



جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
التخصص: ادارة الموارد البشرية  
من اعداد الطالبتين: قرني ليليا، حمدان خيرة  
بعنوان:

# تأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال

## دراسة حالة بالشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية

### ALFA PIPE – Ghardaïa

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2024/06/10 أمام اللجنة المكونة من :

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
ممتحنا	جامعة غرداية	دكتور	بن حكوم علي
رئيسا	جامعة غرداية	دكتور	السايح عبدالله
مشرفا	جامعة غرداية	أستاذ	شرقي مهدي

الموسم الجامعي: 2025 / 2024





جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماجستير أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير  
الشعبة علوم التسيير  
التخصص: ادارة الموارد البشرية  
من اعداد الطالبتين: قرني ليليا، حمدان خيرة  
بعنوان:

# تأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال

## دراسة حالة بالشركة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية

### ALFA PIPE – Ghardaïa

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2024/06/10 أمام اللجنة المكونة من السادة :

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب واسم الأستاذ
ممتحنا	جامعة غرداية	دكتور	بن حكوم علي
رئيسا	جامعة غرداية	دكتور	السايح عبدالله
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	أستاذ	شرقي مهدي

الموسم الجامعي : 2025 / 2024

# شكر وتقدير

قال رسول الله ﷺ:

«من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة».

الشكر والثناء لله عز وجل الذي وهبنا القوة والعزيمة وسهل علينا سبل المثابرة والنجاح فالحمد لله حمدا يليق بوجه كرمه وجلالته على حجم المن والعطاء من صحة وعافية لإتمام هذا العمل المتواضع.

إن الاعتراف بالجميل ما هو إلا جزء يسير من رده ولأن الكلمات كل ما نملكه إزاء من غمرني بالجميل وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل "شوقي مهدي" الذي لم ييخل علينا بالنصح والإرشاد وظل يحفزنا فلك منا أسمى معاني التقدير والاحترام.

نتقدم بتشكراتنا الخالصة إلى كل من ساهم في دفع وتيرة هذا العمل ومد يد العون والمساندة ولو بكلمة طيبة نخص في هذا المقام لجنة المناقشين الفضلاء.

إلى كل من كان له الفضل في إنجاز هذا البحث ولو بدعاء أو كلمة تشجيع.

ونتقدم بالشكر إلى كل من تمنى أن يرى عملنا هذا شيئا ملموسا وإلى كل من سره نجاحنا والشكر لله من قبل ومن بعد.

# إهداء

أهدئي عملي هدا إلى من غرس في نفسي وروحي حب العلم ورعاني بكل إخلاص والدي العزيز "حمدان مولاي احمد" ووالدتي الكريمة "مولاي عبد الله ربعة" أطال الله في عمرهما. إلى إخوتي أخواتي كل باسمه .

إلى جميع صديقاتي بالجامعة وأخص بالذكر "نور الهدى ، صفاء، مريم".

إلى خريجي الدفعة 2024 تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة غرداية وفقهم الله والى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.

## خيرة

# إهداء

أهدّي ثمرة جهدي إلى من كلله الله بالمحبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى

من أشعل مصباح عقلي وأطفأ ظلمة جهلي وكان لي خير مرشد من انتظر فلذة كبده

متخرجة تخوض غمار الحياة الى جدي الغالي "زيطاري محمد".

الى من لا يضاهيهما أحد في الكون، الى من أمرنا الله ببرهما الى من بذلا الكثير وقدموا مالا

يمكن أن يرد، والدي العزيز "قرفي نعيم" وأمي الغالية "زيطاري سامية".

الى كل عائلتي وأصدقائي إلى خريجي الدفعة 2024 وفقهم الله والى كل من وسعهم قلبي

ولم يسعهم قلبي .

## ليلى

## ملخص الدراسة :

أجريت هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على مفهومي ضغوط العمل، ورفاهية العمال، ودراسة أثر ضغوط العمل على رفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايبب الحلزونية "ألفا بايب" بولاية غرداية، تم اختيار منهم (100) عامل بطريقة عشوائية كعينة للدراسة، وتم اعتماد المنهج الوصفي في التحقق من أهداف الدراسة، والتأكد من مدى وجود علاقة التأثير بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة قوية موجبة دالة إحصائيا بين عناصر ضغوط العمل (عبئ العمل، ظروف العمل، غموض الدور، علاقات العمل، صراع الدور) ورفاهية العمال، في حين اقتصر الأثر الإيجابي في رفاهية العمال على، عبئ العمل وصراع الدور)، كما تم التوصل إلى وجود فروق دالة إحصائيا تُعزى إلى العوامل الشخصية (الحالة الاجتماعية، السن، المؤهل العلمي، الخبرة)، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس فيما يخص العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال لأفراد العينة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل \_ رفاهية عمال \_ مؤسسة عمومية اقتصادية .

**ABSTRACT**

*This study was conducted in order to shed light on the concepts of work pressures and the welfare of workers ,and to study the impact of work pressures on the welfare of workers at the Algerian institution for the manufacture of spiral pipes "Alpha pipe" in Ghardaia state, 100 workers were randomly selected as a sample for the study, and the descriptive approach was adopted to verify the objectives of the study, and the study found a statistically significant positive correlation between the elements of work stress (workload, working conditions, role ambiguity, Labor Relations, role conflict) and the well-being of workers, while the positive effect was limited to It was also found that there are statistically significant differences attributable to personal factors (marital status, age, educational qualification, experience), and there are no differences attributable to the gender variable regarding the relationship between work pressures and the well-being of workers for the sample members.*

**Keywords:** *work pressures \_ worker welfare \_ public economic institution .*

<b>قائمة المحتويات</b>	
III	شكر وتقدير
IV	اهداء
V	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
<b>مقدمة</b>	
أ	توطئة
ب	الأسئلة الفرعية
ج	مخطط الدراسة
د	أهداف الدراسة
د	أسباب اختيار الموضوع
د	أهمية الدراسة
هـ	حدود الدراسة
هـ	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
و	صعوبات الدراسة
و	هيكل الدراسة
<b>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ورفاهية العمال</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل ورفاهية العمال
12	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
25	خلاصة

<b>الفصل الثاني : دراسة ميدانية لتأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية ألقاباب بولاية غرداية</b>	
27	تمهيد
28	المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة العمومية الاقتصادية لصناعة الأنابيب الحلزونية بولاية غرداية
36	المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية ( الطريقة والاجراءات )
71	خلاصة
73	الخاتمة
76	قائمة المصادر والمراجع
80	فهرس الموضوعات
86	الملاحق

قائمة الجداول			
ص	عنوان الجدول	الترتيب	الرقم
04	يوضح المراحل التي يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط	(1-1)	01
09	يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	(2-1)	02
19	مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	(3-1)	03
37	الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان	(1-2)	04
38	محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال	(2-2)	05
38	مضمون عناصر المحاور	(3-2)	06
39	متغيرات الدراسة	(4-2)	07
40	درجة أهمية بنود الاستبيان	(5-2)	08
40	مقياس تحديد الأهمية النسبية	(6-2)	09
41	اختبار الصدق و الثبات	(7-2)	10
41	ثبات فقرات الاستبيان	(8-2)	11
42	معاملات الارتباط بين عبارات بعد عبي العمل	(9-2)	12
43	معاملات الارتباط بين عبارات بعد ظروف العمل	(10-2)	13
44	معاملات الارتباط بين عبارات بعد صراع الدور	(11-2)	14
45	معاملات الارتباط بين عبارات بعد علاقات العمل	(12-2)	15
45	معاملات الارتباط بين عبارات بعد غموض الدور	(13-2)	16
46	معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني	(14-2)	17
48	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	(15-2)	18
49	نتائج اختبار كولمنجروف_ سمرنوف في توزيع البيانات	(16-2)	19
50	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(17-2)	20
51	توزيع أفراد العينة حسب السن	(18-2)	21
52	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(19-2)	22
54	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(20-2)	23
55	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(21-2)	24
56	إجابات الأفراد على محور ضغوط العمل	(22-2)	25
57	فقرات بعد عبي العمل	(23-2)	26
57	يوضح استجابات الباحثين على فقرات ظروف العمل	(24-2)	27
58	يوضح استجابات الباحثين على فقرات صراع الدور	(25-2)	28

59	يوضح استجابات المبحوثين على فقرات علاقات العمل	(26-2)	29
60	يوضح استجابات المبحوثين على فقرات غموض الدور	(27-2)	30
60	يوضح استجابات العينة على فقرات محور رفاهية العمال	(28-2)	31
63	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة	(29-2)	32
64	نتائج تحليل علاقة الارتباط بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال	(30-2)	33
65	يوضح اختبار التباين للانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال	(31-2)	34
67	يوضح تحليل التباين الثنائي للعلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال والعوامل الشخصية	(32-2)	35

قائمة الأشكال			
ص	عنوان الشكل	الترتيب	الرقم
29	يوضح اندماج شركة أنابيب الغاز مع ألفا تيس	(1-2)	01
32	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية الناقلة للغاز	(2-2)	02
51	يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس	(3-2)	03
52	يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب السن	(4-2)	04
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	(5-2)	05
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	(6-2)	06
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	(7-2)	07

قائمة الملاحق	
الرقم	عنوان الملحق
01	قائمة أسماء المحكمين
02	الاستبيان

مقدمة

## توطئة:

يعيش الإنسان في مجتمع يتميز بالتغير المستمر في مختلف مجالات الحياة هذا ما أبرزته العولمة وجعلته ضمن قرية مصغرة يؤثر ويتأثر أفرادها إراديا في بعضهم البعض فكان من الضروري الاجتهاد والعمل لمواكبة هذا التطور مما يتطلب من الأفراد التعامل مع المجتمع من جهة والتغيرات من جهة أخرى.

كما عرفت المنظمات اليوم تزايد في عدد و حجم المؤسسات العامة و الخاصة التي تعمل على تلبية حاجات و رغبات المجتمع، ولنجاح واستمرار المؤسسة في تحقيق أهدافها لا بد من مراعاة مجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات و التي أصبحت مظهرا طبيعيا في حياة الإنسان (العامل)، كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية.

أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، واحباط، وغضب، بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم.

الاهتمام الفعلي من قبل الحكومات ظهر بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، والخسائر المالية الناتجة عنه في المؤسسات والمنظمات، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، لا سيما أن معظم المنظمات الإدارية في الوقت الراهن أخذت تعاني هي الأخرى من ازدياد السلوك غير المرغوب فيه بين العاملين فيها، وذلك نتيجة حتمية كما سبق القول لإفادة الدراسات المتخصصة في الطب النفسي الجسماني والسلوكي التي درست آثار ضغوط العمل على العاملين.

وهذا ما دفعنا لدراستنا الحالية لما لها من أهمية داخل المؤسسات بالنسبة للعاملين فيها، فتظهر جليا ضرورة مناقشة مشكلة الدراسة التي تبحث في تأثير الضغوط المهنية على رفاهية العمال، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

ماهو تأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال داخل المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب الحلزونية

*ALFApipe* ؟

## الأسئلة الفرعية:

وحتى نخطط بجميع الجوانب وتقديم الحلول اللازمة لها لا بد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أبرز عناصر ضغوط العمل التي تسود في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية *ALFAPIPE* بولاية غرداية ، من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- ما هي علاقة ضغوط العمل برفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية *ALFAPIPE* ؟
- ماهو تأثير عناصر ضغوط العمل على رفاهية العمال لدى مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية *ALFAPIPE* بولاية غرداية، من وجهة نظر عينة الدراسة ؟

## الفرضيات:

على ضوء الدراسات السابقة، تم الاعتماد على خمسة عناصر ، الأكثر اتفقا بين النماذج السابقة، والتي على ضوئها؛ يمكن تلخيص فروض الدراسة في ثلاث فرضيات رئيسة، فالأولى يتفرع عنها خمسة فرضيات أخرى ، وكذلك بالنسبة للفرضية الثانية، أما الفرضية الثالثة فتبحث في وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول تصورات أفراد العينة للعلاقة بين المناخ التنظيمي وصحة العقد النفسي .

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe* .

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe* .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe* .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe* .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقات العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFAPIPE*.
- الفرضية الرئيسة الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين علاقات العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe*.
- الفرضية الرئيسة الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال، تعزى إلى العوامل الشخصية ( الجنس، الحالة الاجتماعية، السن، الخبرة، المؤهل العلمي).

مخطط الدراسة :

المتغير المستقل

ضغوط العمل				
العلاقات مع الرؤساء والزملاء	صراع الدور	غموض الدور	ظروف العمل	عبء العمل

المتغير التابع

رفاهية العمال
---------------

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على مفهوم ضغوط العمل وعناصره واثاره .
2. التعرف على مفهوم وفوائد الرفاهية في العمل في المؤسسة .
3. التعرف على أهم عناصر ضغوط العمل التي تؤثر على رفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنايب الحلزونية بولاية غرداية .
4. توضيح علاقة الارتباط بين ضغوط العمل ورفاهية العمال.
5. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة وتحديد نتائجها .

أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار الموضوع للأسباب التالية :

1. تسليط الضوء على الجانب الخارجي والسلوكي في العلاقة بين العمال وبيئة المؤسسات التي يعملون بها .
2. شعورنا بقيمة الموضوع باعتبار المورد البشري الركيزة والميزة التنافسية لبقاء وازدهار المؤسسة .
3. محاولة البحث عن أسباب ضغوط العمل وامكانية التقليل والوقاية منها للزيادة من رفاهية العمال .

أهمية الدراسة :

## 1. الأهمية العلمية :

تكمن أهمية الدراسة في معالجتها لكيفية تأثير ضغوط بيئة العمل على الصحة النفسية والجسدية للعمال وتهدف للمساعدة في تطوير استراتيجيات لإدارة الضغوط وتحسين بيئة العمل لتعزيز رفاهية العاملين

## 2. الأهمية العملية :

تنعكس أهمية البحث من خلال إبراز دور رفاهية العمال في تحسين مستوى الأداء الذي ينتج عن الرضا والالتزام الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بتحسين العناصر المتعلقة بضغط العمل لدى عمال مؤسسة الأنابيب الحلزونية بولاية غرداية، وما يتبع ذلك من تخفيض لمعدلات دوران العمل ونسبة الغيابات .

## حدود الدراسة :

تم رسم حدود الدراسة في :

1. الحدود المكانية: مؤسسة الأنابيب الحلزونية (ALFA pipe) بغرداية.

2. الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة في الفترة من 2024/04/14 الى غاية 2024/04/28

3. الحدود الموضوعية: وتمثلت في التعرف على مفهومي ضغوط العمل ورفاهية العمال ومحاولة فهم العلاقة بينهما .

4. الحدود البشرية: تمثلت الفئة المستهدفة من هذا البحث في الاطارات المتمين الى مستوى مصالح الموارد البشرية وعمال الورشات الصناعية الخاصة بالمؤسسة .

## منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث، و اختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع من خلال الخطوات التالية :

- توضيح الإطار النظري للبحث بالاعتماد على المراجع، والبحوث، والدراسات المتعلقة بموضوع المذكرة العربية والأجنبية.
- القيام بدراسة ميدانية اعتمادا على تصميم استبيان و تحكيمه وتوزيعه على عمال المصالح الادارية والورشات الصناعية.

### صعوبات الدراسة:

نظرا لكون الموضوع حساس فمن الصعب الحصول على كامل الحرية في المؤسسة هذا ما أدى إلى خلق بعض الصعوبات والتماطل في تقديم بعض المعلومات او الإجابة على الاستفسارات بحجة سرية الموضوع وخصوصية المؤسسة. وأيضا شح المراجع للغة العربية في الشق المتعلق بالرفاهية في العمل .

### نموذج الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين حيث الفصل الأول نظري تم الإحاطة فيه بجميع ما يتعلق بضغوط العمل ورفاهية العمال والدراسات السابقة والفصل الثاني تطبيقي فتطرقنا فيه إلى الدراسة الميدانية التي تمت بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية " ALFAPIPE".

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية

لضغوط العمل ورفاهية

العمال

## تمهيد:

تعد ضغوط العمل من مظاهر الحياة العملية التي لا يمكن تفاديها، نظرا للسلبات التي تلحقها بالمنظمات إذا تم تجاهلها، كما تعتبر رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي، ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق بهذا العصر بعصر الضغوط، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد.

في المبحث الأول، سنتحدث عن الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة، حيث سنبين أهم توجهات الباحثين وتعريفاتهم لضغوط العمل؛ من خلال التعرف على ماهيته؛ عناصره، وفي الأخير، الآثار المترتبة عنه؛ كما سنناقش بعده، مفهوم رفاهية العمال، من خلال التعرف على أبعادها وفوائدها ثم تطرقنا الى العلاقة بين ضغوط العمل والرفاهية في العمل .

في المبحث الثاني، سنتطرق إلى الدراسات السابقة التي عالجت كلا من ضغوط العمل ورفاهية العمال، حيث سنقوم باستعراض بعض الدراسات للغة العربية، ثم الدراسات الأجنبية مرتبة زمنيا من الأحدث إلى الأقدم، ثم نقوم بعملية مقارنة الدراسات المذكورة مع هذه الدراسة، عن طريق استخراج أوجه الشبه، وأوجه الاختلاف من حيث المنهج المتبع، وأداة الدراسة، واستخدام المتغيرات، وحجم العينة، والبيئة التي أقيمت فيها كل دراسة، لنستعرض بعض الملاحظات وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة .

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ورفاهية العمال

في هذا المبحث سنتحدث عن الأدبيات النظرية لمتغيري الدراسة حيث سنبين أهم توجهات الباحثين وتعريفاتهم لضغوط العمل في المطلب الأول، حيث قسمنا هذا المطلب إلى أربعة فروع نذكر فيها، تعريف ضغوط العمل في الفرع الأول، ثم نذكر عناصره في الثاني، واثاره في الثالث، وفي الفرع الأخير، سنلقي الضوء على استراتيجيات ادارة ضغوط العمل .

### المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

نظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية اهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله.<sup>1</sup> لقد تم التعرف على مصطلح ضغوط العمل في القرن الثامن عشر، وفيما يلي سأذكر الاختلاف والتنوع في مفاهيمه:

### الفرع الأول: تعريف الضغوط لغة و اصطلاحا

**المفهوم اللغوي:** الضغط هو القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة ، وبالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط يعني تضيق معنوي، تأثير، إكراه.

**المفهوم الاصطلاحي:** يعرف الضغط اصطلاحا على حسب الإثارة، الاستجابة، التفاعل وهو:

**الضغوط كمثير:** يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تنبع من داخل الشخص نفسه مثل ( الجوع أو الرغبة الجنسية ) كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه، وهناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضغوط.

كما يعرفه (*Lasarosse and Kohin*) " لازاروس وكوهين " على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي ، ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن

<sup>1</sup> - نجد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005 ، ص 159.

يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية.

**الضغوط كاستجابة:** يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة، حيث عرف فونتانا الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.

أما (*Grinbredj and Paron*) "جرينبرج وبارون" فيعرفانها على أنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المؤسسة.<sup>1</sup>

**تعريف (*Hans Selye*) "هانس سيلاي":** يرى أن مصطلح الضغوط هو عبارة عن استجابة الجسم للمتطلبات التي يتعرض لها و يؤدي الضغط الى التعب، التوتر، الاكتئاب، القلق.<sup>2</sup>

قد اقترح هانس سيلاي ثلاث مراحل يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط ما سنوضحها في الشكل التالي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل " نموذج التدريب والممارسة"، ط 1، دار إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004، ص 17.

