجد فئة تقرر بأن مركزية القرار من شأنها أن تزيد من صرامة الأعضاء أثناء تأدية المهام ويشعرهم بالاندماج والانسجام. من نتائج الدراسة أيضا هو إقرار أغلب المبحوثين ونسبة 78.13 بالمئة على أنهم يقومون بأعمال إضافية والبقية نفوا ذلك ونسبتهم 21.87 بالمئة، وتدخل هذه الأعمال غالبا ضمن المهام التي تعودوا القيام بها، وأحيانا يطلب منهم العمل لساعات إضافية بعد نهاية الدوام أو العمل أيام العطل ونهاية الأسبوع، خاصة عمال الصيانة والأمن الصناعي، إلا أن البعض يعتقد أن العمل طيلة أيام الأسبوع يشعره بالتعب ومن حقه الراحة والاهتمام بالعائلة.

كذلك أفرزت النتائج بأنه يوجد تنسيق وانسجام بين فرق العمل، وكذا بين المصالح والأقسام، وهذا ما أكده أغلب المبحوثين بنسبة 53.13 بالمئة، مقابل نسبة 46.87 بالمئة ممن يرون بأن هناك نوع من الفوضى بين الفرق وبين المصالح والأقسام، حيث يتم توحيد الجهود وتنسيق الأدوار في بيئة العمل التي يسودها التماسك والتعاون بين مختلف الفرق، لأن أدنى خطأ من شأنه أن يؤدي إلى وقوع حوادث وخيمة.

ومن جهة أخرى أكد أغلب أفراد العينة ونسبة 81.25 بالمئة على أن طبيعة عملهم تستوجب الدقة وسرعة التنفيذ، في حين يرى البقية ونسبة 18.75 بالمئة عكس ذلك، وهذا أمر مهم داخل المركب خاصة الأفراد الذين يؤدون مهامهم داخل وحدات الإنتاج أين تكون المخاطر مرتفعة.

أيضا يقر أغلب المبحوثين ونسبة 84.37 بالمئة على أن الراتب الذي يتقاضونه لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يؤدونه، مقابل نسبة 15.63 بالمئة ممن يؤكدون على أن الراتب مناسب، فبالنظر إلى الغلاء الذي تعرفه مختلف السلع في السنوات الأخيرة نجد بأن الإجابة التي توصلت إليها الدراسة مقنعة، خاصة وأن الكثير من العمال لديهم التزامات عائلية، ومنهم مستأجرين عند الخواص... إلخ.

وفي السياق ذاته يعتقد أغلب المبحوثين ونسبة 50.0 بالمئة أن طبيعة العمل لا تساهم في خفض الانغماس في العمل ولا تفقد الحماس، في حين أكد البقية على ذلك ونسبة لا يستهان بها قدرت ب 50.0 بالمئة، حيث اعتبر بعض العمال أن الأمر ليس مرتبط بطبيعة العمل في حد ذاته بقدر ما هو مرتبط بالمكان المتواجدين به، أين أكدوا أن المنطقة الصناعية أصبحت أشبه بالسجن منذ 2013، بعدما منعت إدارة المنطقة الصناعية (DRIK) العمال الدخول بمركباتهم الخاصة، ليصبح الخروج للحاجة والضرورة الملحة أمر صعب للغاية، ومن جهة أخرى أقر البعض أنهم داخل المركب من أجل لقمة العيش ولكن عندما تتاح لنا فرصة العمل في مكان آخر وفي ظروف أحسن سنغادر المؤسسة.

ومما تقدم يمكن القول بأن الفرضية الثالثة التي مفادها "طبيعة العمل تساهم في خفض الانغماس في العمل داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة" قد تحققت ولكن بشكل نسبي.

