

ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي

الأزهر عبد المالك

جامعة باجي مختار عنابة - الجزائر

ملخص

هدفت هذه الدراسة لاكتشاف العلاقة الموجودة بين ضغط العمل الذي يعاني منه عمال المؤسسة والرضا الوظيفي تبعا لاختلاف المتغيرات الديموغرافية (السن، الجنس، سنوات العمل، المستوى التعليمي) وقد تمت الدراسة على عينة من المجتمع الأصلي والذي قدر عددهم (45) عامل واختيرت بطريقة عشوائية وتم هذا العمل بالاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية تم التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق، الثبات)، وتمثلت الإجراءات الميدانية بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يلاءم الدراسة و الأساليب الإحصائية التي تستخدم في الإحصاء الوصفي، كما استخدم الباحثان الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لتفريغ البيانات ومعالجتها، وبعد التحليل الإحصائي توصلت نتائج الدراسة إلى أن ضغوط العمل تؤثر بنسبة قليلة في بعض أبعاد الرضا الوظيفي للعمال تبعا لاختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية وانطلاقا من هذه النتائج ختمت الدراسة بتقديم جملة من المقترحات والتوصيات.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الرضا الوظيفي.

Résumé

Cette recherche se focalise sur la relation du stress et la satisfaction professionnelle chez les travailleurs à travers les questionnaires relatifs aux deux variables (stress et satisfaction) en tenant compte des variables démographiques de l'échantillon (âge , genre , et niveau d'études) .

Les questionnaires de l'étude sur terrain ont été administrés à un échantillon aléatoire composé de 45 salariés de la Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz.

Mots clés : Stress, Satisfaction professionnelle.

مقدمة

تعتبر المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز)، من بين المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ، والتي تتميز بالانتشار الجغرافي في كافة أنحاء الوطن، وتنوع الخدمات التي تقوم بها (تصليح، تزويد ، قبض الفواتير)، وكثافة العملاء في اغلب هذه الخدمات فضلا عن التزامات المؤسسة أمام عملائها بحكم الطابع الخدماتي، الذي تؤديه والانتظام ، والضمان، والسرعة، والجودة، والسرية مع وجود تحديات تفرضها ظاهرة العولمة من زيادة شدة المنافسة، وزيادة قوة المستهلكين كل ذلك يلقي بضغوط كبيرة على العاملين بها وتكون هذه الضغوط بمستويات أعلى عند العمال، حيث أنهم مطالبين بتوفي الخدمات للعملاء في الوقت المناسب، وبالتالي تخفيض ضغوط العمل عليهم ، ومن ناحية أخرى تحقيق رضاهم الوظيفي، من خلال خلق الدافعية ، والتحفيز الأمر الذي يلقي بمضغوط مضاعفة عليهم، فإن الباحث في تناوله لهذا الموضوع قد حاول التعرف على تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بولاية تبسة حيث يمكن الاستفادة من هذه الدراسة .

1. مشكلة الدراسة:

يرى كثير من الباحثين أن ضغوط العمل هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات الوظيفية، وخاصة الأداء المنخفض، ودوران العمل، والتغيب عنه،

والتسرب الوظيفي، ونتيجة لضغوط العمل تبرز مشكلتان وظيفيتان يتمثلان في ضعف الولاء التنظيمي وعدم الرضا الوظيفي.

وأكدت أيضا الكثير من البحوث بأن المنظمات التي يتميز موظفيها بمستوى عال من الرضا الوظيفي، هي منظمات فعالة فالرضا العالي للعمال يربط اتجاهاتهم بأهداف المنظمة .