<sup>2</sup> - Sharmin Akther et al, *Astudy of Factors influencing job stress, sona global Management review, volume 11 number 1, January , june 2017, p 02.*

<sup>3</sup> - معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، ط 1، دار الحامد للنشر و التوزيع الأردن، عمان، 2008، ص 109 .

الجدول رقم (1-1): يوضح المراحل التي يمر بها الفرد عند تعرضه للضغط

المرحلة رقم 03	المرحلة رقم 02	المرحلة رقم 01
<p><b>Exhaustion</b> إتهاك و تعب</p> <p>بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بتعب فتقل طاقته مقاومته.</p>	<p><b>Resistance</b> المقاومة</p> <p>يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل</p>	<p><b>alarme</b> حركة المنبه الجرس</p> <p>يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك تقل المقاومة.</p>

مفهوم ضغوط العمل:

فالضغط في مجال العمل هو ما يجمع بين جملة من النقاط من وجهة نظر العاملين بمختلف المؤسسات

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- عدم التأكد مما هو مطلوب مني في أثناء الدوام، وعدم كفاية الوقت للمتطلبات الوظيفية.
- عدم كفاية المردود المالي لاحتياجات الحياة، وعدم الحصول على الترتيبات لأنها في معظم الحالات لا تعتمد على الكفاءة.
- التفرقة في المعاملة من جانب المسؤول، وغياب العدالة في التقويم الدوري.
- الضوضاء في مكان العمل، وخلو المكان من التهوية المناسبة.<sup>1</sup>

الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

يرى (Wallace & Szilagyi) "سيزلاجي و والاس" أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد

عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية: (المنظمة أو الشخص)، وهذا يعني أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاث عناصر أساسية هي:

<sup>1</sup> - علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، 2003، ص 105.

- عنصر المثير .

- عنصر الاستجابة .

- عنصر التفاعل .

ويمكن توضيح هذه العناصر كما يلي :

### 1. عنصر المثير:

يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد، ويتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تنبع

من داخل الشخص نفسه مثل "الجوع"، كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه، وهناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط، ويصنفها " لازاروس وكوهين " في ثلاثة فئات هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية، وهي عادة مزللة وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد، أو بعدد قليل من الأشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية.<sup>1</sup>

### 2. عنصر الاستجابة:

يعتبر " هانزسيلي " الذي سبق الحديث عنه واحد من الذي يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية، ومن ثم فهي تعرف على أساس معايير ومحكات مختلفة مثل الإنزعاج الإنفعالي، وتدهور الأداء أو التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة توصيل الجلد بالكهرباء، أو زيادة في مستوى هرمونات معينة.

ويرى بعض الباحثين مثل لازاروس أنه من الصعوبة تعريف الضغوط بطريقة موضوعية، ومن ثم فهو يقترح أن الطريقة التي ندرك بها أو نقدر بها الضغوط وكذا البيئة هي تحدد ما إذا كان الضغط موجودا أم لا، وبشكل أكثر تحديدا فإننا نحس أو نشعر بالضغط عندما نقيم الموقف بأنه يتطلب استجابات تكيفية من الفرد، ومن هنا

<sup>1</sup> - صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية،

2003، ص 331.

يمكن القول أن لهذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.<sup>1</sup>

### 3. عنصر الاستجابة التفاعل:

وهو الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات<sup>2</sup>.

وخلاصة القول أنه يمكن اعتبار الضغط بأنه الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض للأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وأن إستمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمريض والإضطراب وسوء التوافق.

### الفرع الثالث: آثار واستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

لضغوطات اثار على الأفراد في مكان العمل فقد تؤدي الى تدهور الأداء والصحة النفسية اذا لم تدار بشكل فعال ، وتعتبر استراتيجيات ادارة الضغوط جزءا أساسيا من بناء بيئة عمل صحية وفعالة ، سنتطرق في هذا الجزء اثار ضغوط العمل بالإضافة لبعض استراتيجيات الفعالة لإدارة هذه الضغوطات بشكل مستدام وصحي .

#### 1. آثار ضغوط العمل:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته ، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة ، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى إيجابية.

#### الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

- أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- ب- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

<sup>1</sup> - العميان محمود سلمان، مرجع سبق ذكره، ص 173.

<sup>2</sup> - عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، ط1، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014، ص 53.

- ت- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز .
- ث- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- ج- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.<sup>1</sup>

**الآثار السلبية للضغوط المهنية:** يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

**أ- انخفاض الأداء:** إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً، ونسوق شكلاً يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

**ب- الملل:** يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.<sup>2</sup>

**ج- التعب:** يعرفه فيرنون بأن: مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.<sup>3</sup>

**د- التغييب:** تعتبر مشكلة التغييب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

<sup>1</sup> - وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 600 .

<sup>2</sup> - عبد المعطي، السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994، ص 336 .

<sup>3</sup> - كامل مُجّد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996، ص 151.

هـ- **مشكلات صحية:** حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم.<sup>1</sup>

## 2. استراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

يمكن تصنيف استراتيجيات إدارة الضغوط إلى ثلاث استراتيجيات رئيسية هي كالتالي:

- **استراتيجية قائمة على ردة الفعل:** تهدف إلى تطوير آليات دفاعية للتعايش مع الضغوطات، وتعتبر آثارها قصيرة المدى، ولا تحتاج إلى تحضير مسبق بل تتعامل مع الضغط فور حدوثه.
- **استراتيجية قائمة على تقوية الذات:** أي الصمود أمام الضغط تهدف إلى تقوية الذات لحفظ الاتزان ليصبح جاهزا و لا ينتظر حدوث الضغط بل يكون محصن ضد الضغوطات و بطبيعة حال آثارها طويلة المدى و تستغرق وقت متوسط الأمد.
- **استراتيجية هجومية:** تأخذ المبادرة للقضاء على أسباب الضغط تهدف إلى القضاء على الضغوط بشكل نهائي، وتعتمد المبادرة لكي تقضي عليه لا تنتظر حدوث الضغوط و بطبيعة الحال فإنه يستلزم وقت طويل للنجاح.<sup>2</sup>

للتوضيح أكثر نقارن بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية عن طريق الجدول التالي:<sup>3</sup>

### الجدول رقم (1-2): يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

الرقم	الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
01	تمنح دافعا للعمل	تسبب انخفاض في الروح المعنوية
02	تساعد على التفكير	تولد ارتباكا
03	تحافظ على التركيز على النتائج	تدعو لتفكير في الجهد المبذول
04	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحملي	تجعل الفرد يشعر ب تراكم العمل عليه

<sup>1</sup> - ديفيد فونتانا، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- موجبات نفسية في سبيل التنمية البشرية،

<sup>2</sup> - محمد قاسم القريوتي، إدارة الضغوط، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 293.

<sup>3</sup> - يوسف لعجايلية ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالية "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي

الجامعي بعنابة" ، مذكرة ماجستير، غير منشورة، 2014/2015، ص 36 .

05	تحافظ على التركيز على العمل	تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه و يشوش عليه
06	النوم جيدا	الشعور بالقلق
المصدر: يوسف لعجايلية ، ص 36		

## المطلب الثاني: أساسيات حول رفاهية العمال

### الفرع الأول: مفهوم رفاهية العمال

تعرف بأنها تمتع الفرد بالصحة النفسية الجيدة والإيجابية والقدرة على متابعة الأهداف ذات المغزى وإقامة روابط مع الآخرين

ويرى لاشينجر وآخرون أن رفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي للعاملين وتكون أعلى عند وجود علاقات إيجابية مع المدراء والزملاء، كما أن الرفاهية في مكان العمل هي حصول العمال على الصحة النفسية والجسدية، أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتوفر لهم السلامة المهنية، كما البد من أن تكون بيئة العمل مثيرة ومجزية ومحفزة وممتعة ويضيف أن أماكن العمل المليئة بالسعادة تساهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: أبعاد رفاهية العمال:

يضع كل من ابورد وآخرون أربعة أبعاد لمفهوم الرفاهية في العمل، حيث يعرفها البعض نموذج SLAC كما يلي:

- معنى العمل : أن النشاط مفيد وذو قيمة
- الرابط الاجتماعي : العلاقات مع العامل بصفة خاصة
- النشاط : التحكم فيه ، القيادة الجيدة له
- الراحة : بيئة العمل وجودة الحياة في العمل<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - عز الدين جبلي، زكري عيلان، الرفاه في العمل وعلاقته بدافعية العمال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات-، المجلد 09، العدد 02، 2022، ص 422.

<sup>2</sup> - عز الدين جبلي، زكري عيلان، مرجع سبق ذكره، ص 422.

## الفرع الثالث: فوائد تطبيق برامج الرفاه الوظيفي في بيئة العمل

يعتبر رفاه العامل من مصلحة العامل وصاحب العمل والمجتمع ككل ومن فوائد الرفاه الوظيفي:

- برامج الرفاه الوظيفي التي تتبناها المؤسسة تؤثر بشكل عميق ومباشر في تعزيز المشاعر الإيجابية للعمال وتنعكس على أدائهم وعلاقاتهم الإنسانية وتطورهم المهني والشخصي في بيئة العمل كما تؤثر على صحتهم وصفائهم الذهنية والنفسية
- تضمن برامج الرفاه الوظيفي تحسين مستويات الأداء ورفع الإنتاجية من خلال تقليل نسب الغياب والتسرب الوظيفي ورفع قابلية الجهة لجذب المواهب والخبرات والحفاظ على العمال وتعزيز ولائهم المؤسسي
- تؤثر العمال إلى حد كبير بطبيعة العمل وجودة الوقت الذي يضمونونه في مكان العمل حيث تدعم بيئة العمل المعيدة والإيجابية وبرامج الرفاه الوظيفي أداء العمال وكفاءتهم وتعزز الثقة الإيجابية التي تتسم بها بيئة العمل مما ينعكس إيجابيا على قدرة الجهات على الحفاظ على العمال وقدرتهم على الابتكار وتعزز سعادتهم وتناغمهم في بيئة العمل
- يساعد على تحسين العلاقات الصناعية والسلام الصناعي
- تساعد تدابير الرعاية والرفاهية على تحسين الصورة العامة للإدارة الجيدة الخاصة بالمؤسسة.<sup>1</sup>

## المطلب الثالث: علاقة ضغوط العمل برفاهية العمال

هناك وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ورفاهية العمال حيث تقف الضغوط كعقبات للرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها و قد يلجأ في بعض الأحيان إلى بالتحايل كما قد تؤثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم و بالقرحة كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر و ربط للمعلومات و استدلال تصبح ضعيفة كما قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية و النفسية موجهة نحو مصادر الضغوط وإلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله

<sup>1</sup> - دنيا شيبازي، أبعاد الرفاه في العمل دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، بدائرة أولاد يعيش، ولاية البليدة، مذكرة ماستر، الجزائر، جامعة البليدة 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2019، ص 423.

بدرجة انتباه منخفضة كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا فالعمليات العقلية من تذكر و ربط للمعلومات واستدلال تصبح ضعيفة كما قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية و النفسية موجهة نحو مصادر الضغوط وإلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة كما أن الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر و الإحباط يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع.

ومن جهة أخرى إن للرفاهية دورا كبيرا في تعزيز الكثير من السلوكيات التنظيمية العلاقة الإيجابية مع مسؤوليه وزملائه كما تساهم في الرفع من دافعيته مما تساهم في تحفيز العمال واستمرار الجهود لتحقيق أهداف المنظمة.

## المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سنستعرض في هذا المبحث الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري البحث، حيث سنتطرق إلى الدراسات السابقة للغة العربية، ثم الدراسات للغة الأجنبية، ثم نستعرض الفرق بينها وبين هذه الدراسة، والتعليق على الدراسات السابقة .

### المطلب الأول : الدراسات العربية :

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى مجموعة من الدراسات العربية التي عالجت مفهومي ضغوط العمل ورفاهية العمال كل على حدى .

1. دراسة هشام عبدالله جاروشي (2023) بعنوان : أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين .

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكيفية تعامل العمال معها للحد منها ومدى نجاح ذلك ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي وباستخدام أداة الاستبانة التي وزعت على موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبلغ حجم مجتمع الدراسة 144 موظفا وموظفة واختيرت عينة بطريقة كرة الثلج حيث بلغت 100 موظفا وموظفة.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الفلسطينية وبدرجة متوسطة ويفسر ذلك بتعدد المهام الوظيفية التي يقوم موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كما يوجد أسباب لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون وبدرجة متوسطة بالإضافة إلى أن التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها مجتمع الدراسة جاءت بدرجة متوسطة أيضا حيث يفسر ذلك بأن الظروف العمل في الجامعة معقولة وأن ضغوط العمل تتعلق بحجم العمل وليس بظروف العمل في الجامعة.

2. دراسة هناء أحمد (2023) بعنوان : ضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع الاداري مقال منشور بمجلة سوهاج للشباب الباحث .

الهدف من الدراسة التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى القيادات الإدارية بجامعة سوهاج، ولتحقيق أهداف الدراسة ، استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وبلغت عينة الدراسة 124 من أمناء الكليات، مديري إدارات الكليات، مديري العموم بالإدارة المركزية، مديري الوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة سوهاج، وتم اختيارها بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة الى أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل لدى القيادات الادارية بجامعة سوهاج جاءت بدرجة متوسطة، ودرجة توافر عناصر الابداع الاداري لدى القيادات الادارية بجامعة سوهاج جاءت بدرجة متوسطة، وتوجد علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل والإبداع الإداري لدى القيادات الإدارية .

3 . دراسة بدرية بنت راشد بن محمد البوسعيدية (2023) بعنوان : دور الرفاه الوظيفي والمناخ التنظيمي في تعزيز السلوك الابتكاري للعاملين في دوائر بلدية محافظة شمال الشرقية" رسالة ماجستير.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرفاه الوظيفي والمناخ التنظيمي والسلوك الابتكاري للموظفين الاداريين و الفنيين بلديات محافظة شمال الشرقية في سلطنة عمان كما هدفت إلى اختبار أثر كل من الرفاه الوظيفي المناخ التنظيمي بأبعاده (الخدمي - الابداعي - السلامة المهنية) على السلوك الابتكاري للعاملين في الدوائر المبحوثة ، وهدفت إلى التعرف على الفروقات في استجابات المبحوثين بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر) اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم استخدام الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسة لجمع الاستبيانات الأساسية المرتبطة بمتغيرات الدراسة عبر نماذج جوجل تم جمع الاستبيانات بطريقة العينة الميسرة من 331 موظف موظفة بدوائر بلديات محافظة شمال الشرقية، حيث بلغ مجتمع الدراسة 898 موظف، قد تم تحليل الاستبيانات اختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، كشفت نتائج الدراسة بأن هناك علاقة طردية بين الرفاه الوظيفي السلوك الابتكاري بنسبة 63.1% نسبة العلاقة بين ( المناخ التنظيمي الخدمي ، الابداعي، السلامة المهنية السلوك الابتكاري ) 56.8% علاقة طردية، حيث كان المناخ التنظيمي للسلامة المهنية هو أكثر تأثيراً بنسبة 58.9%، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الديموغرافية ( الجنس العمر).

4 . دراسة لعوج حليلة وآخرون (2022) بعنوان " تأثير العدالة التنظيمية على الرفاهية النفسية لدى عمال سونلغاز " . دراسة ميدانية من مجلة دراسات نفسية .

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أي مدي تساهم المتغيرات المستقلة ( العدالة التنظيمية، بعد العدالة التوزيعية، بعد العدالة الإجرائية، بعد العدالة التفاعلية) في تفسير الرفاهية النفسية عند عمال سونلغاز ؟ للإجابة عن هذا التساؤل تمت الاستعانة بمقياس العدالة التنظيمية وسلم لقياس مظاهر الرفاهية النفسية في العمل ، و دراستهم على عينة مكونة من (100) عامل، وأسفرت النتائج بعد اختبار الفرضية باختبار t على أن العمال الذين يقدر وجود العدالة التنظيمية من حدود المتوسط فما فوق هم الذين يشعرون بالرفاهية النفسية أكثر من الذين يقدرونها في المستوى المنخفض.

5 . دراسة سعدية فاضل (2022) وآخرون بعنوان نوعية الحياة وعلاقتها بمؤشرات الرفاهية لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى نوعية الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذا معرفة العلاقة بين نوعية الحياة ومؤشرات الرفاهية النفسية والاجتماعية، وكذلك الكشف عن الفروق الموجودة في نوعية الحياة تعزى لمتغير الجنس تكونت عينة الدراسة من 06 أساتذة من التعليم الثانوي، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، طبقنا مقياس نوعية الحياة لزينب شقير 2009، واستبيان حول مؤشرات الرفاهية النفسية والاجتماعية . أين أسفرت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- مستوى نوعية الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي يتراوح بين المتوسط والمرتفعي
- توجد عالقة ارتباطية عكسية سالبة بين مؤشرات الرفاهية النفسية والاجتماعية ونوعية الحياة لدى أساتذة التعليم الثانوي بالإضافة إلى عدم وجود فروق دالة في نوعية الحياة تعزى لمتغير الجنس لدى أساتذة التعليم الثانوي.

6 . دراسة حسين واري وآخرون (2021) بعنوان : أثر رأس المال النفسي على رفاهية العاملين دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة .

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على أثر رأس المال النفسي بأبعاده (الكفاءة الذاتية؛ الامل؛ التفاؤل؛ المرونة ) على رفاهية العاملين وأي الابعاد التي ينسب إليها هذا التأثير أكثر، ولتحقيق هدف هذه

الدراسة تم اتباع خطوات المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (54) عامل بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة، وتوصلنا إلى أن رأس المال النفسي بأبعاده يؤثر على رفاهية العاملين، كما أنه من بين الأبعاد الأربعة لرأس المال النفسي من حيث أهميتها في إحداث التأثير في رفاهية العاملين جاء بعد التفاؤل في المرتبة الأولى، وثانيا بعد المرونة، بينما المرتبة الثالثة كانت لبعده الكفاءة الذاتية، وبالنسبة لبعده الأمل كان في المرتبة الرابعة لكن أظهرت النتائج عدم أهميته إحصائيا حيث أن مستويات الدلالة المحسوبة كانت أكبر من مستوى (05) مما يدل على عدم وجود أثر دال إحصائيا لهذا البعد في رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية البليدة.

7. دراسة محمد الأمين مشرور وآخرون (2020) بعنوان " اثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للمورد البشري دراسة ميدانية من مجلة الوقاية والأرغونيميا جامعة الجزائر 1 .

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة أثر الرفاهية في العمل على الصحة العامة للموارد البشرية، بحيث تُبقيت الدراسة على عينة مكونة من 265 عون تريض على مستوى المؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية معسكر، باعتبار أن هذه المؤسسات هي المسؤولة على معالجة جميع العوامل التي يمكن أن تمس بالصحة النفسية والجسدية لمواردها البشرية، تم قياس متغير الرفاهية في العمل بالاعتماد على نموذج *Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)* المتكون من 16 عبارة، كما تم قياس متغير الصحة العامة بالاعتماد على نموذج *Questionnaire (GHQ-12)General Health* الذي يضم 12 عبارة. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر للرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة لأعوان التمريض بالمؤسسات الاستشفائية محل الدراسة، إضافة إلى عدم تأثير الصحة العامة لأعوان التمريض بالمتغيرات الشخصية كالجنس والسن والمستوى التعليمي، حيث أوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف العمل وبذل هذه المؤسسات لجهود أكبر في سبيل بناء سياسة الرفاهية التي تسمح بالحفاظ على الصحة والسلامة المهنية لمواردها البشرية والوقاية من مختلف المخاطر خاصة منها تلك المتعلقة بالسيكولوجيا الاجتماعية والتي برزت مؤخرا في منظمات الألفية الثالثة.