النتيجة العامة: بعد عرض وتفسير البيانات وبناء على مناقشة النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء خصائص العينة وفي ضوء الفرضيات الثلاث، وعلى أساس المعطيات الاحصائية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، أين تم التأكد من أن عبئ الدور يزيد من رغبة الأفراد في مغادرة المؤسسة، كذلك تم التحقق من أن بيئة العمل الغير مناسبة تساهم في فقدان الفرد الشعور بالانتماء، بالإضافة إلى ذلك تم التحقق من أن طبيعة العمل تساهم في خفض الانغماس في العمل، لذلك يمكن إثبات الفرضية الرئيسية التي مفادها "تساهم ضغوط العمل في فقدان الأفراد للإحساس بالولاء التنظيمي داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة"، وبهذا تمت الإجابة على التساؤل المركزي الذي مفاده "هل تساهم ضغوط العمل في فقدان الأفراد للإحساس بالولاء التنظيمي داخل مركب تكرير البترول بسكيكدة؟".

3. مناقشة النتائج في ضوء نتائج الدراسات السابقة:

أثارت الدراسة الراهنة جملة من النتائج المستقاة من الواقع الإمبريقي، حيث تتفق بعض جوانبها مع نتائج الدراسات المشابهة التي تم توحيدها، وفي المقابل فهي تختلف معها في جوانب أخرى، باعتبار أنها أجريت في أزمنة متباينة وأسقطت على مجتمعات مختلفة، ويمكن التطرق لأهم النقاط التالية:

- ✓ يتعرض العامل إلى ضغوط في العمل تختلف باختلاف طبيعة العمل.
- ✓ أفرزت نتائج دراسة الباحثين "عبد الفتاح خليفات مني الملاحم" أن مستوى الولاء المستمر منخفض لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة مقارنة بالأبعاد الأخرى للولاء التنظيمي، إلى عدم توافر الميزات المادية من المكافآت والحوافز وفرص الترقية، والتي تعطي الشعور بالرضا عن العمل وتجعلهم أكثر ارتباطاً بالجامعة، فضلاً عن شعورهم بعدم الثبات والاستقرار الوظيفي وبأنهم يعملون في وظائف مؤقتة، نتيجة اعتماد الجامعات الخاصة سياسة العقود السنوية في تعيينهم.
- ✓ كذلك أقرت بوجود علاقة قوية إيجابية بين أبعاد الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة.
- ✓ الكثير من الأمراض العضوية سببها الضغوط في العمل كأمراض القلب والقرحات، كما تتفق دراستنا مع دراسة الباحثان غالم يمينة وقيدوم أحمد التي توصلت إلى وجود ضغوط وظيفية مستمرة لدى العامل.
- ✓ أكدت دراسة الباحثان "Mai Ngoc K and Ung Doan T. L" أن ضغوط العمل تزيد عند تأدية الوظائف والمهام التي تتطلب وقت كبير، وبهذا سيعيش العامل حالة من التوتر والقلق، وهذا ما توصلت إليه نتائج الفرضية الأولى من الدراسة الحالية.
- ✓ أيضاً توصلت دراسة الباحثان إلى أن لضغوط العمل تأثير سلبي على الولاء التنظيمي للعامل، وهذا يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية.

القضايا التي أثارها الدراسات السابقة:

من بين القضايا التي أثارها دراسة الباحثين "عبد الفتاح خليفات ومني الملاحم"