وتعود أكثر مشكلات المنظمات إلى وجود مناخ وظيفي غير مناسب يؤدي إلى تكوين أنواع من الضغوط على العاملين في المنظمة، ويؤثر سلبا على أدائهم، ونظرا لان أهداف مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة تنصب على تحقيق رضا العاملين وتحقيق رضا العملاء، وتحقيق رضا المجتمع، وتحقيق عوائد اقتصادية مناسبة تسمح بالتطور المستمر من خلال تحسين بيئة العمل، ورفع كفاءة العاملين وتحسين دخلهم واستخدام التكنولوجيا المتقدمة، وتقديم مجموعة من الخدمات المتنوعة، والمشاركة في التنمية الاجتماعية، والاقتصادية، ومما سبق يتبين أن ضغوط العمل تعد من المشكلات الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة سونلغاز إلا إذا تمكنوا من إدارة الضغوط أو مواجهتها مواجهة ايجابية، مما دفع الباحث إلى دراسة تأثيرات ضغوط العمل على بعض من أبعاد الرضا الوظيفي، كالأداء، والصراع، والإنتاجية، في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وتمحورت مشكلة الدراسة في ما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة ؟

2. أسئلة الدراسة :

1.2. التساؤل الرئيسي:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة ؟

2.2. الأسئلة الجزئية :

- ما هي مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة؟
- ما هي مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة؟

3. فرضيات الدراسة:

1.3. الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

2.3. الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والإنتاجية

4. أهمية الدراسة:

- إثراء المعلومات ، وزيادة المعارف المتعلقة بالدراسة

- تقديم تصور تطبيقي حول واقع ضغط العمل وأثره على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة
- مساعدة المؤسسة في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمالها
- المساهمة في أبحاث ضغوط العمل و أثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات والمنظمات وذلك لمواجهة أثارها السلبية.

5. أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي
- التعرف على الجوانب المرتبطة بالموضوع بالمؤسسة محل الدراسة الميدانية من خلال أدوات البحث العلمي من جهة ، وتشخيصها من جهة أخرى.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

*ضغط العمل :

تعرف ضغوط العمل بأنها " التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها، وتراكمها، مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية، والاجتماعية (1).

ويعرفها سيزلاجي وآخرون على " أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة (بيئة العمل نفسها) ، أو الفرد نفسه (2).

كما يعرفها كوك بأنها: " استجابات نفسية أو عاطفية ، وفسولوجية لأي مطلب ينظر إليه على انه تهديد لرفاهية الشخص ، وهذه التغيرات الطبيعية هي التي تهئ الشخص للتعامل مع الضواغط التي تهدد الظروف البيئية إما عن طريق مواجهتها وإما عن طريق تجنبها (3).

وأشار الباحثان نيلسون وكوبر (2007) إلى الضغوط بأنها استجابة العقل والجسم بشكل طبيعي للحالات الصعبة أو في حالات الطوارئ (4).

*المقصود بضغوط العمل في هذه الدراسة:

يقصد الباحث بضغوط العمل في هذه الدراسة ، بأنها استجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة العمل بمؤسسة سونلغاز، والتي تؤثر على أداء العاملين بشكل سلبي وتضعف رضاهم عن العمل، وينتج عنها ردود أفعال، والتي تظهر في شكل سلوكيات للأفراد في العمل، أو حالتهم النفسية والجسمية.

- الرضا الوظيفي:

يشير الرضا الوظيفي إلى مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله وظروفه، وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، فكلما كان هناك تطابق بين مدى إدراك الفرد لما يعتقد، وفيما يجب أن يكون عليه، وذلك كلما كانت مشاعر الفرد ايجابية تحقق له الرضا، والعكس صحيح (5).

الرضا الوظيفي هو مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه وظيفته، إذ أن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به (6).

ويعرف كذلك بأنه وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم، واستحسانهم العمل الذي يزاولونه، فقبول الأفراد لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه (7).

كما يعرف على انه القدرة على تحقيق السعادة، أو حالة عاطفية ايجابية ناتجة من تقويم الفرد لوظيفته أو ممارسته لها (8).

والمقصود بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة هو الشعور الداخلي للعمال بمؤسسة سونلغاز بالرضا، والذي يأتي نتيجة بقناعة الفرد العامل بالمؤسسة بالعمل

الذي يؤديه ، والعامل الذي يكون لديه ذلك الرضا، يكون لديه مشاعر وتصرفات ايجابية نحو العمل وهو ما يسمح بتحقيق طموحه.