## 8. دراسة دهكال أسماء وآخرون (2020) بعنوان : تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر: دراسة قياسية.

تتلخص أهمية الموضوع محل الدراسة في معرفة معنى الرفاهية في العمل من خلال الجانب النظري وأيضاً من خلال دراسة ميدانية تطبيقية لعينة من العمال في الجزائر من خلال تسليط الضوء على نوعية حياة العمل في الجزائر استهدفت هذه الدراسة تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر، لتحقيق هدف الدراسة تم تقديم استبيان و تقسيمه على عينة عشوائية في مختلف المؤسسات الجزائرية حيث تم الاعتماد على اختبار المتوسطات لمعرفة أثر مختلف المحددات العامة للرفاهية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية على الرفاهية في العمل و خلصت الدراسة إلى أن الرفاهية في العمل لعينة الدراسة لا ترتبط فقط بالدخل إنما بعوامل أخرى.

## 9. دراسة ياسر سعد عبد الأمير وآخرون(2015) بعنوان " انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادي جامعة بغداد- كلية الادارة والاقتصاد - قسم إدارة الأعمال .

يهدف البحث إلى تحديد الآثار المتوقعة لضغط صراع الدور، ضغط بيئة العمل المادية أحد أبعاد ضغوط العمل التنظيمية المؤثرة على جودة تدقيق ديوان الرقابة المالية الاتحادي في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهه، في مكافحة مظاهر الغش والتلاعب الاداري والمالي للجهات الخاضعة لرقابة الديوان، تناولت الدراسة ظاهرتين الاولى ضغوط العمل ببعديها صراع الدور، بيئة العمل المادية تمثل المتغيرات المستقلة للبحث فيما أن جودة التدقيق ممثلة بستة متطلبات هي إجراءات الالتزام بالمعايير المحاسبية والتدقيقية والتشريعات السائدة، واكتشاف الاخطاء والتحريفات، التخطيط لعملية التدقيق، وتقييم مخاطر التدقيق، و التوجيه والاشراف على الهيئات الرقابية و جودة تقرير مراقب الحسابات تمثل المتغير التابع تم دراسة علاقة وتأثير كل متغير من المتغيرات التوضيحية عليه، يتمثل مجتمع البحث في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، فيما تمثل عينة البحث رؤساء الهيئات الرقابية في جميع دوائر التدقيق ولكافة القطاعات الانتاجية والخدمية والتجارية وللقطاعين الحكومي والخاص التابعة الى ديوان الرقابة المالية الاتحادي في محافظة بغداد والبالغ عددهم(37) رئيس هيئة.

شملت الدراسة فرضية رئيسية تناولت علاقة الاثر والارتباط بين بعدي ضغوط العمل التنظيمية ( صراع الدور، وبيئة العمل المادية) ومتطلبات جودة التدقيق، واعتمد البحث أساليب إحصاء ( معامل ارتباط الرتب لسبيرمان، معامل الانحدار الخطي، حيث تم استخراج النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي ( SPSS ) توصل البحث إلى مجموعة استنتاجات من أهمها وجود علاقة ارتباط طردية وقوية ذات دلالة إحصائية معنوية بدرجة عالية بين كل من ضغط صراع الدور وضغط بيئة العمل المادية مع اكتشاف الاخطاء والتحريفات الجوهرية .

## 10 . دراسة مُحمد حسن خميس أبورحمة (2012) بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى

المشرفين التربويين بمحافظات غزة " ؛ رسالة ماجستير ،الجامعة الإسلامية غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزةً أي ما نسبته (92%) أما عينة الدراسة فتكونت من 189 مشرفاً ومشرفة تربوية كانت أداة الدراسة استبانة اشتملت على قسمين: ضغوط العمل (تسعة مجالات) والرضا الوظيفي (ستة مجالات). وقد استخدم الباحث برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية *SPSS* لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة .

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%) و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية .
- وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى .
- كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح (أكثر من 15 مدرسة)
- كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في محافظات غزة متوسطة بنسبة مئوية (63.67%) وهي نسبة متوسطة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع و المؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومية، وكالة) عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف، وعدد سنوات الخدمة كمشرف والمنطقة التعليمية .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

1. دراسة (Ahmed Shahid and others) "أحمد شاهد وآخرون" (2016) بعنوان : " تأثير العلاقة الاجتماعية على سلوك العمل المبتكر للموظفين من خلال الرفاهية النفسية: دراسة حالة قطاع الادوية في باكستان.

*Ahmad Shahid and others, " The Impact of Social Relationship on innovative work behavior of ." employees through psychological wellbeing: A case of pharmaceutical sector of Pakistan", 2016.*

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير القدرات ذات الجودة العالية أو العلاقات الاجتماعية حول سلوك العمل الابداعي للموظفين داخل المنظمة في قطاع الادوية في إسلام آباد، باكستان .تم استخدام أداة الاستبيان لجمع الاستبيانات من عينة 230 موظف من أصل 250 موظف .

نتجت الدراسة إلى أن قدرات العلاقات عالية الجودة مرتبطة بالسلوك الابتكاري للموظفين و الرفاهية النفسية لديهم القدرة على التوسط في هذه العلاقة ويشعر الموظفون بالراحة النفسية عندما تكون لديهم القدرة على التحمل العاطفي والعمل بشكل مبتكر.

2. دراسة (Leitao Sara) ( "ليتاو سارة" (2018) بعنوان : " ممارسة الصحة والسلامة والرفاهية والارتباط بمناخ السلامة المهنية .

*Leitao Sara , Health and Safety practitioner's health and wellbeing :the link with safety climate and job demand- control support, 2018.*

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ظروف العمل النفسي و الاجتماعي لمقدمي الخدمات الاجتماعية و مدى تأثير مناخ السلامة المهنية على صحة و رفاهية العمال. وايضا لاختبار مدى ارتباط العلاقة بين صحة و رفاهية و فعالية العمال استخدمت الدراسة أداة الاستبانة الالكترونية لعينة 879 من كبار الشخصيات و أعضاء معهد السلامة المهنية .

نتجت عن ارتباط متطلبات العمل بشكل كبير عن العمر والجنس و سنوات الخبرة ، وارتباط جميع ظروف العمل النفسي والاجتماعي بصحة و رفاهية الفرد المصاب بأمراض القلب.

3. دراسة ( *Boyland* ) ( 2011 ) بعنوان : ضغوط العمل واستراتيجيات التصدي له عند مدراء المدارس الابتدائية – الولايات المتحدة الأمريكية.

***Boyland, Principals Job Stress and Coping Strategies of Elementary, 2011.***

هدفت هذه الدراسة للتعرف على درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية انديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت إلى الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في مواجهة ضغوط العمل كما هدفت إلى التعرف على الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخبرة كمدير مدرسة، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (140) مديرا واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان صمم لهذا الغرض ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك مستويات إجهاد متوسطة لدى مدراء المدارس في ولاية انديانا، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة كما أن مدراء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي تبعاً للمتغيرات الدراسة المستخدمة، ومن أهم التوصيات انه يجب النظر في اتخاذ تدابير لمساعدة مدراء المدارس للتغلب على الاحتراق النفسي واحداث التوازن بينها وبين مطالب الوقت.

**المطلب الثالث: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة**

بعد ما تطرقنا للدراسات السابقة التي عاجلت متغيري الدراسة، العربية منها والأجنبية، سنقوم الآن بتقديم جدول نستعرض فيه أوجه الشبه والاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة، ثم سنقدم ملاحظات عامة حولها، ثم سنختم للتركيز على الفرق بين دراستنا ومجمل الدراسات السابقة المقدمة.

**الفرع الأول: مقارنة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة**

**الجدول رقم (1-3): مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية**

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
الدراسات الخاصة بضغوط العمل		

<p>- استعملت المنهج الوصفي الارتباطي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي .</p> <p>- تمت الدراسة في إدارة عمومية تنشط في البيئة الفلسطينية في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية تنشط في البيئة الجزائرية.</p>	<p>-اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل.</p> <p>- تم اعتماد عناصر الضغوط كمحاور لدراسة التأثير.</p> <p>- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة.</p> <p>-عينة الدراسة 100.</p>	<p>دراسة هشام عبدالله جاروشي ( 2023 )</p>
<p>-استعملت المنهج الوصفي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي .</p> <p>- شملت الدراسة أمناء ومديري كلية بجامعة سوهاج بمصر في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية تنشط في البيئة الجزائرية.</p>	<p>- اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل</p> <p>- تم اعتماد عناصر الضغوط كمحاور لدراسة التأثير .</p> <p>- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة .</p>	<p>دراسة هناء أحمد ( 2023 )</p>
<p>- شملت رؤساء هيئات الرقابة للقطاع الحكومي ببغداد في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية تنشط في البيئة الجزائرية.</p> <p>-قدرت عينة الدراسة ب 37 فردا في حين قدرت عينة دراستنا الحالية ب 100 فرد .</p>	<p>-اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل.</p> <p>- تم اعتماد عناصر مصادر . الضغوط كمحاور لدراسة التأثير.</p>	<p>دراسة ياسر سعد عبد الأمير واخرون ( 2015 )</p>
<p>- شملت الدراسة المشرفون التربويون في المدارس الحكومية بمحافظات غزة بفلسطين في حين تمت الدراسة</p>	<p>-اعتماد ضغوط العمل كمتغير مستقل .</p> <p>- تم اعتماد عناصر الضغوط</p>	<p>دراسة مُجَّد حسن خميس أبو رحمة ( 2012 )</p>

<p>الحالية في مؤسسة اقتصادية تنشط في البيئة الجزائرية. - قدرت عينة الدراسة بـ 189 فردا اما دراستنا فقدرت العينة بـ 100 فرد.</p>	<p>كمحاور لدراسة التأثير . - استعملت المنهج الوصفي التحليلي .</p>	
<p>- يكمن الاختلاف في المتغير التابع حيث دراستنا تتعلق برفاهية العمال. - أما الدراسة السابقة تطرقت للاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في مواجهة ضغوط العمل.</p>	<p>- يكمن الشبه في المتغير المستقل</p>	<p>دراسة ( Boy land ) ( 2011 )</p>
<p><b>الدراسات الخاصة بالرفاهية</b></p>		
<p>- اعتمدت هذه الدراسة الرفاهية كمتغير مستقل أما الدراسة الحالية اعتمدته كمتغير تابع . - شملت الدراسة العاملين بدوائر بلدية محافظة الشرقية بسلطنة عمان في حين تمت الدراسة الحالية في مؤسسة اقتصادية تنشط في البيئة الجزائرية . - قدرت عينة الدراسة بـ 331 فرد أما الدراسة الحالية قدرت العينة بـ 100 فرد .</p>	<p>- استعملت المنهج الوصفي التحليلي . - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة .</p>	<p>دراسة بدرية بنت راشد بن محمد البوسعيدية ( 2022 )</p>

<p>- استعملت المنهج الوصفي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي .</p>	<p>- اعتماد الرفاهية كمتغير تابع . - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة . - أجريت الدراسة في مؤسستين عمومية و أخرى خاصة تنشطان في البيئة الاقتصادية الجزائرية . - قدرت عينة الدراسة في الدراستين ب 100 فرد .</p>	<p>دراسة لعوج حليلة وآخرون ( 2022 )</p>
<p>- قدرت عينة الدراسة ب 6 أفراد اما دراستنا فقدرت العينة ب 100 فرد . - أجريت الدراسة في ثانوية أما دراستنا في مؤسسة اقتصادية .</p>	<p>- أداة الدراسة الاستبيان . - الرفاهية متغير تابع</p>	<p>دراسة سعديّة فاضل (2022)</p>
<p>- استعملت المنهج الوصفي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي . - قدرت عينة الدراسة 54 عاملا بينما عينة الدراسة الحالية 100 عامل .</p>	<p>- اعتماد الرفاهية كمتغير تابع - استعملت الاستبيان كأداة للدراسة - أجريت الدراسة في مؤسستين عمومية و أخرى اقتصادية خاصة تنشطان في البيئة الجزائرية</p>	<p>دراسة حسين واري وآخرون ( 2021 )</p>
<p>- اعتماد الدراسة للرفاهية كمتغير مستقل أما الدراسة الحالية اعتمدته كمتغير تابع . - قدرت عينة الدراسة ب 265 فردا اما الدراسة الحالية قدرت العينة ب 100 فرد .</p>	<p>- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة . - أجريت الدراسة في مؤسستين عمومية و أخرى اقتصادية خاصة تنشطان في البيئة الجزائرية .</p>	<p>دراسة مُجد الأمين مشرور وآخرون ( 2020 )</p>
<p>الاختلاف غير موجود</p>	<p>- يكمن هنا الشبه في المتغير التابع</p>	<p>دراسة دهكال أسماء وآخرون</p>

	رفاهية العمال. -وأيضاً استعملت الاستبيان كأداة للدراسة.	( 2020 )
- استعملت المنهج الوصفي في حين استعملت هذه الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي . -قدرت عينة الدراسة بـ 879 فرداً أما دراستنا قدرت العينة بـ 100 .	- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة .	دراسة <i>Leitao Sara</i> ( 2018 )
-اعتماد الدراسة للرفاهية كمتغير وسيط أما الدراسة الحالية استعملته كمتغير تابع . -قدرت عينة الدراسة بـ 230 موظف أما دراستنا قدرت العينة بـ 100 موظف .	- استعملت الاستبيان كأداة للدراسة .	دراسة <i>ahmed shahid and others</i> ( 2016 )
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على الدراسات السابقة		

#### الفرع الثاني : ملاحظات حول الدراسات السابقة

من خلال توضيح الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل ورفاهية العمال لاحظنا ما يلي :

- تم الاستفادة من هاته الدراسات بإثراء الجانب النظري لدراستنا الحالية وتوضيح المفاهيم حول متغيري  
الدراسة .
- هناك دراسات ركزت على متغيرات نفسية وتأثيرها على الرفاهية مثل أثر رأس المال النفسي "حسين واري  
واخرون 2021 " والعدالة التنظيمية " لعوج حليلة 2022 " ونوعية الحياة " سعدية فاضل  
2022"

- وتبلورت بعض الدراسات حول تأثير وعلاقة الرفاهية على السلوك الابتكاري " بدرية بنت راشد 2023 " ودراسة ( *Ahmad ,Shahid and others* ) "أحمد شاهد وآخرون" (2016) وعلى صحة المورد البشري مثل ما هو في دراسة " مُجّد الأمين مشرور وآخرون 2020 " .
- تفردت دراسة " دهكّال أسماء 2022 " في دراسة قياسية لتقييم الرفاهية في العمل بالجزائر .
- نلاحظ أن معظم الدراسات المذكورة ركزت على مفهوم الرفاهية كمؤثر على النتائج السلوكية للأفراد في المؤسسات ، لكن دراستنا الحالية سلطت الضوء على مفهوم الرفاهية كمتأثر من ضغوط العمل المسيطر على المنظمات .
- ونلاحظ بأن الدراسات السابقة تنوعت في طبيعة المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة فقد شملت القطاع العام وعدة أنشطة اقتصادية بين البنوك والجامعات والمستشفيات وغيرها ؛ ودراستنا الحالية أيضا بدورها تمت في شركة اقتصادية تنشط في قطاع الصناعة . ونرى أن فترة اجراء هذه الدراسات في الفترة بين 2011 و 2023 .
- تراوح حجم العينة من 54 الى 800 فرد ما يؤدي لعكس الفرق في المتوسطات الحسابية بين هذه الدراسات وتطابقت هذه الدراسة في أداة الاستبيان .

### الفرع الثالث : الفرق بين هذه الدراسة والدراسات السابقة

- عدم توفر دراسات سابقة تناولت موضوعي ضغوط العمل ورفاهية العمال معا ، وهذا ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة .
- كزت الدراسات السابقة على تأثير الرفاهية على الرضا الوظيفي للعاملين وبالتالي رفع أدائهم ونتاجيتهم في العمل أما دراستنا تمحورت حول تقدير وتحليل أسباب استجابات الأفراد الناتجة عن خرق وانتهاك الرفاهية النفسية للأفراد .
- دراستنا تعتبر اضافة علمية للمكتبة العربية فيما يخص موضوع رفاهية العمال .
- في الدراسات السابقة تمت دراسة الرفاهية في العمل بشكل عام ، أما هذه الدراسة فقد درستته بالتركيز على أبعاد الرفاهية مثل الالتزام الوظيفي وعلاقات العمل الصحية والرضا في العمل .

## خلاصة الفصل :

نستخلص من خلال هذا الفصل أن الضغط أصبح جزء لا يتجزأ من تفاعل الإنسان مع تغييرات حياته اليومية والشخصية والتنظيمية بحيث يصعب على الكثير تجنبه، و نظرا لتعدد مصادر الضغط حيث أصبحت تغيرات الحياة اليومية والمهنية للفرد من أكبر الأسباب لظهور أعراض الضغط لديه فقد أجريت العديد من الدراسات في هذا المجال من أجل التعرف على مختلف مسببات ضغوط العمل ونتائجها السلبية على الفرد التي تتعدى الجانب الفيزيولوجي لتظهر تأثيراتها على المستوى النفسي، السلوكي وحتى على المستوى المهني والوظيفي والتنظيمي وبالتالي لابد من مراعاة هذه الجوانب الهامة في أسباب ونتائج ضغوط العمل وذلك للتمكن من وضع واختيار الاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الضغوط ومقاومتها.