- يعد الرضا الوظيفي من العوامل التي يتأثر بها مستوى الولاء التنظيمي
 - تتمتع الأفراد بدرجة عالية من الولاء التنظيمي يدفعهم إلى تحقيق الفاعلية وفي المقابل أثارت دراسة الباحثين "غاليم يمينة وقيدم أحمد" قضية
 - ارتباط ضغوط العمل بخصائص الأفراد وسلوكهم،
 - لضغوط العمل تأثيرات سلبية على الأداء
 - تعتبر ضغوط العمل مؤشرا من مؤشرات الصحة المهنية.
- وبالنسبة لدراسة الباحثين (Ung DoanThuy and Mai Ngoc. K) فتعلقت بالتأثير السلبي للضغوط المرتبطة بالعمل على تحفيز العامل، الرضا الوظيفي، وكذا الولاء.
- توصيات:** لقد حاولنا من خلال هذه الورقة إبراز الآثار السلبية لضغوط العمل على العامل والمؤسسة في الوقت نفسه، لذلك نرى من الضروري تدوين بعض التوصيات من أجل المحافظة على المورد الأكثر مساهمة في استمرارية عمل المؤسسة وتطويرها.
- محاولة الحفاظ على العامل الجيد والملتزم اتجاه المؤسسة، والعمل على تحسين مستواه.
 - ضرورة الانتباه حتى لا تزداد ضغوط العمل التي يعاني منها العمال، خاصة فيما يتعلق بمؤشر القلق والاكتئاب.
 - تطبيق العدالة بين العمال ومحاربة المحسوبية والمحاباة
 - الحفاظ على بيئة عمل جيدة وصحية والعمل على توفير كل التسهيلات للعمال أثناء القيام بالواجبات.
 - تحسين العلاقات بين الأفراد والقادة.
 - ضرورة إطلاع المسؤولين على جميع الدراسات المتعلقة بالضغوط لمعرفة أفضل الوسائل والطرق لمواجهتها.
 - ضرورة عقد اجتماعات دورية للعمال لمعرفة المشاكل، المعوقات والانحرافات التي يصادفونها، وهذا بغرض زيادة الألفة وتحسين العامل بالمساندة والدعم.

خاتمة:

لطالما كثر الحديث عن دور الموارد البشرية داخل المؤسسة الاقتصادية، ولطالما تعاقبت وتوالى الدراسات التي تبحث عن العلاقات بين مختلف المتغيرات التي من شأنها أن ترتبط من بعيد أو من قريب بالعمال، الذي يعد من أهم أصول المؤسسة لما يؤديه من دور بارز في تنفيذ المهام وأنشطة، بل حتى السهر على تنفيذ سياسات المؤسسة لبلوغ الأهداف، لذلك لا يمكن تحقيق أفضل النتائج ما لم يكتمل هذا العامل مدعوما من طرف القادة والرؤساء، ولعل أهم دعم يقدم إليه هو تقديم الحوافز على اختلاف أنواعها تقديرا لجهوده، وكذا توفير بيئة صحية خالية من الضغوطات، وهذا من أجل زيادة تحقيق الرضا

الوظيفي لديه والاحساس بالانتماء للمؤسسة، لذلك من الضروري أن تكون هناك علاقة جيدة بين الرئيس والمرؤوس لدرجة أن يتشكل تعايش اجتماعي ملؤه التعاون والتضامن وكذا شعور بالولاء اتجاه المؤسسة، هذه القيمة التي من شأنها أن تغير من السلوكيات السلبية لبعض الأفراد وتساهم في رفع وتيرة العمل، وتزيد من رضا العامل وسعادته، الأمر الذي سيؤدي إلى تطوير القدرات وتنمية الروح الإبداعية من ناحية، ومن ناحية أخرى زيادة الإنتاجية وبلوغ الأهداف العامة للمؤسسة، والحقيقة أن حب المهنة والعمل بإخلاص من أهم المؤشرات التي تدل على ولاء العامل في زمن قل فيه الإخلاص والولاء. وعلى هذا الأساس نلح على ضرورة اهتمام المسؤولين بالعمال داخل مركب تكرير البترول وغيرها من المؤسسات، خاصة أولئك الذي يؤدون المهام الموكلة إليهم بكل تفاني واثقان ويبدون النوايا الحسنة اتجاه المؤسسة.