7- الجانب الميداني للدراسة:

1.7. منهجية الدراسة:

المنهج المستخدم: ستعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحثان، كما توجد في الواقع تعبيراً كمياً وكيفياً، ويشمل ذلك جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة واستقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، وأيضاً تحليل الظاهرة ، وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه (9).

2.7. حدود الدراسة:

- المجال البشري: عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

- المجال المكاني: المجال المكاني للدراسة الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هو مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة باعتبارها مؤسسة تسعى إلى تحقيق طموحاتها ورضا عمالها

- المجال الموضوعي: مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

3.7. العينة المستهدفة من الدراسة:

لقد تم اختيار العينة الممثلة للمجتمع الأصلي والممثلة ب 45 عامل أي ما يعادل نسبة 8.98% من المجتمع الأصلي والمتمثل في 301 وذلك من اجل الوصول إلى أدق النتائج، وتم اختيارها بطريقة عشوائية، والتي تمثل التجارب التي

يختلف الناتج منها من مرة إلى أخرى ليتنوع من خلال النتائج الممكنة الحدوث مع إبقاء الظروف واحدة عند إجراء التجربة (10)

جدول رقم (1) يوضح تداول الاستمارة على أفراد العينة.

النسبة %	العدد	الاستبيانات
100	45	الموزعة
4.45	2	غير المسترجعة
95.55	43	الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الباحث

يلاحظ من خلال الجدول انه تم توزيع (45) استبانته بما يوافق مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع (43) استبانته أي بنسبة 95.55% وهي نسبة معقولة يمكن الاعتماد عليها.

4.7. وصف أدوات الدراسة:

من اجل الحصول على البيانات، والمعلومات من مجتمع الدراسة، والتي تخدم أهداف البحث تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات والمتمثلة في الوثائق والسجلات، والملاحظة، والمقابلة، والاستبيان .

1.4.7. الوثائق والسجلات:

تم الاعتماد على الوثائق والسجلات كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالبيانات الخاصة وبالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة، موقعها، وظائفها، الهيكل التنظيمي.

2.4.7. الملاحظة:

تم تسجيل العديد من الملاحظات التي تتعلق بسلوك العمال، ومدى تنظيم العمل والانضباط وملاحظة كيفية ترتيب الورشات والمكاتب، والعلاقات بين

العمال، ورؤسائهم، بطريقة مباشرة وغير مباشرة لمعرفة مدى توفر العوامل التي تساعد على زيادة الرضا الوظيفي والمساعدة على تحرير بعض العبارات الخاصة بالاستبيان.

3.4.7. الاستمارة :

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة المقدرة ب 41 سؤال مقسمة إلى الأجزاء التالية:

- جزء خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات العمل، الخبرة.

- جزء خاص بضغط العمل (13 سؤال).

- جزء خاص بالرضا الوظيفي (22 سؤال).

وصيغت الاستمارة وفقا لسلم ليكرت Likert المتدرج الخماسي .

لقد تم حساب المتوسط المرجح لسلم ليكرت التي من خلالها يحدد درجات استجابة أفراد العينة لعبارات الاستبيان ، ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (2) يوضح حساب المتوسط المرجح لسلم ليكرت

المتوسط المرجح	المستوى
غير موافق بشدة	من 1.00 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحث

ووزعت العبارات كالتالي:

- الجزء الأول : يشتمل على المتغيرات الديموغرافية: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات العمل، الخبرة.

- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها ب 35 سؤال تم تقسيمها على محورين أساسيين، هما محور ضغوط العمل، ومحور الرضا الوظيفي كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يبين تقسيم أسئلة الدراسة على المتغيرات الإجرائية.

رقم المحور	متغيرات الدراسة	عدد الأسئلة
الأول	ضغوط العمل	13
الثاني	الرضا الوظيفي	22
المجموع الكلي		35

المصدر: من إعداد الباحث

5.7. الخصائص السيكومترية للمقياس :

1.5.7. الصدق الظاهري:

بعد إعداد الاستمارة كان لا بد من قياس صدقها وثبتها ، حيث تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين في هذا المجال من أجل تحكيمها واختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات وتعديلها بشكلها الأولي، وحذف ما وجب حذفه وتعديله ليتم توزيعها على عينة اختيارية بلغ عددها 10 من المجتمع الأصلي للدراسة للتأكد من مدى وضوح العبارات ليتسنى للجميع الإجابة عليها .