الفصل الثاني : الدراسة  
الميدانية لتأثير ضغوط  
العمل على رفاة العمال

تمهيد :

بعدما تعرفنا على ضغوط العمل ورفاهية العمال ، وبعد عرضنا لمختلف الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية حولهما ، سنحاول في هذا الفصل معرفة تأثير الضغوط المهنية على رفاهية العاملين داخل المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA Pipe)، ومن هذا المنطلق سوف يتم عرض هذا الفصل في مبحثين كالتالي :

المبحث الاول: تقديم عام لمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA Pipe) بولاية غرداية

المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

### المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي بدوره يهتم بدراسة الظاهرة على أرض الواقع لجمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة، وتحليلها، واستخراج النتائج، ومناقشتها، وسنحاول تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين ، يتعلق الأول بطريقة اختيار العينة؛ ويضم الثاني الأدوات المستخدمة في الدراسة

#### المطلب الأول طريقة اختيار العينة

سنتعرف في هذا المطلب على منهج الدراسة المستخدم ومجتمع الدراسة

#### الفرع الأول منهجية الدراسة

اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث أنه يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها تعبيراً كمياً وكيفياً، كما اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات

#### 1. البيانات الأولية

وذلك من خلال الدراسة الميدانية وجمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام بهدف الوصول لدلالات ومؤشرات تدعم الموضوع. spss البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

## 2. البيانات الثانوية

وذلك من خلال مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات التي تتعلق بضغوط العمل ورفاهية العمال لإثراء الدراسة بشكل علمي

الفرع الثاني: مجتمع وعينة البحث:

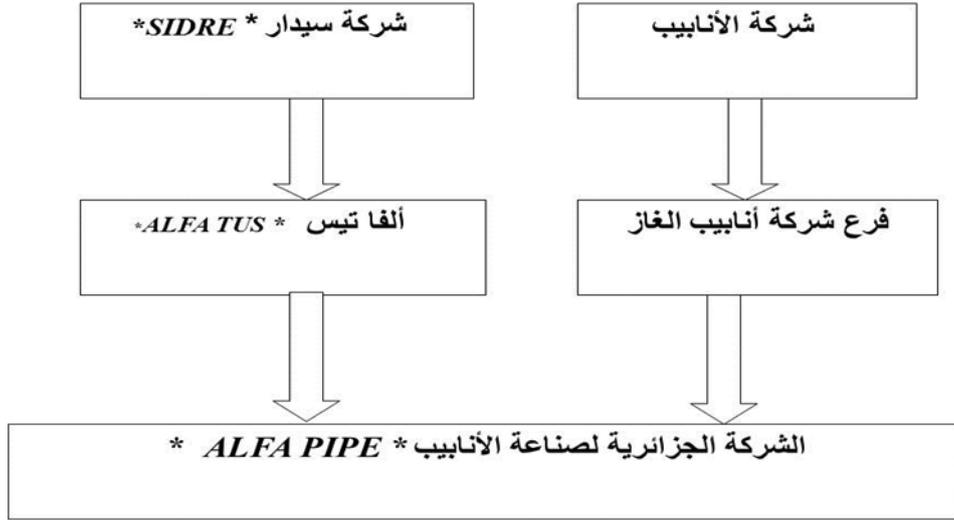
بولاية غرداية **ALFA pipe** بطاقة فنية عن المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية

تعتبر مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز من أهم المؤسسات بالجنوب الجزائري وذلك لكبر حصتها السوقية وارتفاع رقم أعمالها بالإضافة إلى حساسية النشاط الذي تعمل فيهو المحتكر من طرف الدولة وتعاملاتها مع الخارج، الأمر الذي دفع المؤسسة إلى استغلال كل طاقتها من اجل المحافظة على هذه المكان

المطلب الثاني: بطاقة تعريفية حول الشركة

تعود نشأة المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية **ALFAPIPE** إلى الشركة الوطنية للحديد والصلب SNS التي تعتبر أول شركة أسستها الجزائر في ميدان صناعة الحديد والصلب ، ولقد بدأت هذه الشركة نشاطها بعد الاستقلال وأخذت في التوسع خصوصا بعد إعادة تأميم الوحدتين SOTUABL و ALTUMEL وتمت عملية التأميم بعد إمضاء وثيقة التعاون التقني لثلاثة سنوات من عام 1968 الى عام 1972 مع شركة VOLLOVEC بغرض المساعدة في التسيير التقني ، كما تم إنشاء مركب الحجار الذي يعتبر الركيزة الأساسية لصناعة الحديد والصلب في الجزائر .

الشكل رقم (1-2): يوضح اندماج شركة أنابيب الغاز مع ألفا تيس



المصدر : مصلحة الموارد البشرية

وتعتبر وحدة أنابيب الغاز " ALFAPIPE " بغرداية وحدة إنتاجية بالدرجة الأولى و يكون الإنتاج فيها حسب الطلبات و إبرام العقود كما تسعى إلى جلب المستثمرين الصغار لاستغلال الفضلات والمهمات قصد التخلص منها وتوفير السيولة المالية .

تقوم هذه المؤسسة بصناعة الأنابيب الخاصة بنقل المحروقات وخاصة البترول والغاز ، إضافة إلى الأنابيب الخاصة بنقل المياه ، عن طريق تحويل المادة الأولية والمتمثلة في لفائف الحديد الخام بالدرجة الأولى والتي تحصل عليها إما من مجمع الحديد و الصلب بالحجار أو عن طريق استيراد من ألمانيا أو فرنسا أو اليابان مروراً بثلاث ورشات وهي على الترتيب :

- ورشة الإنتاج : والتي تحوي أربع آلات للإنتاج ، وينتج عنها منتج نصف مصنع وأحياناً يكون تام الصنع إن كانت الطلبية تتطلب ذلك .
- ورشة التغليف الخارجي : وهي الورشة المختصة بالتغليف الخارجي بمادة البولييثيلان ، ينتج عنها منتج نصف مصنع ويكون تام بالنسبة للأنابيب الموجه لنقل البترول .
- ورشة التغليف الداخلي : ويكون التغليف بطلاء غازي إذا كان الأسلوب موجه لنقل المحروقات، وطلاء المائي إن كان موجه لنقل المائي .

تشتغل المؤسسة بطاقتها الكاملة عن طريق 04 مناوبات بأسلوب عمل مستمر وبدون عطل إن كانت الطلبات بالحجم الكبير ، أما إن كانت غير ذلك فتشغل المؤسسة بجزء من طاقتها باستخدام مناوبتين فقط بأسلوب عمل مستمر يكفي للإيفاء بالطلبية ، وتبلغ القدرة الإنتاجية للمؤسسة حوالي 120 ألف طن ، وأما الصافية فتبلغ 100 ألف طن ، ويتراوح حجم الأنبوب المصنوع من 508 ملم إلى 1625 ملم وطوله من 07 أمتار إلى 13 متر.

### المطلب الثالث: الأهمية الاقتصادية و الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة

#### ● الأهمية الاقتصادية للمؤسسة:

إن الأهمية الاقتصادية لهذه المؤسسة تتمثل في الدور الاقتصادي الذي تلعبه على مستوى المحلي أو الوطني أو حتى الدولي وذلك من خلال ما يلي:

- المساهمة في تدعيم عدد من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة و الري ، وقطاع المحروقات ، فهي تتعامل مع كل من سوناطراك و سونلغاز ومحاور الرش الخاصة بقطاع الري ... إلخ، حيث تقوم بتغطية حوالي 60 % من احتياجات السوق الوطنية.
- على الصعيد الداخلي فهي تساهم في تشغيل حوالي 930 عامل ما يعني امتصاص جزء من البطالة الموجودة على مستوى المنطقة ، والتشغيل يشمل جميع المستويات كسائقين و رجال الأمن الداخلي للمؤسسة ، والمسيرين ، العمال داخل الورشات المهندسين ..... إلخ .
- كما تساهم في فك العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة ومنطقة غرداية بصفة خاصة ، ومما يزيد من فعالية دورها موقعها الاستراتيجي والقريب من أهم مناطق الحقول البترولية كحاسي الرمل و حاسي مسعود و عين أميناس .
- المساهمة في زيادة إيرادات الولاية من خلال الضرائب التي تقوم بدفعها إلى مصلحة الضرائب التابعة للولاية
- أما على مستوى الصعيد الدولي لعبت وما زالت تلعب دورا فعالا في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة منتجات المؤسسات الوطنية وخاصة بعد تحصلها على شهادتي ISO 9001 و APIQ1 وعملها على التسجيل في شهادة الإيزو 14001 من خلال العمل على تحقيق متطلبات نظام الإدارة البيئية والمراجعة البيئية مع تنفيذها لنظام الرعاية الصحية والسلامة البيئية HSE.

● الأهداف الاستراتيجية :

تعد الأهداف الاستراتيجية سببا لتمييز المؤسسة واستمرارها ودفعها نحو البقاء ، من هذه الأهداف التي تبنتها المؤسسة وتسعى إلى تحقيقها بكل ما لها من طاقة:

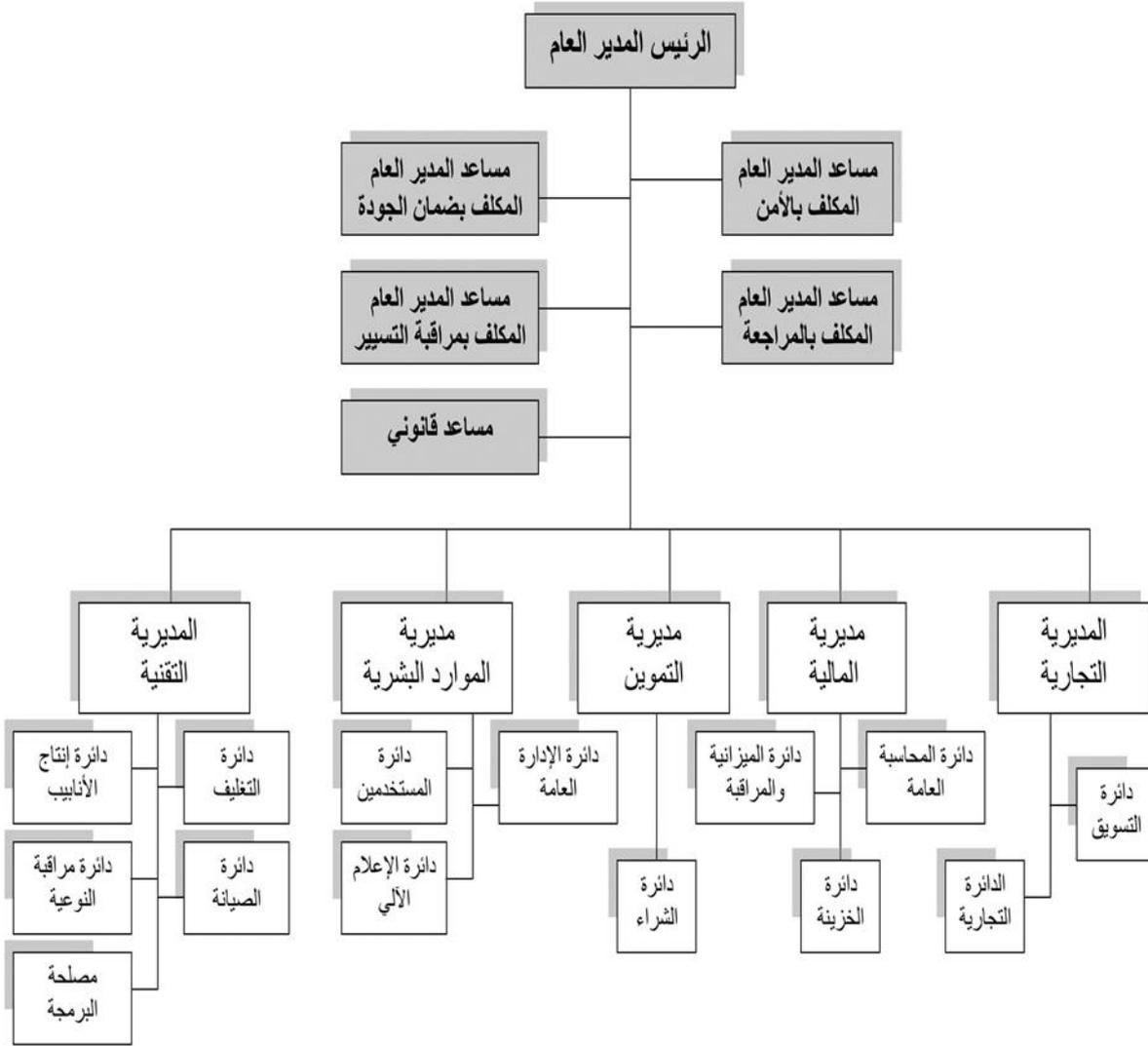
- المساهمة في تغطية الاحتياجات الوطنية ( قطاع المحروقات و الري ) .
- السعي لجلب الكفاءات البشرية والعمل على استقرارها من خلال التدريب والتكوين المستمر
- تخفيض التكاليف لتمكين من بيع منتجاتها بسعر تنافسي يضمن لها حصتها السوقية وبالتالي تحقيق معدلات الربحية المطلوبة .
- العمل على تخفيض الديون لتفادي العوائق الناجمة عنها .
- المساهمة في تنمية المنطقة ، والعمل على امتصاص البطالة وذلك بخلق مناصب شغل جديدة .
- تطبيق مقاييس الجودة العالمية لمنتجاتها .
- العمل على الاحتكاك بالمؤسسات الأجنبية من أجل اكتساب التكنولوجيا الجديدة في مجال عملها؛
- المساهمة في التنمية الوطنية وذلك من خلال تمويل الخزينة العمومية .
- محاولة كسب مستثمرين أجانب من خلال التسويق الإلكتروني .
- العمل على تطوير نظام المعلومات يساعد على اكتساب التقنيات الجديدة في مجال تخصصها .
- توفير رؤوس الأموال الأجنبية ( العملة الصعبة ) .
- إيجاد أسواق داخلية و خارجية لتصريف منتجاتها وللحصول على المادة الأولية. يقوم بإعدادها المدراء التنفيذيون وذلك بالتنسيق مع أعضاء مجلس الإدارة.

المطلب الرابع : دراسة الهيكل التنظيمي

تتجلى أهمية الهيكل التنظيمي للمؤسسة في تحديد مختلف المسؤوليات وكذا توزيع المهام ن وهذا من أجل المساعدة على الرقابة والتنظيم من جهة و التسيير الحسن لمختلف العمليات والأنشطة من جهة أخرى ، بالإضافة الى محاولة التنسيق بين مختلف الوظائف لبلوغ الأهداف ،، وسنحاول من خلال دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة

الأنابيب الناقلة للغاز "ALFA PIPE" التطرق لمختلف المديريات والدوائر و المصالح المكونة وفق ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (2-2): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية الناقلة للغاز



المصدر : مصلحة الموارد البشرية

وسنحاول من خلال دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "ALFAPIPE". التطرق

لمختلف المديريات والدوائر و المصالح المكونة لها الموضحة على النحو التالي :

- **الرئيس المدير العام:** وهو أعلى سلطة في المؤسسة، المسؤول عن استراتيجياتها العامة، يعمل على التنسيق بين جميع المديريات لتحقيق الأهداف العامة، يصدر الأوامر ويتخذ القرارات اللازمة وهو الواصل بين المؤسسة ومجموعة أنابيب التابعة لها إداريا.

▪ **السكرتارية:** هي ذلك الجهاز المكون من العمال المنظم والمساعد الأيمن للمدير والمسؤولين في إنجاز المهام وأداء أعمالهم الوظيفية والتي تقدم مساعدات وخدمات للإدارة سواء فنية أو مكتبية وتقوم بمعاونة تلك الوحدات الإدارية وتعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها من معطيات وبيانات ومراقبة المديرات الأخرى وتتبع الانحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار.

▪ **مساعدو المدير العام:** يتفرع مساعدو المدير العام إلى كل من :

- **مساعد المدير العام للأمن:** وهو الشخص المختص بتوفير الأمن الداخلي اللازم للمؤسسة وعملائها ، يسهر على تطبيق قواعد الأمن ، مسؤول على التعرف على أي دخيل للمؤسسة ، له جميع الوسائل التي تمكنه من ذلك، مع تفويض من قبل الإدارة العامة باتخاذ القرارات الخاصة بمجال عمله وله فريق عمل تابع له يساعده على القيام بهذه الوظائف .

- **مساعد المدير العام لمراقبة الجودة:** وهو الذي يسهر على تطبيق كل المواصفات العالمية للجودة على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة، بمراقبة مدى تطبيق المديرات المختلفة للتعليمات الواجب إتباعها للقيام بعملها ، والحرص على أن يكون مقرات العمل مؤهلة للقيام بذلك العمل .

- **مساعد المدير العام لمراقبة التسيير:** وهو المسؤول عن مراقبة المديرات المختلفة في المؤسسة ومدى احترامها لتحقيق أهدافها وتتبع الانحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار التي يمكن أن تنتج عنها ، خاصة المحاسبة العامة والمالية .

- **مساعد المدير العام القانوني:** وهو الذي من اختصاصه جميع المعاملات القانونية المتعلقة بالمؤسسة كالعقود المبرمة مع المؤسسات الأخرى ، الإنشاءات الجديدة ، مختص بحل المنازعات و القضايا المرفوعة في المحكمة سواء مع المؤسسات الأخرى أو مع المؤسسة و موظفيها .

- **مساعد المدير العام للمراجعة .**

**المديرات:**

**1- المديرات الفنية:** ولها دور مهم يتمثل في:

- تحديد مواصفات المواد الأولية وقطع الغيار .

- تعمل على تصليح الأعطاب على مستوى الآلات أو وسائل النقل.

- تقوم بإنتاج بعض أنواع قطع الغيار الخاصة بالطلبية المقدمة للمؤسسة ، كما أنها مسؤولة عن جميع عمليات الرقابة لضمان جودة منتجات المؤسسة تشمل دائرة الإنتاج التغليف دائرة الصيانة دائرة رقابة النوعية مصلحة البرمجة

2- **مديرية الموارد البشرية:** تهتم هذه المديرية بمختلف الشؤون العاملين خاصة الإدارية و الاجتماعية منها حيث تقوم بالسهر و الإشراف على مختلف عمليات التوظيف و التكوين التأهل و التحفيز الترقية و توزيع الأجور و المكافآت و العطل الوضعية الاجتماعية اتجاه الضمان الاجتماعي كما تقوم بإعداد التقارير التي تتعلق بتطور عدد العمال و معدل دورانهم و الغيابات و..... الخ. و تحرص أيضا على ربط العمل بالمؤسسة أكثر فأكثر و ذلك على أساس المعلومات المحصلة من مختلف المديرية الأخرى يلخص هذا كله ضمن مهمة كل دائرة من دوائر المديرية التالية :

- **دائرة المستخدمين:** حيث تسهر على كل ما يرتبط بالمستخدمين و المشاكل و النزاعات التي تواجههم كما تقول بالإعداد و التخطيط للسياسات المتعلقة بالأفراد و تنميتهم و الإشراف على تنفيذها بالتنسيق مع دوائر الأخرى.

- **دائرة التسيير:** تسهر على السير الحسن للعمل في المؤسسة وذلك بتسيير كل ما يتعلق بالعمال من خلال العمل على راحتهم و الحفاظ على أمنهم و حقوقهم .

- **دائرة الإعلام الآلي:** تتكفل بمختلف العمليات المرتبطة بالجانب الإداري للعاملين من جداول و وثائق إدارية وما شابه.

3- **مديرية التمويل:** تعتبر هذه المديرية بمثابة الوسيط بين المؤسسة و المورد حيث تقوم بالتفاوض مع هذا الأخير سواء كان محليا أو أجنبيا لتوريد، ما تحتاج إليه ( مواد أولية، مواد ولوازم، قطع الغيار..... الخ). وذلك بعد إعداد برامج التمويل و تحديد الاحتياجات العامة و المختلفة للمؤسسة كما تعمل على التسيير الحسن لعمليات الاستيراد و كل ما يتعلق بها إضافة إلى حرصها على التسيير الأمثل للمحزونات و تضم هذه المديرية:

- **دائرة الشراء:** تهتم بشراء كل المواد التي تحتاج إليها المؤسسة بناء على طلب مركز التخزين أو أي جهة من الجهات الأخرى الممثلة في إحدى المديرية و الملفات أو البرامج الخاصة بالمشتريات .

4- **مديرية المالية:** تعد من المديرية الرئيسية و ذلك لان عملها حساس نوعا ما إذا ما قورن بباقي المديرية الأخرى، إذ تهتم بمختلف العمليات المالية، و المحاسبية حسب طبيعتها، و ذلك من خلال تحليل مختلف

الحسابات و مراقبة جميع التصريحات المالية، كما تقوم بإعداد مختلف الدفاتر و التسجيلات المحاسبية، إضافة إلى القيام بإعداد مختلف الميزانيات و مراقبتها، و هذا كله بهدف تحديد الوضعية أو الحالة المالية للمؤسسة و متابعة سير النشاط فيها و تضم هذه المديرية الدوائر التالية :

- **دائرة المحاسبة العامة:** تقوم هذه الدائرة بتسجيل العمليات المحاسبية ( شراء و بيع ) التي تقوم بها المؤسسة في إطار ممارسة نشاطها و من ثم مراقبتها.