قائمة المراجع

- Ivancevich . G and Kono. P, (2006), **Organization Behavior; Structure and process**, Mc Graw Hill Companies, Twelfth ed. North America.
- Zoblocki. B, (2009), **du stress au bien-être et à la performance**, Edi pro, Belgique.
- Lars. F and al, (2014), **working environment and productivity; a register based analysis of Nordic enterprises**, Nordic council of ministers.
- <https://www.appvizier.fr/magazine/ressources-humaines/bien-etreemployes/environnement-travail>, Mis à jour le 17 avril 2023, publié initialement en février 2021.
- بشرى إسماعيل، (2004)، **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية**، مكتبة الأنجلو المصرية.
- حمداوي وسيلة ومشعلي بلال، (2016)، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الإداري**، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 10، العدد 05.
- منال أحمد البارودي، (2015)، **الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1.
- Olonade. Z. O and al, (2020), **Antecedents of Teamwork and Employee's Loyalty: Evidence of Slabmark Nigeria Limited, Ibadan, Oyo State, Millennium Journal Of Economic And Administrative Sciences**, Vol 02, N° 01.
- عبد الفتاح صالح خليفات ومنى خلف الملاحمة، (2009)، **الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية**، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد (4+3)، سوريا.
- غالم يمينة وقيدوم أحمد، (2015، 15 سبتمبر)، **أعراض ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية - دراسة ميدانية على عينة من ممرضين ولاية مستغانم**، مجلة الحوار الثقافي، المجلد الرابع، العدد 02.
- Ung DoanThuy and Mai Ngoc. K, (2020), **Influence of work-related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industry**, **Management Science Letters**, Vol 10, N° 14.
- J. KapoorI and P. Chhabra, (2022), **Work Stress Management In An Organization With The Role Of HRM**, **Journal of Positive School Psychology**, Vol. 6, N° 2.
- Marilda Novaes Lipp and Louis Mario Novaes Lipp, (2019), **Proposal for a Four-Phase Stress Model**, **Scientific Research Publishing**, Vol 10.

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الأفراد

دراسة ميدانية بمركب تكرير البترول RAIK - سكيكدة

- Marie Christine Martens, (2017), **Vivre sans stress ; techniques et remèdes naturels**, Books on Demand, Allemagne.
- Nader Butto, (2019), **Four Phases of Life and Four Stages of Stress: A New Stress Theory and Health Concept**, International Journal of Psychiatry Research, Vol 02, Issue 06.
- George A. Perdizet, (1997), **Hans Seyle and Beyond Responses to Stress**, Harcourt Brace Co Ltd, USA.
- عاشور خديجة، (2012 جوان)، ضغوط العمل - النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- بحري صابر، (2015 جوان)، المصادر التنظيمية والعامة لضغوط العمل، مجلة الرواق، العدد 01، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 2.
- محمد سرحان خالد المخلافي، (2001)، أهمية الولاء التنظيمي والولاء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء- آليات التربية، مجلة جامعة دمشق، العدد 02، المجلد 17.
- بوعطيط سفيان، (2018)، الولاء التنظيمي: تنميته استراتيجياً هادفة للتأثير في أداء الأفراد والمنظمات، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة سكيكدة، العدد 15.
- فايزة روم، (2010)، واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 02، المجلد 03، جامعة ورقلة.
- مولاي علي الزهرة، (2016)، الولاء التنظيمي بين النظرية والتطبيق (الإدارة القائمة على الولاء)، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد 02، المجلد 06، جامعة البليدة.
- Lionel Dionne, (2004), **La loyauté dans les relations hiérarchiques**, revue française de gestion, N°152, France.
- زينبي فريدة، (2012)، الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين في الشركة الوطنية للكحول بمستغانم، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، المجلد 03، جامعة خميس مليانة.
- Laurent Lamargot, (2018), **En quête de la loyauté des soignants**, Elsevier Masson SAS, N° 108, France.
- Anchittha Vannavichit, (2014), **A Study of factors that affect employee loyalty and satisfaction in the organization**, College of Management Mahidol University, Thailand.
- Zet Ena and all, (2022), **The Effect of Work Environment on Employee Loyalty with Work Stress as an Intervening Variable at Bella Vita Hotel - Kota Kupang**, Quantitative Economics and Management Studies, Vol 03 N° 01.
- Sachit Majeed Jaafar and all, (2022), **Work stress and its relationship to the organizational loyalty of the directors of youth and sports forums in Al-Diwaniyah Governorate**, Journal of Sports Science and Nutrition, Vol 03 (1).