2.5.7. الثبات:

لقياس مدى ثبات الاستمارة تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي

كانت قيمته 0.83 و هي قيمة عالية وعليه يمكن استعمال المقياس ليقبس ما أعد لقياسه.

جدول رقم (4) يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستمارة.

محاور الدراسة	عدد البنود	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المتغير المستقل ضغوط العمل	13	0.71
المتغير التابع الرضا الوظيفي	22	0.87
معامل الثبات الكلي	35	0.83

المصدر: من إعداد الباحث

يلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي هو 0.83 وتراوحت معاملات الثبات بين (0.71 و 0.87) أي أن معامل الثبات الكلي لمقياس ضغوط العمل 0.71 ومعامل الثبات الكلي لمقياس الرضا الوظيفي 0.87 وهذا دلالة على أن جميع مؤشرات الثبات مرتفعة وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهي جيدة ومطمئنة في نفس الوقت، ويمكن الوثوق فيها ، وتعطي مؤشرا جيدا على ثبات المقياس.

6.7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

الأساليب الإحصائية هي إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة في بحثها للعلوم الإنسانية (11) ، ولغرض تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة أداة البحث ، انتقينا الإحصاء الوصفي وتضمن الأساليب التالية:

- التكرارات والنسب المئوية : حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة ولتحديد الاستجابة تجاه محاور أداة الدراسة .
- معامل الثبات الفاكرونباخ : استخدم لتحديد معامل ثبات الدراسة .

- المتوسط الحسابي: يعتبر من أكثر الأساليب الإحصائية شيوعاً وهو احد المقاييس النزعة المركزية الذي يعنى بمدى انتشار الدرجات في الوسط .
- الانحراف المعياري : يعتبر من أهم مقاييس التشتت وهو عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغير .
- معامل الارتباط بيرسون: لقياس قوة العلاقة الخطية بين متغيرين كميين و يكون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها .
- الانحدار البسيط : يستخدم بشكل أساسي لدراسة العلاقة السببية بين متغيرين كميين احدهما مستقل و الآخر تابع ويستخدم كذلك للتنبؤ بقيم المتغير التابع الحاصل في المتغير المستقل.

8. عرض وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة :

1.8. نتائج اختبار الفرضيات الجزئية:

لاختبار الفرضيات الجزئية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ($y=a+bx_i$) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة تأثر (المتغير التابع والمتمثل في الأداء، والصراع، والإنتاجية) وتأثير (المتغير المستقل والمتمثل في ضغوط العمل) كما تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون (p) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وهذه الأخيرة يمكن استخراجها بالاعتماد على اختبار (T) وقد تم حساب معامل التحديد (R) لمعرفة نسبة التغير في المتغير التابع نتيجة للتغير في المتغير المستقل، ويمكن توضيح نتائج الاختبار من خلال الجدول الآتي :

جدول رقم (5) يوضح نتائج اختبار الفرضيات الجزئية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار a	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة المحسوبة T	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
ضغوط العمل	الأداء الوظيفي	0.160	2.827	0.218	0.047	1.428	2.040	0.161
	الصراع التنظيمي	0.160	2.191	0.221	0.049	1.448	2.098	0.040
	الإنتاجية	0.214	2.216	0.304	0.093	2.045	4.181	0.040

المصدر: من إعداد الباحث

2.8. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة .

يتضح من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، وجود علاقة تأثير موجبة لكن ضعيفة جدا بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (2.82) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.21) مما يعني أن ضغوط العمل تؤثر بنسبة قليلة في الأداء الوظيفي للعاملين ، ويمكن أن يكون هذا راجع للضغوط الايجابية التي تدفع العامل لتحسين أدائه، ولهذا على المؤسسة العمل جاهدة لتوفير الجو المناسب والاستثمار في هذه الضغوط الايجابية ، والمساعدة على العمل وتوفير الراحة.