- **دائرة الخزينة:** تقوم هذه الدائرة بالتكفل بكل ما يهم المصالح المالية للمؤسسة و نعمل على حفظ التوازن المالي لها .

**5- المديرية التجارية:** و تعتبر بمثابة الوسيط بين المؤسسة و الزبون، حيث تقوم بالتفاوض مع هذا الأخير على الصفقات التي تريد إبرامها معه فيما يخص الطلبات، السعر و الوقت..... الخ ذلك بعد الاطلاع على العرض المقدم من طرفه و دراسته، كما تعمل على تلبية أكبر عدد ممكن من الطلبات، إضافة إلى الاهتمام بكل ما يتعلق بعمليات البيع و التسويق المرتبطة بالمنتوج و هذا بالتنسيق مع مختلف المديرات الأخرى، تضم دائرتين هما:

- **دائرة التجارة:** تشرف على العمليات المتعلقة بمتابعة عمليات البيع الخاصة بالمنتوج من بداية التعاقد وحتى خروجه من المؤسسة.

- **دائرة التسويق:** تعد الأساس في عمليات التعاقد وإعداد الصفقات ، إذ إن عملها يتركز على عرض وإشهار وترويج المنتج لتلقي الطلبات من الزبائن ، ومن ثم العمل على دراستها لتحديد بنود الاتفاق كالمدة والسعر ، المواصفات المطلوبة ، هذا في حالة ما إذا تم هذا الأخير فعلا ، إضافة إلى هذا فإن مهمتها الرئيسية تتمثل في القيام بمختلف عمليات التسويق والتعاقد مع الزبائن حتى يصل المنتج النهائي إليهم بالمواصفات المطلوبة .

### المبحث الثاني : الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة ، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة وعينتها والمراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، كما يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم وطرق التحقق من الصدق والثبات وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من الفرضيات.

**مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من موظفين في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية (ALFAPIPE) بولاية غرداية ، البالغ عددهم 950 عامل

**عينة الدراسة :** قد اعتمدنا على عينة عشوائية من (100) عامل ، كما تم اختيار تطبيق موضوع الدراسة لهذه المؤسسة الاقتصادية على اعتبار أنها مؤسسة اقتصادية كبيرة ، وقد تم توزيع حوالي 100 استبيان على العينة المختارة، وتم استرجاع الاستثمارات التي تم توزيعها كما هو موضح في الجدول أدناه .

الجدول رقم (1) : الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100%	100	عدد الاستثمارات الموزعة و المعلن عنها
00%	00	عدد الاستثمارات الغير مسترجعة
00%	00	عدد الاستثمارات الملغاة
100%	100	عدد الاستثمارات الصالحة

المصدر: من إعداد الطالبتين

#### المطلب الأول الأدوات المستخدمة

يتضمن هذا المطلب كل من الأداة المستخدمة في الدراسة وصدق وثبات فقرات الاستبيان وأساليب المعالجة

الإحصائية

### الفرع الأول: اداة الدراسة

بهدف إجراء الدراسة تمت صياغة استبيان حول أثر ضغوط العمل في رفاية العمال الذي تم بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات؛
- الاطلاع على المفاهيم النظرية للموضوع والدراسات السابقة والاستفادة من فقرات البيانات المستعملة فيها
- عرض الاستبيان على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاته.
- عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للتحكيم و إبداء الملاحظات و التصويبات.
- توزيع الاستبيان في شكله النهائي على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة النهائية من المشرف.

واشتمل الاستبيان في مطلعته على رسالة وجهت إلى افراد العينة لحثهم على الإجابة بكل دقة وموضوعية، ولتشخيص التأثير بين ضغوط العمل و رفاية العمال في المؤسسة محل الدراسة ، و اختبار الفرضيات. و قد تم تقسيمه إلى جزئين: الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس، السن ،المستوى العلمي ، الحالة الاجتماعية، الأقدمية)، والجزء الثاني يتضمن المحاور التالية:

#### الجدول رقم (2): محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال

الرقم	المحور	عدد الفقرات
01	ضغوط العمل	33
02	رفاهية العمال	33
المجموع		66

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

بالإضافة إلى أن تحليل الأبعاد والذي كان على النحو التالي:

#### جدول رقم (3) مضمون عناصر المحاور

البعد	رقم الفقرات
عبيء العمل	7/6/5//4/3/2/1
ظروف العمل	8/14/13/12/11/10/9

20/19/18/17/16/15	صراع الدور
1/222/23/24/25/27/26	علاقات العمل
8/29/230/31/32/33	غموض الدور
33 فقرة	رفاهية العمال
66 فقرة	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على الاستبيان

وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث

### المطلب الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

بعد الحصول على وثيقة تسهيل المهمة من الكلية تم توزيع الاستبيان على مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA Pipe) بولاية غرداية، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS، 26، لترميزها بالطرق الإحصائية المناسبة وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية .

### الفرع الأول: الأساليب الإحصائية

1. المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان؛ أي احتساب القيمة التي يعطيها أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة أو مجموعة من العبارات.
2. الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.
3. التكرارات: لمعرفة تكرار اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
4. النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
5. معامل الثبات (Cronbach's ALFA): الذي يعكس استقرار المقياس؛ أي يعطي نفس النتائج في حالة إعادة تطبيقه على نفس العينة.
6. معامل الارتباط: لتأكيد الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع من أجله حيث تم استخدام ( Pearson Correlation Coefficient ) معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة وقوة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
7. اختبار التوزيع الطبيعي: تم استخدام اختبار كولموجروف- سميرنوف (Kolmejrov- Smirnov) لتأكيد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أو لا

8. نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple linear regression) لدراسة تير المحاور المستقلة على متغير الدراسة
9. اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T Test): لاختبار متوسط العبارات (إيجابية، سلبية، محايدة)
10. اختبار تحليل التباين الأحادي (one Way Anova) لاختبار الفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.
11. و قد كانت إجابات كل فقرة وفق سلم ليكارت (LIKERT) الخماسي حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على واحد من الخيارات ولتحديد أهمية كل بند من بنود الاستبيان كما هو موضح في الشكل التالي :

الجدول رقم (2-5) : درجة أهمية بنود الاستبيان

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
5	4	3	2	1	النقاط
5-4,2	4,2-3,4	3,4-2,60	2,6- 1,8	1,8-1	الدرجة

المصدر: من إعداد الطالبتين

حيث تم اعتماد النظرة الايجابية في تحديد درجة الأهمية من 1\_5 على العبارات وفق سلم ليكارت الخماسي الحد الأعلى \_الحد الأدنى (1\_5) تم اعتماد هذا المقياس على أساس :طول الفئة 0,8 عدد المستويات 5  
كما تم التبسيط ووضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام الترتيبي و ذلك للاستفادة منها فيما بعد في تحليل النتائج .

الجدول رقم (2-6) مقياس تحديد الأهمية النسبية

الأهمية	منخفض	متوسط	مرتفع
الدرجة	2,33_1	3,67 – 2,34	5 – 3,67

الحد الأعلى الحد الأدنى (1\_5) حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس :طول الفئة 1,33 عدد المستويات 3

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات من (1\_2,33) فيكون مستوى منخفض (يعني موافقة منخفضة لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من (2,34\_3,67) فيكون مستوى متوسط، وإذا كان المتوسط الحسابي من (3,67\_5) فيكون مستوى مرتفع أي موافقة عالية لأفراد للعبارة.

### الفرع الثاني : اختبار الصدق والثبات والاتساق الداخلي للاستبيان

1. ثبات أداة الدراسة : تم الاعتماد على مؤشر ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كما يوضحه الجدول

التالي:

الجدول رقم (2-7): اختبار الصدق و الثبات

المحور	عدد العبارات	قيمة الفا كرونباخ
ضغوط العمل	33	0.998
رفاهية العمال	33	0.995
الاستبيان الكلي	66	0.998

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرومباخ للاستبيان الكلي بلغت (0.99) وهي نسبة ممتازة تؤكد ثبات الاستبيان (أي أن الاستبيان سيعطي نفس النتائج إذا وزع على نفس العينة في وقت آخر) و يبين الجدول التالي ثبات فقرات الاستبيان بين أبعاد ضغوط العمل ورفاهية العمال.

الجدول رقم(2-8): ثبات فقرات الإستبيان

المحور	عدد الفقرات	قيمة الفا كرونباخ
عبء العمل	07	0.992
ظروف العمل	07	0.991
صراع الدور	06	0.990
علاقات العمل	07	0.992
غموض الدور	06	0.990
رفاهية العمال	33	0.995

المصدر: من إعداد الطالبتين الاعتماد على برنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه، تراوح معاملات الثبات لعناصر المحاور ما بين (0.990-0.995) وهي قريبة من القيمة (1) بحيث أن المعامل العام أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان ومحاوره التي يحتويها يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة

## 2. صدق الإتساق :

الإتساق الخارجي (الظاهري) : يتم التأكد من مصداقية الإستبيان و صحة عباراته بعد عرضه على عدد من المحكمين<sup>1</sup> بلغ عددهم (04) من جامعة ( غرداية ) ، من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى و من حيث عدد العبارات و شموليتها و تنوع محتواها وقد أفادونا بمجموعة من الملاحظات يرونها المحكمين فيها ، تتعلق بالتعديل أو الإضافة أو الحذف وقد تم أخذت بعين الاعتبار في ضوء مقترحاتهم.

صدق الإتساق الداخلي : كما تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

درجة اتساق عبارات البعد الأول لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(2-9): معاملات الارتباط بين عبارات بعد عبي العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.975**	حجم العمل المطلوب مني كبير جداً ولا أستطيع إنجازه في الوقت المحدد
0.00	0.980**	أشعر بالضغط المستمر لإنجاز المهام في وقت قصير
0.00	0.984**	كثرة المهام المقدمة لي تؤثر سلباً على جودة عملي
0.00	0.969**	أشعر بالإرهاق والتعب بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
0.00	0.981**	لا أملك الوقت الكافي لأخذ فترات راحة خلال يوم العمل
0.00	0.968**	أحتاج لساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

<sup>1</sup> قائمة أسماء المحكمين أنظر الملحق رقم (02)

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الأول لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.975) فيما كان الحد الأعلى (0.984) ، وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول لمحور ضغوط العمل .

درجة إتساق عبارات البعد الثاني لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(2-10): معاملات الارتباط بين عبارات بعد ظروف العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.980**	بيئة العمل صاخبة وغير مريحة
0.00	0.972**	لا أملك الموارد والأدوات اللازمة لأداء عملي بكفاءة
0.00	0.970**	أشعر بعدم الأمان في مكان العمل
0.00	0.976**	ساعات العمل طويلة وغير مرنة
0.00	0.976**	لا أشعر بالراحة النفسية في بيئة العمل
0.00	0.976**	أجد صعوبة في الحصول على عطل
0.00	0.980**	وسائل الراحة غير متوفرة في العمل مثل كراسي غير مريحة ماء الشرب قهوة .. الخ

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثاني لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.970) فيما كان الحد الأعلى (0.980) ، وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني لمحور ضغوط العمل .

درجة إتساق عبارات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(2-11) : معاملات الارتباط بين عبارات بعد صراع الدور

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارة
0.00	0.978**	يطلب مني تنفيذ أعمال خارج صلاحياتي من قبل الرؤساء
0.00	0.964**	الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع شهادتي ومهاراتي
0.00	0.980**	يطلب مني إنجاز مهام دون الحصول على الموارد المادية والمالية الكافية لانجازها
0.00	0.978**	أرى أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى
0.00	0.982**	أتلقي أوامر ومهام من أكثر من مسؤول
0.00	0.969**	لا أستطيع التوفيق بين نوعية عملي وحياتي خارج العمل

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط ( 0.964) فيما كان الحد الأعلى ( 0.982) ، وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث لمحور ضغوط العمل .

درجة إتساق عبارات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(2-12): معاملات الارتباط بين عبارات بعد علاقات العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.983**	هناك خلافات بيني وبين زملائي
0.00	0.993**	تزعجني الملاحظات التي يبديها المسؤول عني
0.00	0.959**	لا يتقبل الرئيس ارائي واقتراحي
0.00	0.940**	لا يوجد تعاون واحترام بيني وبين زملائي
0.00	0.989**	هناك تضارب في الاهداف بيني وبين الزملاء
0.00	0.993**	أشعر بالتمييز بين وبين زملائي
0.00	0.993**	زملائي في العمل مصدر قلقي وتوتري

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية (0,05) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.940) فيما كان الحد الأعلى (0.993) ، وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الرابع لمحور ضغوط العمل .

درجة إتساق عبارات البعد الخامس لمحور ضغوط العمل:

الجدول رقم(2-13): معاملات الارتباط بين عبارات بعد غموض الدور

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبرة
0.00	0.975**	لست متأكداً من المهام والمسؤوليات المطلوبة مني
0.00	0.976**	أهداف عملي غير واضحة
0.00	0.984**	لا أعرف ما هو متوقع مني بالضبط في عملي
0.00	0.982**	أشعر بالارتباك وعدم اليقين بشأن دوري في المؤسسة

0.00	0.985**	لا توجد لدي شروحات واضحة حول كيفية أداء عملي
0.00	0.958**	لا يتم استشارتي عند اتخاذ القرارات المتعلقة بمنصب عملي

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

### المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات البعد الخامس لمحور ضغوط العمل مع المتوسط ودالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.958) فيما كان الحد الأعلى (0.985) ، وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الخامس لمحور ضغوط العمل .

درجة إتساق عبارات محور رفاهية العمال:

الجدول رقم(2-14): معاملات الارتباط بين عبارات المحور الثاني

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	العبارات
0.00	0.960**	الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع عملي ومجهودي
0.00	0.966**	المؤسسة تمنح التدريب اللازم لأداء العمل بشكل سليم
0.00	0.963**	أحصل على التعويضات المناسبة و المكافآت والامتيازات التشجيعية
0.00	0.938**	فرص الترقية متاحة للجميع
0.00	0.969**	توزيع المهام والأعباء بين العمال عادل
0.00	0.951**	أشعر بالرضا عن عملي
0.00	0.969**	أشعر بالانتماء والولاء للمؤسسة
0.00	0.949**	أشعر بالفخر بعملي وإنجازاتي
0.00	0.971**	أتحمس للذهاب للعمل كل يوم
0.00	0.952**	أشعر بالتوازن بين حياتي العملية والشخصية
0.00	0.965**	أود أكمال مسيرتي المهنية في هذه المؤسسة
0.00	0.949**	ألتزم بأداء المهام المطلوبة مني
0.00	0.946**	وظيفتي ذات أهمية في المؤسسة
0.00	0.796**	أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي
0.00	0.892**	لدي القدرة في التعامل مع ضغوط عمل

0.00	0.933**	أشعر بالدعم من مديري وزملائي
0.00	0.932**	أشعر باحترام الآخرين لي
0.00	0.951**	أعمل في مناخ يسوده الثقة والتعاون
0.00	0.940**	المسؤول راضي عن الانجاز الذي أحققه في عملي
0.00	0.940**	يعطي المسؤول المعلومات كاملة لنا
0.00	0.939**	تتم معاملتي بالتساوي مع الآخرين
0.00	0.943**	أشعر بحسن التعامل مع زملائي في العمل
0.00	0.952**	أشعر براحة نفسية وجسدية في عملي
0.00	0.946**	عملي لا يؤثر على صحتي
0.00	0.856**	أشعر بالسعادة في حياتي المهنية
0.00	0.968**	لا أجد صعوبة في التنقل الى مكان عملي
0.00	0.944**	أؤدي مهامي بالفعالية المطلوبة
0.00	0.927**	الجو السائد في المؤسسة يحفزني على أداء العمل
0.00	0.927**	أقضي وقت راحتي بأريحية ودون ازعاج
0.00	0.952**	الاعتراف والتقدير من طرف الرؤساء والزملاء يدفعني لتحسين مستواي أكثر فأكثر
0.00	0.940**	أكتسب خبرة وتجربة أثناء عملي في المؤسسة
0.00	0.920**	أجد متعة حقيقية في انجاز عملي
0.00	0.934**	أشعر بالأمان والاستقرار في مكان العمل

\*\*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى (0.01)

### المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه ، يتضح أن معاملات الارتباط بيرسون عالية بين فقرات محور رفاهية العمال مع المتوسط و دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية (0,01) حيث كان الحد الأدنى لمعاملات الارتباط (0.796) فيما كان الحد الأعلى ( 0.996) وعليه فإن جميع الفقرات متسقة داخليا مع المتوسط مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لمحور رفاهية العمال.

وبالتالي ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة ( الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يؤشر على أن أداة الدراسة صالحة لقياس ما صممت من اجله.

3. قياس الصدق البنائي: يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول رقم (2-15) : معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان

عناصر المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
عبئ العمل	0.995**	0.00
ظروف العمل	0.991**	0.00
صراع الدور	0.990**	0.00
علاقات العمل	0.968**	0.00
غموض الدور	0.973**	0.00
محور ضغوط العمل	0.992**	0.00
محور رفاهية العمال	0.987**	0.00

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

#### المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط لبيرسون عالية والمعنوية أقل من (0.01) في كل المحاور ، إذ أن معامل الارتباط بين محور ضغوط العمل والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان بلغ (0,992) وهي نسبة ذات دلالة إحصائية عالية و الابعاد تتقارب في معاملات الارتباط على التوالي بعد عبئ العمل بنسبة (0,995) وبعد ظروف العمل(0,991)و بعد صراع الدور (0,990) وهي أيضا مرتفعة ،وبأقل نسبة بعد علاقات العمل (0,968) ،وبعد غموض الدور ب (0.973) ،أما محور (رفاهية العمال) يمثل معامل الارتباط

فيه (0,987) وهي أيضا نسبة ذات دلالة إحصائية عالية بالنسبة للمعدل الكلي للاستبيان ،هذا يدل على تجانس عبارات الاستبيان وقد تأكد صدق وثبات استبيان الدراسة وصلاحيته لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### 4. توزيع البيانات:

تم إجراء اختبار كولمنجروف\_سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات الاحصائية المعلمية تشترط أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي (Normal Distribuion) حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الاحصاء سنفترض مايلي:

- الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

- الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (2-16): نتائج اختبار كولمنجروف\_سمرنوف في توزيع البيانات

المحور	قيمة الاختبار	القيمة المعنوية
ضغوط العمل	0.079	0.12
رفاهية العمال	0.137	0.00
الدرجة الكلية للاستبيان	0.089	0.051

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الاحتمالية (sig) للاستبيان ككل بلغت (0,05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع طبيعي ،وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 : تخضع البيانات للتوزيع الطبيعي ، ونرفض الفرضية البديلة H1 ، وبالتالي يتجه التحليل نحو الطرق المعلمية.

## المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج

سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS، ثم تحليلها ومناقشتها<sup>1</sup>

## المطلب الأول : التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على رفاهية عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية ALFAPIPE بولاية غرداية، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال، وهذا المطلب يتناول عرض بيانات الدراسة وتحليلها وتفسيرها

## الفرع الأول : التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

## 1. خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس:

الجدول رقم ( 2-17 ) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

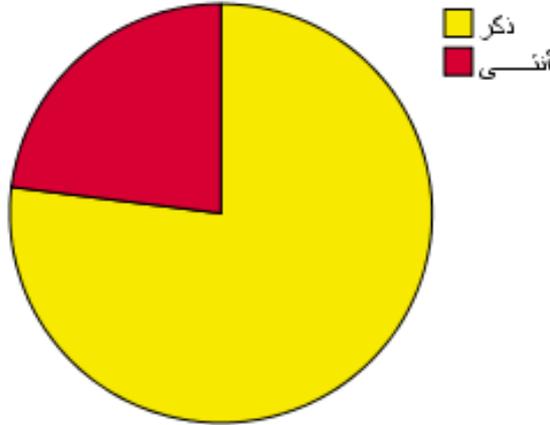
النسبة	التكرار	الجنس
77%	77	ذكر
23%	23	أنثى
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق يتضح أن معظم المبحوثين كانوا ذكورا بنسبة 77%، وهذا ا راجع لطبيعة النشاط في الشركة الذي يعتبر أكثر ملائمة لفئة الذكور، أما نسبة الإناث كانت 23% وهذا راجع لقلة حظوظهم في التوظيف والرسم البياني الموالي يوضح نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة.

\*كل ما سيتم عرضه من نتائج في الجداول والأشكال مأخوذ من نتائج المعالجة ب SPSS (أنظر الملاحق)

الشكل رقم (2-3): يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب الجنس



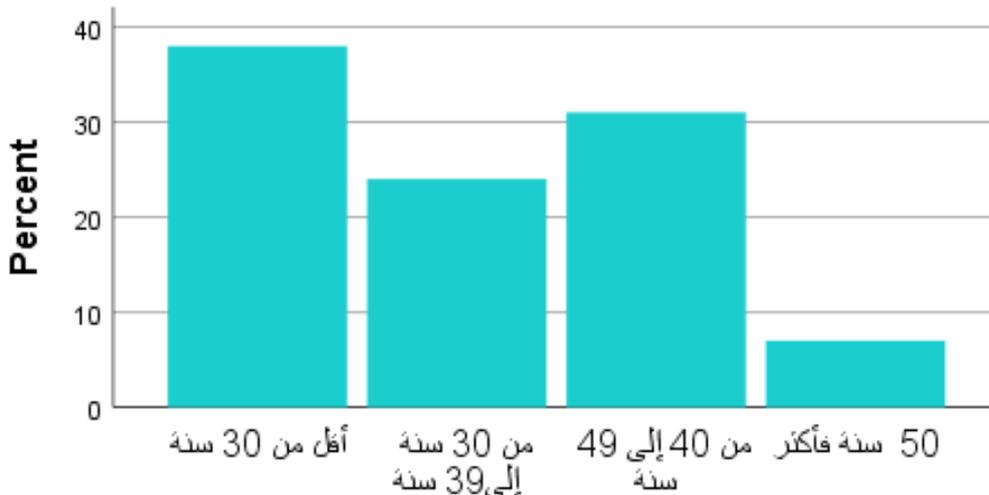
2. خصائص عينة الدراسة من حيث السن :

الجدول رقم ( 2-18) : توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
38%	38	أقل من 30 سنة
24%	24	من 30 سنة الى 39 سنة
31%	31	من 40 سنة الى 49 سنة
07%	07	أكثر من 50 سنة

كما يمكن توضيح ذلك بالشكل الذي يبين نسبة أفراد العينة حسب السن:

الشكل رقم(2-4): يوضح الدائرة النسبية لأفراد العينة حسب السن



يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة كانت أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة (38%) وهي الفئة الشبابية التي تتصف بالحيوية والنشاط ، أما الفئة التي يتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة كانوا بنسبة 24 (%) وهي الفئة التي تتصف بالخبرة والنضج، أما من تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة و التي تمثل الفئة الناضجة كانوا بنسبة (31%)، أما الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة كانوا بنسبة (7%) وهي الفئة العمرية التي تتصف بالخبرة الكافية لإنجاز العمل، وهذا ما يظهر أن سياسة التوظيف بمؤسسة ألفا بايب تولي اهتمام باستقطاب وتوظيف الفئة الشبابية.

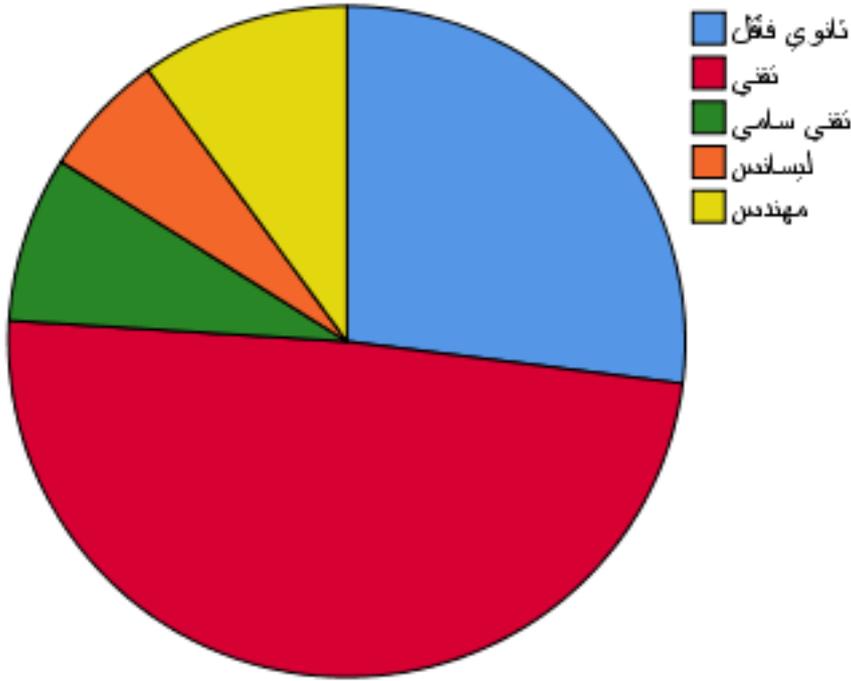
### 3. خصائص عينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي:

الجدول رقم (2-19): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
27%	27	ثانوي فأقل
49%	49	تقني
08%	08	تقني سامي
06%	06	ليسانس
10%	10	مهندس
00%	00	ماستر
00%	00	دراسات عليا
100%	100	المجموع

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي تقني بنسبة (49%)، أما المستوى الأقل من الثانوي كانوا بنسبة (27%)، أما فئة التقني سامي كانوا بنسبة (8%)، ونجد الفئة المتحصلة على الليسانس كانوا بنسبة (6%)، تليها فئة المهندسين بنسبة (10%)، وذلك يتناسب مع نشاط المؤسسة، حيث نجد أن أغلب عمال المؤسسة هم التقنيين وهو ما يوضح استراتيجية مؤسسة الفا بايب بالتزامها بالإنتاجية لتغطية السوق المحلية.

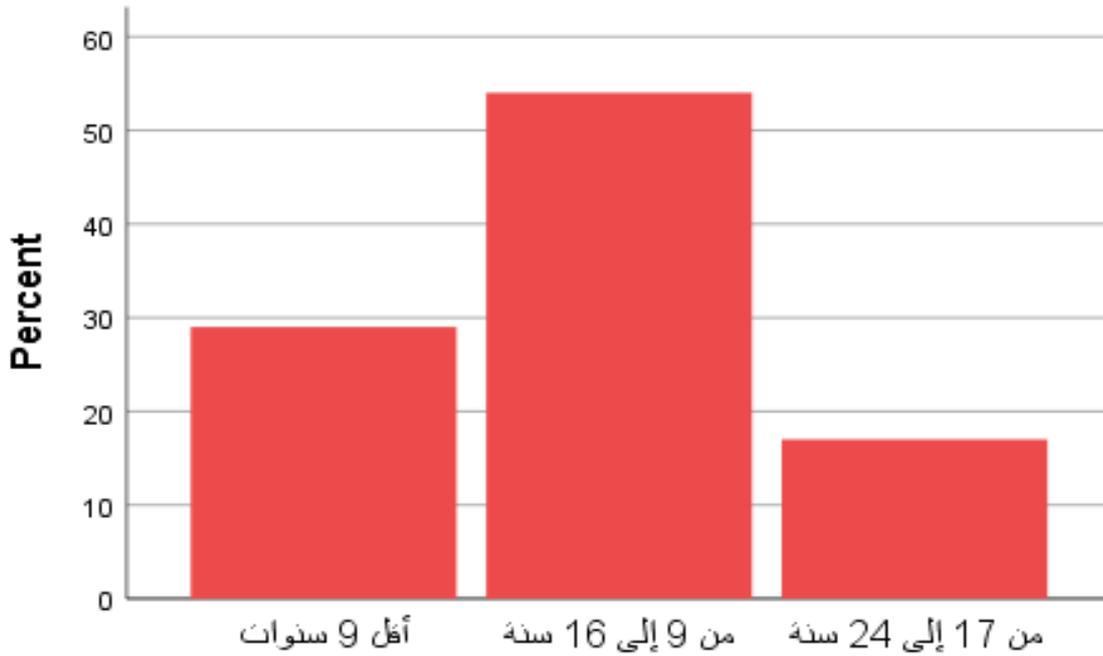
## 4. خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية:

الجدول رقم (2-20): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
29%	29	أقل من 9 سنوات
54%	54	من 9-16 سنة
17%	17	من 17-24 سنة
00%	00	أكثر من 24 سنة
100%	100	المجموع

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



يتضح من الجدول والرسم البياني أعلاه أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة كانت أقدميتهم من (9 إلى 16 سنة) حيث بلغت النسبة 54% وهي جيدة بالنسبة للعمال وتؤكد أن الاغلبية لديهم خبرة كافية لتمكينهم من مسؤوليات تخص وظائفهم، وتليها الفئة الأقل من 9 سنوات بنسبة 29%، ثم نسبة الأكثر خبرة من (17 إلى

24 سنة) كانوا بنسبة 17%، فمن الملاحظ أن أغلب عمال مؤسسة الفا بايب بولاية غرداية يمتلكون أقدمية وهذا يدل على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة.

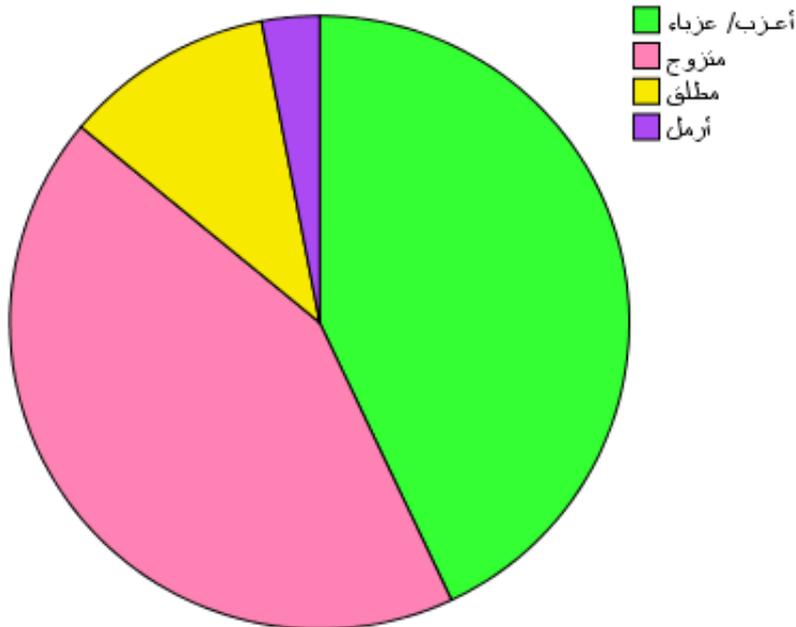
5. خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (2-21): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة
43%	43	أعزب
43%	43	متزوج
11%	11	مطلق
03%	03	أرمل
100%	100	المجموع

ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



يتضح من الجدول والرسم البياني أعلاه أن أفراد العينة العزاب كانوا بنسبة (43%)، وتليها فئة المتزوجين بنسبة (43%)، ثم فئة المطلقين بنسبة (11%)، والأرامل بنسبة (3%)، فمن الملاحظ أن أغلب عمال مؤسسة الفا باب بولاية غرداية حالتهم الاجتماعية مستقرة مما يساعدهم على انخفاض الضغوطات العملية.

### الفرع الثاني: التحليل الوصفي لفقرات الاستبيان

سيتم عرض النتائج باستخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري لتحليل آراء الأفراد حول فقرات في الاستبيان.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب الحلزونية"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر عمال المؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح في الجدول التالي:

### الجدول رقم(2-22) إجابات الأفراد على محور ضغوط العمل

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
5	مرتفعة	8.48	26.00	عبئ العمل
4	متوسطة	8.87	23.00	ظروف العمل
2	متوسطة	7.52	18.50	صراع الدور
3	متوسطة	8.33	19.50	علاقات العمل
1	متوسطة	7.45	17.00	غموض الدور
	متوسطة	40.35	104.00	المجموع العام

### المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

يوضح الجدول أن إجابات عينة الدراسة في مؤسسة ألفا باب بولاية غرداية، قد أظهرت موافقتهم لأبعاد ضغوط العمل، حيث كان المعدل العام لدرجة الموافقة متوسطاً وبلغ المتوسط الحسابي العام (104,00) بانحراف معياري (40,35)، فنلاحظ أن أبعاد ضغوط العمل لها درجة موافقة متوسطة وكان ترتيبها على النحو التالي: يحتل غموض الدور المرتبة الأولى ويليه على التوالي صراع الدور ثم علاقات العمل ثم عبئ العمل وفي الأخير بعد ظروف

العمل، وتفسر قيم الانحراف المعياري للأبعاد اتفاق في الرأي بأن هناك ضغوط عمل في المؤسسة محل الدراسة بمستوى متوسط أي بنسبة مقبولة من وجهة نظر العينة .

ثانيا: محاور الدراسة : أبعاد ضغوط العمل ورفاهية العمال

1. المحاور الخاصة بضغوط العمل

1\_1 الإحصاء الوصفي للبعد الأول :

الجدول رقم (2-23) فقرات بعد عبئ العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1.28	3.33	حجم العمل المطلوب مني كبير جداً ولا أستطيع إنجازه في الوقت المحدد
1,19	3.70	أشعر بالضغط المستمر لإنجاز المهام في وقت قصير
1,27	3.58	كثرة المهام المقدمة لي تؤثر سلباً على جودة عملي
1,17	3.80	أشعر بالإرهاق والتعب بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
1,29	3,45	لا أملك الوقت الكافي لأخذ فترات راحة خلال يوم العمل
1,26	3,25	أحتاج لساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني
1,20	3,65	غالباً ما ينتهي وقت الدوام قبل أن تنتهي أعمالي
8.48	24.76	المتوسط الحسابي للبعد الأول

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الأول بلغ قيمة (24.76) بإنحراف معياري قيمته (8.48) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك عبئ عمل بمستوى متوسط، كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي كان ما بين (3.25-3.80) أي مستوى الموافقة متوسط ، في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (1.17-1.29) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتت في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بعدم إدراك المستجوبين لبعض عبارات هذا المحور من الاستبيان.

1\_2 الإحصاء الوصفي للبعد الثاني :

الجدول رقم (2-24) يوضح استجابات المبحوثين على فقرات ظروف العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,34	2,90	بيئة العمل صاخبة وغير مريحة
1,32	3,35	لا أملك الموارد والأدوات اللازمة لأداء عملي بكفاءة
1,23	2,70	أشعر بعدم الأمان في مكان العمل
1,29	3,45	ساعات العمل طويلة وغير مرنة
1,26	3,25	لا أشعر بالراحة النفسية في بيئة العمل
1,29	3,20	أجد صعوبة في الحصول على عطل
1,34	2,90	وسائل الراحة غير متوفرة في العمل مثل كراسي غير مريحة ماء الشرب قهوة .. الخ
8,87	21,75	المتوسط الحسابي للبعد الثاني

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الثاني بلغ قيمة (21.75) بانحراف معياري قيمته (8.87) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك ظروف عمل بمستوى متوسط، كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي كان ما بين (2.70-3.45) أي مستوى الموافقة على ظروف العمل من طرف عمال المؤسسة متوسط ، في حين أن الانحراف المعياري كان يتراوح ما بين (1.23-1.34) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتت في الرأي من طرف العينة يمكن تفسيره بعدم إدراك المستجوبين لبعض عبارات هذا المحور من الاستبيان.

1\_3 الإحصاء الوصفي للبعد الثالث :

الجدول رقم (2-25) : يوضح استجابات المبحوثين على فقرات صراع الدور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,34	2,90	يطلب مني تنفيذ أعمال خارج صلاحياتي من قبل الرؤساء
1,25	2,64	الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع شهادتي ومهاراتي
1,26	3,25	يطلب مني إنجاز مهام دون الحصول على الموارد المادية والمالية الكافية لإنجازها

1,27	3,00	أرى أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى
1,29	3,20	أتلقي أوامر ومهام من أكثر من مسؤول
1,29	3,45	لا أستطيع التوفيق بين نوعية عملي وحياتي خارج العمل
7,52	18,44	<b>المتوسط الحسابي للبعد الثالث</b>

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الثالث بلغ قيمة (18.44) بانحراف معياري قيمته (7.52) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك صراع أدوار بمستوى متوسط ، وكذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي كان ما بين (2.64-3.45) أي مستوى الموافقة على فقرات صراع الدور كانت متوسطة ، في حين أن الانحراف المعياري للعبارات كان يتراوح ما بين (1.25-1.34) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتتاً في الرأي من طرف أفراد العينة .

#### 1\_4 الإحصاء الوصفي للبعد الرابع :

الجدول رقم (2-26) يوضح استجابات المبحوثين على فقرات علاقات العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,28	2,60	هناك خلافات بيني وبين زملائي
1,23	2,70	تزعجني الملاحظات التي يديها المسؤول عني
1,27	3,00	لا يتقبل الرئيس ارائي واقتراحي
0,98	2,23	لا يوجد تعاون واحترام بيني وبين زملائي
1,26	2,75	هناك تضارب في الاهداف بيني وبين الزملاء
1,23	2,70	أشعر بالتمييز بين وبين زملائي
1,23	2,70	زملائي في العمل مصدر قلقي وتوتري
8,33	18,68	<b>المتوسط الحسابي للبعد الرابع</b>

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الرابع بلغ قيمة (18.68) بانحراف معياري قيمته (8.33) وهذا يدل على أنه هناك إتفاق في الرأي بأن هناك علاقات عمل بين الزملاء والرؤساء داخل المؤسسة بمستوى متوسط، و كذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات كان ما بين (2.23-3.00) أي مستوى الموافقة على البعد كان متوسط، في حين أن الانحراف المعياري للعبارة (4) كان أقل من الواحد (1)

ويفسر بأنه هناك إتفاق في الرأي لافراد العينة على العبارة ، أما فيما يخص العبارات الأخرى كان الانحراف المعياري بها ما بين (1.23-1.28) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتتاً في الرأي من طرف أفراد العينة على العبارات .