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R² (0.047) مما يعني أن التغيرات في الأداء تعود إلى تأثير ضغوط العمل، وقد اظهر اختبار F بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية، كما أن

مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.161$) اكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتيجة نرفض الفرضية الجزئية الأولى توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة لتحل محلها الفرضية البديلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة .

3.8. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة .

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الصراع التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الصراع التنظيمي ، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (2.917) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.221) أي أنها ذات دلالة إحصائية ، وهذا ما أوضحه اختبار T ، وهذا يدل على أن ضغوط العمل تؤدي إلى وجود صراعات بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والمرؤوسين مما يؤدي إلى تضارب المصالح وعدم التعاون بين العاملين ونشوب الخلافات مما ينعكس سلبا على الأداء ، ولهذا على المؤسسة محاولة إيجاد حل لهذه الصراعات بين العاملين ومحاولة إخفائها لتضمن راحة العمال في المؤسسة .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد $R^2(0.049)$ من التغيرات في الصراع التنظيمي تعود إلى ضغوط العمل، وقد

اظهر اختبار F بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.04$) اقل من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وعلى هذا المنظور نقبل الفرضية الجزئية القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة .

4.8. تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والإنتاجية للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة .

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الإنتاجية بمؤسسة سونلغاز، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الإنتاجية للمؤسسة إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (2.612) في حين بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.304) وهي ذات دلالة إحصائية وهذا ما أوضحه اختبار T وهذا دليل على أن الضغوط يمكن أن تكون ايجابية فتؤدي إلى زيادة الإنتاجية أو تكون سلبية فتؤدي إلى ضعف الأداء و الشعور بالتعب والملل والتسرب الوظيفي و الإنتاجية في العمل لدى المؤسسة لذا عليها العمل جاهدة على توفير الظروف الملائمة التي تساعد العامل على زيادة الإنتاجية .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 (0.093) مما يعني أن التغيرات في زيادة أو قلة الإنتاجية تعود إلى ضغوط العمل وقد اظهر اختبار F بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية كما أن مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.04$) اقل من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

وبهذه النتيجة يمكن قبول الفرضية الجزئية الثالثة والتي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والإنتاجية للعاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة تيبسة .

5.8. عرض وتفسير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز .

جدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

متغير مستقل	متغير تابع	ثابت	معامل الانحدار B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة المحسوبة T	القيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig
ضغوط العمل	الرضا الوظيفي	0.325	2.555	0.290	0.084	1.942	3.772	0.59

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من خلال هذه النتائج أن تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لمعرفة فيما إذا كان هناك تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، وجود علاقة تأثير موجبة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار (2.55) في حين بلغ معامل الارتباط (0.290) وهو معامل موجب ضعيف بين المتغيرين ، وهذه المعاملات لا تفسر وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة إلا بنسبة قليلة ، وهذا راجع إلى الضغوط الايجابية التي تعود بالإيجاب على العاملين أثناء تأدية مهامهم وتحسسهم بالرضا الوظيفي أما إذا كانت سلبية فالعكس صحيح .

أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد R^2 فقد بلغت (0.084) مما يعني أن نسبة التغيرات في تحقيق الرضا الوظيفي تعود لضغوط العمل ، وقد اظهر اختبار F بان نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية ، كما أن مستوى الدلالة ($sig=0.59$) اكبر من مستوى معنوية (0.05) وبهذه النتائج ترفض الفرضية الرئيسية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز ، لتحل محلها الفرضية البديلة لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز .

9. نتائج الدراسة والتوصيات

من خلال ما سبق فقد تبين أن البيانات تتبع توزيعا طبيعيا وهذا من خلال أن قيمة ($sig>0.05$) كما اتضح أيضا أن ضغوط العمل في المؤسسة لها علاقة طردية بالإنتاجية والصراع حيث انه كلما زادت ضغوط العمل كلما زادت مسؤولية العامل بتحقيق إنتاجية اكبر ، وهذا الناحية الايجابية ، ونفس الشيء بالنسبة للصراع التنظيمي فكلما زادت ضغوط العمل زادت حدة الصراع بين العمال وهذا من الناحية السلبية ، أما علاقة ضغوط العمل بالأداء فهي علاقة عكسية أي أن زيادة الضغط في العمل تؤدي إلى شعور العامل بالتعب والملل الأمر الذي يعود بالسلب على أدائه وعلى المؤسسة، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الرضا الوظيفي الذي من الصعب تحقيقه في ظل وجود ضغط العمل.