### 1 \_ 5 الإحصاء الوصفي للبعد الخامس :

الجدول رقم (2-27): يوضح استجابات المبحوثين على فقرات غموض الدور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1,41	2,75	لست متأكداً من المهام والمسؤوليات المطلوبة مني
1,26	2,75	أهداف عملي غير واضحة
1,21	2,80	لا أعرف ما هو متوقع مني بالضبط في عملي
1,23	2,70	أشعر بالارتباك وعدم اليقين بشأن دوري في المؤسسة
1,24	2,77	لا توجد لدي شروحات واضحة حول كيفية أداء عملي
1,25	3,25	لا يتم استشارتي عند اتخاذ القرارات المتعلقة بمنصب عملي
7,45	17,02	المتوسط الحسابي للبعد الخامس

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد الخامس بلغ قيمة (17.02) بانحراف معياري قيمته (7.45) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك غموض في الأدوار لدى افراد العينة بمستوى متوسط ، ونلاحظ أن المتوسط الحسابي للعبارات كان ما بين (2.70-3.25) أي مستوى الموافقة على فقرات غموض الأدوار كانت متوسطة، في حين نجد أن الانحراف المعياري للعبارات كان يتراوح ما بين (1.21-1.41) وهذه القيم تفوق الواحد (1) مما يدل على أنه هناك تشتتاً في الرأي من طرف أفراد العينة .

### 2. الإحصاء الوصفي لمحور رفاهية العمال :

#### 1-2 توجهات افراد العينة على المحور

الجدول رقم (2-28) : يوضح استجابات العينة على فقرات الخور

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
1,359	3,46	الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع عملي ومجهودي
1,306	3,45	المؤسسة تمنح التدريب اللازم لأداء العمل بشكل سليم
1,273	3,43	أحصل على التعويضات المناسبة و المكافآت والامتيازات التشجيعية
1,266	3,21	فرص الترقية متاحة للجميع
1,144	3,62	توزيع المهام والأعباء بين العمال عادل
,876	4,00	أشعر بالرضا عن عملي
1,123	3,85	أشعر بالانتماء والولاء للمؤسسة
1,087	3,99	أشعر بالفخر بعملي وإنجازاتي
1,119	3,80	أتحمس للذهاب للعمل كل يوم
,965	3,76	أشعر بالتوازن بين حياتي العملية والشخصية
1,073	3,98	أود أكمال مسيرتي المهنية في هذه المؤسسة
,902	4,07	ألتزم بأداء المهام المطلوبة مني
,929	4,16	وظيفتي ذات أهمية في المؤسسة
,664	4,73	أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي
,750	4,32	لدي القدرة في التعامل مع ضغوط عمل
1,159	3,48	أشعر بالدعم من مديري وزملائي
,898	4,39	أشعر باحترام الآخرين لي

1,019	4,15	أعمل في مناخ يسوده الثقة والتعاون
,927	4,01	المسؤول راضي عن الانجاز الذي أحققه في عملي
,898	4,04	يعطي المسؤول المعلومات كاملة لنا
,885	4,38	تتم معاملتي بالتساوي مع الاخرين
1,048	4,18	أشعر بحسن التعامل مع زملائي في العمل
,965	3,76	أشعر براحة نفسية وجسدية في عملي
,973	4,27	عملي لا يؤثر على صحتي
,708	3,94	أشعر بالسعادة في حياتي المهنية
1,162	3,73	لا أجد صعوبة في التنقل الى مكان عملي
,988	4,29	أؤدي مهامتي بالفعالية المطلوبة
1,171	3,32	الجو السائد في المؤسسة يحفزني على أداء العمل
1,209	4,15	أقضي وقت راحتي بأريحية ودون ازعاج
,965	3,76	الاعتراف والتقدير من طرف الرؤساء والزملاء يدفعني لتحسين مستواي أكثر فأكثر
,898	4,04	أكتسب خبرة وتجربة أثناء عملي في المؤسسة
,845	4,45	أجد متعة حقيقية في انجاز عملي
,935	4,29	أشعر بالأمان والاستقرار في مكان العمل
31.56	138.00	المتوسط الحسابي للمحور الثاني

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني بلغ (138.00) بانحراف معياري قيمته (31.56) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي بأن هناك رفاهية للموظفين بمستوى مرتفع، وكذلك نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفقرات كان ما بين (3.21-4.73) أي مستوى الموافقة لافراد العينة على المحور مرتفعة، في حين أن الانحراف المعياري ل(18) عبارة كان أقل من الواحد (1) وهذا يدل على أنه هناك اتفاق في الرأي من طرف العينة على هذه العبارات، أما العبارات المتبقية كانت تفوق الواحد (1) وهذا يدل على أن هناك تشتت في الرأي بخصوص هذه الفقرات، و يمكن تفسير تشتت الإجابات على هذا المحور للآراء المتباينة للمستجوبين حيث يرى الكثيرون أن رفاهيتهم الوظيفية مرتفعة بالمؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب الحلزونية ألفا بابب' بولاية غرداية وذلك باعتبار أن المؤسسة اقتصادية بالتالي غنية و يتوقع منها العمال اكثر في هذا المجال.

- كما نستطيع القول أن التوجه السلبي لأفراد عينة الدراسة نحو هذا المحور يرجع إلى عدم رضى أفراد العينة عن الترقية، والبيئة التنظيمية، التدريب، وبصفة كبيرة إلى الأجور والمكافآت.

تحليل و تفسير و مناقشة متغيرات الدراسة :

الجدول رقم (2-29): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغيري الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور الأول: ضغوط العمل	100.65	40.35	2
المحور الثاني: رفاهية العمال	130.46	31.56	1
مجموع الدراسة	231.11	71.16	///////

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من الجدول أعلاه يتبين لنا أن درجة استجابة أفراد العينة لمحاور الدراسة كانت بصفة (مرتفعة ) بمتوسط حسابي إجمالي (238.65) و انحراف معياري يقدر ب (71.16)و بالتالي فأفراد العينة يؤكدون على أن ضغوط العمل تؤثر في رفاهية العمال، بدرجة استجابة مرتفعة لدى افراد العينة، أي أن عمال المؤسسة لديهم ضغوطات عمل داخل المؤسسة تؤثر على رفاهيتهم الوظيفية ،بحيث أن المحور الأول المتضمن لرفاهية العمال جاء بمتوسط حسابي قدر ب (138.00) و انحراف معياري (31.56) ،أما النسبة الثانية فكانت لمحور ضغوط العمل بمتوسط حسابي بلغ (100.65) وانحراف معياري (40.35) بالتالي يمكن القول ان عمال المؤسسة تتأثر

رفاهيتهم الوظيفية بمستوى ضغوطات العمل داخل المؤسسة الجزائرية لصناعة الانابيب الحلزونية 'ألفا بايب' بولاية غرداية.

### المطلب الثاني: اختبار صحة فرضيات الدراسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحورين (أبعاد ضغوط العمل ورفاهية العمال) سيتم الآن اختبار فرضيات الدراسة التي تقيس مجموعة العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وذلك من خلال إجابات أفراد العينة والنتائج المتحصل عليها، حيث سنقوم باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار الفرضية للتأكد من وجود أو عدم وجود علاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (رفاهية العمال).

كما سنقوم باستخدام اختبار T \_ للعينات المستقلة (Independent Samples T Test) لاختبار الفرضية الأولى والثانية وتحليل التباين الأحادي (One Way Anova) F، لاختبار فرضيات الفروق.

### الفرع الأول اختبار صحة الفرضية الأولى :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية *ALFA pipe* بولاية غرداية  
للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال كما هو مبين في الجدول التالي:

### الجدول رقم (2-30): نتائج تحليل علاقة الارتباط بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال

الترتيب	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عناصر ضغوط العمل
1	0.00	<b>**0.988</b>	عبيء العمل
2	0.00	<b>**0.959</b>	ظروف العمل
3	0.00	<b>**0.955</b>	صراع الدور
5	0.00	<b>**0.919</b>	علاقات العمل
4	0.00	<b>**0.925</b>	غموض الدور

\*\*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى (0.01)

المصدر : إعداد الطالبتان بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

من الجدول السابق نلاحظ أن جميع عناصر ضغوط العمل تربطها علاقة قوية وموجبة، وذات دلالة إحصائية مع رفاهية العمال ، وهو ما يبين علاقة التأثير القوية بين متغيري الدراسة، ولقد جاء معامل الارتباط الخاص بعنصر عبئ العمل ، كأكثر عنصر لديه علاقة مع رفاهية العمال ، حيث كان معامل الارتباط (0.988) وهو يؤول الى الواحد الصحيح ، ثم جاء بعدها عنصر ظروف العمل الذي كان معاملته عند القيمة (0.959) وهو يقترب من الواحد الصحيح أيضا، ثم تليهم العناصر: صراع الدور، غموض الدور، وأخير علاقات العمل بمعدلات لمعامل الارتباط بيرسون تفوق (0.919) وهذا يدل على وجود الارتباط القوي بين هذه العناصر ورفاهية العمال.

مما سبق وكإجابة على الفرضية الأولى نقول أنه بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية موجبة بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية (*ALFA pipe*) بولاية غرداية ، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

#### الفرع الثاني: اختبار صحة الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية بوجود أثر ذو دلالة إحصائية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (*ALFA pipe*) بولاية غرداية.

#### اختبار العلاقة بين عناصر ضغوط العمل و رفاهية العمال

يهدف اختبار نوعية العلاقة بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال قمنا باختبار نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (**Multiple linear regression**) لدراسة تأثير المحاور المستقلة على متغير الدراسة لنحصل على النتائج المبينة في ما يلي:

الجدول رقم (2-31): يوضح اختبار التباين للانحدار المتعدد لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية

## العمال

القيمة الاحتمالية (siig)	قيمة اختبار T	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
0.000	19.844	34.519	المقدار الثابت
0.000	14.767	5.025	عبئ العمل
0.435	0.783	0.674	ظروف العمل
0.025	-2.270	-2.386	صراع الدور
0.157	-1.425	-0.689	علاقات العمل
0.228	1.212	0.808	غموض الدور
قيمة معامل الارتباط (R) هي: 0.991		قيمة معامل التحديد (R <sup>2</sup> ) هي: 0.981	
القيمة الاحتمالية (sig): 0.00		قيمة اختبار (F) هي: 990.235	

المصدر : إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.991) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع (رفاهية العمال) ، كما ان معامل التحديد (R<sup>2</sup>) يساوي (0.981) أي أن (89.1%) من التغيير في رفاهية العمال تم تفسيره بالعلاقة الخطية والنسبة الباقية قد تكون بفعل عوامل اخرى غير ضغوط العمل ، ومنه نقول أن محور ضغوط العمل يفسر ما نسبته 89% بمستوى دلالة إحصائية (0.00) من التباينات في رفاهية العمال.

حيث قيمة اختبار (f) كانت (990.235) ومستوى القيمة الاحتمالية (0.00) وهو ما ينفي الفرضية الصفرية ويؤكد وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل ورفاهية العمال.

قيمة اختبار (T) لمتغير عبئ العمل كان قيمته (14.767) عند مستوى الدلالة (0.00) الذي هو أقل من الدلالة الاحصائية (0.05) مما يعني وجود علاقة ايجابية بين عبئ العمل ورفاهية العمال أي أنه كلما انخفضت اعباء العمل بمقدار كلما تحسنت رفاهية العمال.

قيمة اختبار (T) لمتغير صراع الدور كان قيمته (-2.270) عند مستوى الدلالة (0.02) الذي هو أقل من الدلالة الاحصائية (0.05) مما يعني وجود علاقة سلبية عكسية بين صراع الأدوار ورفاهية العمال أي أنه كلما ازداد صراع الأدوار بين العمال كلما انخفضت رفاهية العمل لديهم.

مستويات الدلالة للمتغيرات : ظروف العمل ،علاقات العمل ، غموض الدور كان أكبر من (0.05) مما يعني أن هذه المتغيرات غير معبر عنها في العلاقة الخطية بين متغيري الدراسة ومما سبق تكون معادلة الانحدار هي :  
(معادلة الانحدار = 34.519 \* المقدار الثابت + 5.025 \* عبئ العمل + 2.386 \* صراع الدور )

وبالتالي نستنتج أن المتغيرين الأهم والأكثر تأثيرا في تحسين رفاهية العمال للعمال هم متغير عبئ العمل، ومتغير صراع الدور ومما سبق نقول على الفرضية الثانية، أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية ALFA pipe بولاية غرداية، كما أن ضغوط العمل تؤثر إيجابيا في رفاهية العمال، من خلال عبئ العمل و صراع الأدوار، أما بقية العناصر (ظروف العمل علاقات العمل ، غموض الدور) لا تؤثر من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

### الفرع الثالث اختبار صحة الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية بوجود فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال ، تعزى إلى العوامل الشخصية ( الجنس، الحالة الاجتماعية ، السن، الخبرة ، المؤهل العلمي ) لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA pipe) بولاية غرداية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية نقوم بإجراء تحليل التباين الثنائي للعلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال والعوامل الشخصية وهي موضحة في الجدول التالي كالآتي:

الجدول رقم (2-32): يوضح تحليل التباين الثنائي للعلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال والعوامل الشخصية

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الجنس	8,333	1	8,333	0.929	0.338
الحالة الاجتماعية	118,909	3	39,636	4,417	0.006
السن	930,125	2	465,063	51,830	0.000
الخبرة	129,742	2	64,871	7,230	0.001
المؤهل العلمي	159,026	4	39,757	4,431	0.003

المصدر : إعداد الطالبات بناء على نتائج برنامج ( SPSS )

نلاحظ من خلال الجدول أن مستويات الدلالة للعوامل الشخصية : الحالة الاجتماعية ، السن ، الخبرة ، المؤهل العلمي ، كانت أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) مما يعني وجود فروق تعزى إلى العوامل الشخصية فيما يخص العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال بين أفراد العينة المدروسة، كما لوحظ مستوى الدلالة لمتغير الجنس كان أكبر من مستوى الدلالة (0.05) المعتمد، مما يعني أنه لا توجد فروق تعزى إلى متغير الجنس. ومن خلال ما سبق نؤكد صحة الفرضية الثالثة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية حول العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال ، تعزى إلى العوامل الشخصية ( الجنس، الحالة الاجتماعية ، السن، الخبرة ، المؤهل العلمي ) لدى عمال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (ALFA pipe) بولاية غرداية.

### المطلب الثالث : النتائج والمناقشة

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة، حيث سنذكر في الفرع الأول النتائج المتعلقة بعناصر ضغوط العمل، تليها النتائج المتعلقة برفاهية العمال في الفرع الثاني، ثم النتائج المتعلقة باختبار صحة الفرضيات في الفرع الثالث

#### الفرع الأول: مناقشة النتائج المتعلقة بعناصر ضغوط العمل:

سنذكر في هذا الفرع النتائج المتعلقة بكل عنصر من عناصر ضغوط العمل(عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، علاقات العمل، غموض الدور) ثم نذكر النتائج المتعلقة بالمحور ككل

### 1. مناقشة النتائج المتعلقة بعبئ العمل

كان توجه أفراد العينة سلبيا نحو اعباء العمل وذلك لكثرة المهام المطلوبة منهم والضغط للإنجاز في وقت قصير ، ويرى العمال ان حجم الأعمال المطلوبة منهم كبيرة وتحتاج لوقت اكثر لإنجازها ، كما سجلنا أن التوجه العام لأفراد العينة كان بدرجة متوسطة نحو عبئ العمل، والملاحظ في هذا المحور أن حجم الأعمال الملقاة على العمال تحتاج لوقت أكبر لإنجازها كما هو مطلوب منهم، كما أثبتت الدراسة أن للمؤسسة لا تراعي للوقت المطلوب لإنجاز المهمات المطلوبة من العمال مما ادى لقللة فترات الراحة لديهم.

### 2. مناقشة النتائج المتعلقة بظروف العمل

يوجد انطباع متوسط يميل نحو السلبية عند أفراد العينة حول ظروف العمل داخل المؤسسة، ويعود ذلك بعدم توفر الأمان وعدم الشعور بالراحة النفسية في مكان العمل حسب آراء أفراد العينة، كما أن المؤسسة لا توفر الأدوات والموارد اللازمة لأداء عملهم كما هو مطلوب منهم ،بالإضافة لساعات العمل الطويلة الغير مرنة داخل المؤسسة، مما فسر التوجه السلبي الذي غلب على آراء أفراد عينة الدراسة تجاه ظروف العمل داخل المؤسسة.

### 3. مناقشة النتائج المتعلقة بصراع الدور

كان توجه أفراد العينة سلبيا بوجود انطباع متوسط حول صراع الادوار داخل المؤسسة، ويعود ذلك حسب استجابات افراد العينة الى تأدية أعمال غير موافقة لمهاراتهم وشهاداتهم، بالإضافة الى عدم الحصول على الموارد المالية والمادية الكافية لإنجازها بالتالي فتنفيذ أعمال غير موافقة لمهارات العامل ، تؤثر وتزيد من مدى الاستياء الخاص لهذا المحور مما فسر التوجه السلبي الذي غلب على آراء أفراد عينة الدراسة تجاه صراع الدور داخل المؤسسة.

### 4. مناقشة النتائج المتعلقة ب علاقات العمل

كان توجه أفراد العينة متوسط نحو علاقات العمل داخل المؤسسة ويعود ذلك حسبنا الى حجم العمال الكبير داخل المؤسسة ، وتغير العمال من فترة لأخرى وذلك لأن المؤسسة تعتمد على دوريات العمل، كما نفسر التوجه السلبي الذي ظهر على استجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظرهم تجاه العلاقات داخل المؤسسة نجد عدم التعاون والاحترام بين الزملاء ، والملاحظات والتمييز بين الزملاء من طرف الرؤساء ، مما يؤكد أن المؤسسة لا تهتم بالعلاقات الانسانية والموارد البشرية.

## 5. مناقشة النتائج المتعلقة بغموض الدور

سجلنا توجهها عاما سلبيا بدرجة متوسطة نحو غموض الأدوار ، والسبب أن التوجه العام لأفراد عينة الدراسة يتوفر على نوع من الانطباع السلبي على عدم تحديد المهام والمسؤوليات ، وكذا عدم بذل الجهود من الإدارة من أجل تحسين أسلوب الاشراف من طرف الرؤساء.

من خلال ما سبق، يظهر أن ظروف العمل داخل المؤسسة غير محفزة، وتميل أكثر إلى اللامبالاة من طرف المسؤولين ، ويرجع ذلك أساسا إلى الضغوطات والمسؤوليات الكبيرة على المؤسسة وهذا راجع لطبيعة نشاطها الاقتصادي ولعبها دور مهم في قطاع المناجم داخل الولاية.

**وكخلاصة لما سبق بالنسبة للمحور ككل** يمكن ملاحظة تجانس التوجه نحو عناصر ضغوط العمل من طرف أفراد العينة حسب نوعية العنصر إن كان له انعكاس مادي يتمثل في ظروف العمل وعبئ العمل وانعكاس معنوية تتعلق بنوعية العلاقات وغموض الدور وتحديداتها، حيث نلاحظ أن كل من عبئ العمل، صراع الدور، ظروف العمل كانت درجة موافقتها تتسم إلى الموافقة، وهذا يعني أن هناك بذل جهود غير كافية من طرف الشركة من أجل تحسين الظروف المادية والمعنوية للعمل من تدريب كافي ، وتوفير المعدات واللوازم ، وتحديد المهام والمسؤوليات، وغيرها من العوامل التي تسهل للأفراد القيام بالأعمال الموكلة بكفاءة.

## الفرع الثاني: مناقشة النتائج المتعلقة برفاهية العمال:

سجلنا توجهها عاما سلبيا بدرجة عالية حول رفاهية العمال داخل الشركة ، ويرجع ذلك إلى الارتباط القوي بين ضغوط العمل والرفاهية لديهم وتتمثل في اعباء العمل وظروف العمل الغير مريحة، وغياب التدريب الكافي لأداء المهام كما هو مطلوب ، بالإضافة لغموض الادوار لدى العمال كما سجل عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على ابعاد الرضا الوظيفي ، والعلاقات الصحية في العمل والسبب يعود للعناصر المذكورة سابقا.