وفي ضوء الاستنتاجات التي تم إدراجها أعلاه يمكن تقديم مجموعة من المقترحات الأكاديمية والعملية فيما يأتي :

- التعرف على كفاءتهم في تحمل أعباء العمل المطلوب ، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة عنه.
- القدرة على إيجاد تناغم وانسجام بين الموظف والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية في تطبيق قواعد العمل ونظمه.
- الإلمام بالأهداف المطلوب تحقيقها وبأحوال العمل وظروفه.
- قدرة المديرين على التأثير على بيئة العمل ومحتوياتها حيث تؤدي القيادة دائماً الدور الرئيسي في التأثير على بيئة العمل واستثمار إمكاناتها البشرية والمادية.
- الإلمام بالاستراتيجيات المختلفة للتعامل مع ضغوط العمل والتدريب على استخدامها حتى يمكنهم استخدام الإستراتيجية المناسبة في الوقت المناسب .
- رفع كفاءة أداء العمال ومهاراتهم الإدارية والفنية حيث يؤدي التدريب لتوليد النشاط والرغبة في العمل وإتقانه وبالتالي تخفيض الضغوط وتحقيق الرضا عن العمل.
- نظام للحوافز واضح وعادل ومنسجم مع الجهد المبذول.
- إعادة النظر في المرتبات دورياً بحيث تكون أكثر ملائمة مع متطلبات المعيشة.
- تحسين بيئة العمل (تطوير أماكن العمل من أضاءه - تهويه) توفير مستلزمات العمل واستخدام التكنولوجيا والاهتمام بقواعد الأمن والسلامة المهنية .
- تحقيق التعاون والتفاعل المتبادل بين العمال بالهيئة وتوثيق الروابط الإنسانية بين المديرين والعاملين بحيث تقوم العلاقة على المشاركة

والمساعدة في توجيه اقتراحات لحل مشاكل العمل عن طريق العمل الجماعي والاعتماد على فرق العمل وعقد اجتماعات رسمية ولقاءات غير رسمية لخلق نوع من الألفة والمودة والتي تؤدي بدورها إلى زيادة الرضا عن العمل.

الإحالات والهوامش :

- 1- عويد سلطان المشعان (2000) ، مصادر ضغوط العمل ، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية ، مجلد 13 ، عدد 01، ص 72.
- 2- محسن احمد الخضيرى (1991) ، الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، القاهرة ، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع ، ص 24 .
- 3-Cook.C.W, Hunsker.P.L. & 3- Coffey.R.E. , Management And Organization Behavior (2nd Ed), USA : Mc Graw-Hill ,1997 , p 498.
- 4-Nelson.D.L.& 4- Cooper.C.L. , Positive Organizational Behavior : Accentuating The Positive At Work (1nd Ed), London , 2007 , p 42.
- 5- إبراهيم بدر شهاب الخالدي (2011)، معجم الإدارة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، ص 283.
- 6- سهيلة محمد عباس (2003)، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، ط1، ص 175.
- 7- محفوظ احمد جودة (2014)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط2 ، ص 246.
- 8- نعمة عباس (2015)، تطور الفكر: قيادة المنظمة بين الأصالة والحداثة المعاصرة ، دار الأيام للنشر والتوزيع ، ط1 ، ص 64.
- 9- صالح العساف (1989)، مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع ، الرياض ، ص 186.

10- احمد شياب (دون ذكر التاريخ) ، الإحصاء الوصفي ، جامعة منتوري ، قسنطينة (الجزائر)، ص 07.

11- محمود مهدي العتيبي (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي Spss ، دار حامد للنشر والتوزيع ، (دون ذكر البلد) ، ص 49.