وكخلاصة لما سبق يمكن القول أن المؤسسة محل الدراسة تقوم ببذل مجهودات لتحسين بيئة العمل للعمال الا انها غير كافية حسب اراء افراد العينة ، وذلك لمستوى الموافقة السلبية لفقرات المحور، ونفسر ذلك لعدم حرص المنظمة على توفير بيئة عمل صحية سليمة تجاه الأفراد خاصة فيما يتعلق بالعوامل المعنوية كالأساليب الإشرافية و نمط القيادة السائد و نظام الهيكل التنظيمي لتقسيم العمل، باعتماد مبدأ الشفافية في تحديد الأدوار بين العمال دون نسيان أهمية بناء برامج تدريبية كافية لتأهيل العمال لأداء المهام المكلفين بها بكفاءة.

## الفرع الثالث: مناقشة نتائج الفرضيات:

اتضح لنا من خلال التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة ما يلي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية موجبة بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنايب الحلزونية "ألفا بايب" بولاية غرداية، وذلك بالتأثير الإيجابي لمحور ضغوط العمل في رفاهية العمال من خلال كل العناصر، ويرجع ذلك لرفع التوقعات عمال المؤسسة يعتبرون المؤسسة اقتصادية بالتالي غنية و يتوقع منها أكثر في هذا المجال.

كما خلصت الدراسة إلى وجود اثر ذات دلالة احصائية إيجابي طردية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال ، نرجعه للتأثير الكبير لعبئ العمل وصراع الأدوار للعمال ، ويرجع ذلك لغياب العدالة التنظيمية داخل المؤسسة محل الدراسة.

وفي الأخير، تم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العوامل الشخصية (الحالة الاجتماعية، السن، المؤهل العلمي، الخبرة)، ونفس ذلك على عدم تساوي وتداخل هذه المتغيرات الوسيطة في التأثير وفي تحديد الفروق بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال ، مما يدل على أن هذه المتغيرات تتفاعل كل على حدة وليس لأحدها أسبقية عن الأخرى نظرا لوجود لعلاقة الترابطية بين المتغيرين.

كما توصلنا لعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس، فيما يخص العلاقة بين ضغوط العمل ورفاهية العمال بين أفراد العينة المدروسة، نرجع سببها إلى تشارك نفس البيئة التنظيمية والاجتماعية بالمؤسسة محل الدراسة.

## خلاصة الفصل

بعد تقديمنا في بداية هذا الفصل للمؤسسة محل الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، قمنا بتحليل النتائج عن طريق برنامج (spss v26) بهدف إجراء التحليل الإحصائي للدراسة حيث تم التأكد من صدق وثبات الاستبيان وكذا مدى اتساقه الداخلي لنتقل بعدها إلى إجراء اختبار القانون الطبيعي، بعدها قمنا باستعراض توجهات أفراد العينة نحو مختلف فقرات الاستبيان عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليلها لمعرفة انطباعاتهم نحو متغيري الدراسة، ثم تم التأكد من صحة الفرضيات حيث تم التحقق من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين وتحليل الارتباط الخطي الذي بين وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل) والمتغير التابع (رفاهية العمال)، لنقوم بتفسير هذه النتائج وصياغة مقترحات على ضوءها.

الخاتمة

الخاتمة :

ختاما لدراستنا، فإنه يمكننا القول أن موضوع ضغوط العمل وعلاقته برهاية العمال ، يُعد أحد المواضيع التي تشكلت عبر مراحل تراكمية، وتطورات قائمة على مبادرات شخصية وفردية ومقومات مؤسسية وتنظيمية، وقد تعددت الاتجاهات والزوايا التي تم من خلالها تناول مفهوم ضغوط العمل ، مما يشير إلى شمولية معناه وتعدد مضامينه، فمنهم من ركز على الظروف المادية والصحة النفسية ومنهم من ذهب إلى ضرورة اجتماع عدة مدركات (تحديد الأدوار، اعباء العمل، صراع الادوار ،علاقات العمل) وهذا ما جعل المؤسسات والتنظيمات تحتاج إلى طاقة لتنظيم واستحداث بيئات عمل مريحة العاملين، وتطويرها لتحقيق الرفاهية لديهم، وقد عكست موضوعات رفاهية العمال مرونة كبيرة لدى المنظمات المعاصرة، مكنتها من الاستجابة للتطورات والتغيرات المتسارعة والمتنامية التي تطبع بيئة الأعمال اليوم، لاسيما تلك التي يصعب التنبؤ بها، وقد قمنا خلال دراستنا، باستعراض الجانب النظري لكل من مفهوم ضغوط العمل ورفاهية العمال ، وصولا إلى تلك الإجراءات الميدانية من أجل اسقاط المفاهيم النظرية المتناولة، ومحاولة قياس فرضياتنا واختبارها على واقع حال المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية (Alfa Pipe) بولاية غرداية باعتبارها عينة دراستنا.

ولالإحاطة لموضوع من كل الجوانب تم تقسيم الدراسة إلى فصلين نستعرضهما كما يلي

أولهما نظري؛ قسم بدوره لمبحثين، حيث تعرضنا في المبحث الأول إلى مختلف المفاهيم النظرية لكل من ضغوط العمل ورفاهية العمال ، من خلال استعراض مختلف المدارس الفكرية التي عالجت المفهومين، مع ذكر أهم العناصر التي ذكرها عدة مفكرين وباحثين في موضوع الدراسة .

كما قمنا في المبحث الثاني باستعراض ثلاثة عشر دراسة سابقة، تناولت متغيري الدراسة، حيث تم استعراض عشرة دراسات أجريت باللغة العربية، وثلاثة باللغة الأجنبية، حيث تمت مقارنة كل الدراسات السابقة لدراسة موضوع هذا البحث، وصياغتها في شكل جدول تناول أوجه الشبه وأوجه الاختلاف اعتمادا على المعايير التالية: حجم العينة؛ منهج الدراسة؛ استعمال المتغير؛ أداة الدراسة، والبيئة التي أجريت فيها الدراسة .

والفصل الثاني ، تم التطرق فيه للدراسة الميدانية، والذي قسمناه إلى مبحثين، تطرق الأول إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة، ومجتمع الدراسة، وطريقة اختيار العينة المدروسة، والأساليب الإحصائية المستعملة

لاختبار البحث، والبحث الثاني، تطرق إلى عرض ومناقشة النتائج ، من خلال القيام بمختلف العمليات التي تسمح بقياس وتحليل تأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية بولاية غرداية، ولقد أفضت هذه الدراسة للنتائج التالية :

اتضح لنا من خلال التحليل الإحصائي لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية طردية موجبة بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية "ألفا بايب" بولاية غرداية وبذلك تم تأكيد الفرضيات الفرعية بأن كل عناصر ضغوط العمل تؤثر في رفاهية العمال بمؤسسة (Aifa PIPE) بولاية غرداية .
- توصلنا إلى وجود اثر ذات دلالة احصائية إيجابي طردية بين عناصر ضغوط العمل ورفاهية العمال لدى عمال المؤسسة، وبذلك تم تأكيد الفرضيات الفرعية التالية ( عبئ العمل و صراع الدور) ، ورفض الفرضيات الفرعية ( ظروف العمل ،علاقات العمل ،غموض الدور).
- في الاخير تم التوصل لوجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العوامل الشخصية (الحالة الاجتماعية، السن، المؤهل العلمي، الخبرة)، وعدم وجود فروق تعزى للجنس لدى عمال المؤسسة.

### مقترحات الدراسة:

- بناءً على النتائج السابقة مكنا التقدم بمجموعة من المقترحات تدخل ضمن تحسين ظروف العمل للرفع من مستوى رفاهية العمال لمساعدة المؤسسة على تحسين رفاهية موظفيها ،نوجزها في النقاط التالية:
- 1- على المؤسسة بناء برامج تدريبية مناسبة للعمال للرفع من مستوى كفاءتهم وتأهيلهم لأداء الاعمال المطلوبة
  - 2- ضرورة تنمية الشعور بالإنجاز لدى العاملين، وتقدير إنجازاتهم لما له من اثر كبير في تحسين رفاهيتهم الوظيفية
  - 3- تمكين العاملين في المستويات المختلفة لمزيد من السلطات والصلاحيات بما يمكنهم من حل المشكلات واتخاذ القرارات بالسرعة والدقة المناسبين.
  - 4- تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعمال، والثناء على مجهوداتهم وتشجيعهم على بذل المزيد من الجهود .

5- ضرورة التعامل مع المورد البشري على أنه أهم مورد استراتيجي تحوز عليه المؤسسة ، والمحافظة عليه باستمرار لأنه العنصر الفعال في نجاح المؤسسة.

### آفاق الدراسة :

يعتبر موضوع ضغوط العمل ورفاهية العمال متشعبا و لا يمكن الإحاطة بجميع جوانبه في هذه المذكرة؛ لذا فإننا يمكن أن نعتبره مقدّمة لمجموعة من الدراسات المكملّة للجوانب الأخرى منه و ذلك من خلال طرح بعض المواضيع التي نراها جديدة بالبحث في المستقبل القريب و هي:

- ضغوطات العمل وأثرها في الانغماس الوظيفي لدى عمال مؤسسة (ALFA PIPE) بولاية غرداية.
- دور الانمط القيادية في رفاهية العمال بمؤسسة (ALFA PIPE) بولاية غرداية.
- علاقة التدريب بضغوطات العمل لدى عمال مؤسسة (ALFA PIPE) بولاية غرداية

قائمة المصادر

والمراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. مُجَّد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2005.
2. جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل " نموذج التدريب والممارسة "، ط 1، دار إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2004.
3. معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، ط 1، دار الحامد للنشر و التوزيع الأردن، عمان، 2008.
4. علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط 3، دار الكتاب الحديث، 2003.
5. صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية، 2003.
6. عليمات خالد عيادة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، ط 1، عمان، دار الخليج للنشر والتوزيع، 2014.
7. وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة " بعد استراتيجي "، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
8. عبد المعطي، السلوك الإداري والتنظيمي، مكتبة المحتسب، عمان، الأردن، 1994.
9. كامل مُجَّد مُجَّد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996.
10. ديفيد فونتانا، ترجمة حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية-، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
11. مُجَّد قاسم القريوتي، إدارة الضغوط، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
12. يوسف لعجايلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، 2014/2015.

13. عز الدين جبلي، زكاري عيلان، الرفاه في العمل وعلاقته بدافعية العمال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات-، المجلد 09، العدد 02، 2022.
14. دنيا شمبازي، أبعاد الرفاه في العمل دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، بدائرة أولاد يعيش، ولاية البلدية، مذكرة ماستر، الجزائر، جامعة البليدة 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2019.
15. هشام عبدالله جاروشي، أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في العلاقات العامة المعاصرة من كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، 2023.
16. دراسة هناء أحمد، ضغوط العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري، مقال منشور بمجلة سوهاج للشباب الباحث، 2023 .
17. بدرية بنت راشد بن محمد البوسعيدية ، دور الرفاه الوظيفي والمناخ التنظيمي في تعزيز السلوك الابتكاري للعاملين في دوائر بلدية "محافظة شمال الشرقية"، رسالة ماجستير، 2023.
18. لعوج حليلة وآخرون، تأثير العدالة التنظيمية على الرفاهية النفسية لدى عمال سونلغاز، دراسة ميدانية من مجلة دراسات نفسية، 2022 .
19. سعدية فاضل وآخرون، نوعية الحياة وعلاقتها بمؤشرات الرفاهية لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي، 2022.
20. حسين واري وآخرون، أثر رأس المال النفسي على رفاهية العاملين، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، بولاية البليدة، 2021.
21. محمد الأمين مشرور وآخرون، أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للمورد البشري، دراسة ميدانية من مجلة الوقاية والارغونيميا جامعة الجزائر 1، 2020.
22. دهكال أسماء وآخرون، تقييم الرفاهية في العمل في الجزائر، دراسة قياسية، 2020.

23. ياسر سعد عبد الأمير وآخرون، " انعكاس بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادي "، جامعة بغداد ، كلية الادارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2015.

24. دراسة مُجدَّ حسن خميس أبورحمة، " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة " ؛ رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

1. *Sharmin Akther et al, A study of Factors influencing job stress, sona global Management review, volume 11 number 1, January , june 2017.*
2. *Ahmad Shahid and others, " The Impact of Social Relationship on innovative work behavior of employees through psychological wellbeing, A case of pharmaceutical sector of Pakistan", 2016.*
3. *Leitao Sara , Health and Safety practitioner's health and wellbeing :the link with safety climate and job demand- control support, 2018.*
4. *Boyland, Principals Job Stress and Coping Strategies of Elementary, 2011.*

# فهرس الموضوعات

# تأثير منغوط العمل على رفاهية العمال

## فهرس الموضوعات

III	شكر وتقدير
IV	اهداء
V	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XI	قائمة الملاحق
<b>المقدمة</b>	
أ	توطئة
ب	الأسئلة الفرعية
ج	مخطط الدراسة
د	أهداف الدراسة
د	أسباب اختيار الموضوع
د	أهمية الدراسة
هـ	حدود الدراسة
هـ	منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
و	صعوبات الدراسة
و	هيكل الدراسة

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ورفاهية العمال	
02	تمهيد
03	المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل ورفاهية العمال
03	المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل
03	الفرع الأول : تعريف الضغوط لغة واصطلاحاً
03	1-1- المفهوم لغوياً
03	1-2- المفهوم الاصطلاحي
05	الفرع الثاني : عناصر ضغوط العمل
05	1-2- عنصر المثير
06	2-2- عنصر الاستجابة
06	3-2- عنصر التفاعل
07	الفرع الثالث : آثار واستراتيجيات إدارة ضغوط العمل
07	1-3- آثار ضغوط العمل
08	2-3- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
10	المطلب الثاني : أساسيات حول رفاهية العمال
10	الفرع الأول : مفهوم رفاهية العمال
10	الفرع الثاني : أبعاد رفاهية العمال
10	الفرع الثالث : فوائد تطبيق برامج الرفاه الوظيفي في بيئة العمل
11	المطلب الثالث : علاقة ضغوط العمل برفاهية العمال
12	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
12	المطلب الأول : الدراسات العربية
12	1- دراسة هشام عبدالله جاروشي
13	2- دراسة هناء أحمد
13	3- دراسة بدرية بنت راشد بن محمد البوسعيدية
14	4- دراسة لعوج حليلة
14	5- دراسة سعدية فاضل
14	6- دراسة حسين واري

15	-7 دراسة مُجَّد الأمين مشرور
16	-8 دراسة دهكال أسماء
16	-9 دراسة ياسر سعد عبد الأمير
17	-10 دراسة حسن خميس أبو رحمة
18	المطلب الثاني : الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
18	-1 دراسة (Ahmed Shahid and others)أحمد شاهد وآخرون
18	-1 دراسة ( Leitao Sara ) ليتاو سارة
19	-2 دراسة ( boyland ) بويلاند
19	المطلب الثالث : ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
19	الفرع الأول: مقارنة بين هذه الدراسة والدراسات السابقة
23	الفرع الثاني : ملاحظات حول الدراسات السابقة
25	خلاصة
<b>الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لتأثير ضغوط العمل على رفاهية العمال في مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية الفابايب بولاية غرداية</b>	
27	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج
<b>الخاتمة</b>	
الخاتمة	
<b>قائمة المصادر والمراجع</b>	
أولا : باللغة العربية	
ثانيا : باللغات الأجنبية	
<b>فهرس الموضوعات</b>	
فهرس الموضوعات	
<b>الملاحق</b>	
الملاحق	

الملاحق





المحور الأول: ضغوط العمل (Work stress) :

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	البعد الاول : عبء العمل (Workload) : مقدار العمل الذي يتعين القيام به من طرف العامل في وقت معين
					01 حجم العمل المطلوب مني كبير جداً ولا أستطيع إنجازه في الوقت المحدد
					02 أشعر بالضغط المستمر لإنجاز المهام في وقت قصير
					03 كثرة المهام المقدمة لي تؤثر سلبي على جودة عملي
					04 أشعر بالإرهاق والتعب بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
					05 لا أملك الوقت الكافي لأخذ فترات راحة خلال يوم العمل
					06 أحتاج لساعات أكثر في اليوم لأفعل كل الأشياء المتوقعة مني
					07 غالباً ما ينتهي وقت الدوام قبل أن تنتهي أعمالي
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني : ظروف العمل (Working conditions) : كل ما يحيط بالعامل في العمل من ظروف فيزيقية كالضوضاء ،رطوبة ،حرارة ..... وظروف مهنية كالأجور ،ترقيات، ساعات العمل ....
					08 بيئة العمل صاخبة وغير مريحة
					09 لا أملك الموارد والأدوات اللازمة لأداء عملي بكفاءة
					10 أشعر بعدم الأمان في مكان العمل
					11 ساعات العمل طويلة وغير مرنة
					12 لا أشعر بالراحة النفسية في بيئة العمل
					13 أجد صعوبة في الحصول على عطل
					14 وسائل الراحة غير متوفرة في العمل مثل كراسي غير مريحة ماء الشرب قهوة .. الخ
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث : صراع الدور ( Role conflict ) : حالة من الصراع والاختلاف بين ما يشعر به الفرد انه يجب أن يؤديه وبين الطريقة الفعلية لأداء عمله
					15 يطلب مني تنفيذ أعمال خارج صلاحياتي من قبل الرؤساء
					16 الأعمال التي أقوم بها لا تتوافق مع شهادتي ومهاراتي

					17	يطلب مني انجاز مهام دون الحصول على الموارد المادية والمالية الكافية لانجازها
					18	أرى أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى
					19	أنتلقى أوامر ومهام من أكثر من مسؤول
					20	لا أستطيع التوفيق بين نوعية عملي وحياتي خارج العمل
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	<b>البعد الرابع : علاقات العمل (Labor Relations):</b> هي العلاقات التي تنشأ بين الرؤساء والزملاء في مكان العمل	
					21	هناك خلافات بيني وبين زملائي
					22	تزعجني الملاحظات التي يبيدها المسؤول عني
					23	لا يتقبل الرئيس ارائي واقتراحاتي
					24	لا يوجد تعاون واحترام بيني وبين زملائي
					25	هناك تضارب في الاهداف بيني وبين الزملاء
					26	أشعر بالتمييز بين وبين زملائي
					27	زملائي في العمل مصدر قلقي وتوتري
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	<b>البعد الخامس : غموض الدور ( Role ambiguity ):</b> هو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته للعامل	
					28	لست متأكدًا من المهام والمسؤوليات المطلوبة مني
					29	أهداف عملي غير واضحة
					30	لا أعرف ما هو متوقع مني بالضبط في عملي
					31	أشعر بالارتباك وعدم اليقين بشأن دوري في المؤسسة
					32	لا توجد لدي شروحات واضحة حول كيفية أداء عملي
					33	لا يتم استشارتي عند اتخاذ القرارات المتعلقة بمنصب عملي

المحور الثاني : رفاهية العمال ( Well-being at work ) : هي الصحة العامة والسعادة والرضا للأفراد في العمل

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة	
					01 الأجر الذي أتحصل عليه يتناسب مع عملي ومجهودي
					02 المؤسسة تمنح التدريب اللازم لأداء العمل بشكل سليم
					03 أحصل على التعويضات المناسبة و المكافآت والامتيازات التشجيعية
					04 فرص الترقية متاحة للجميع
					05 توزيع المهام والأعباء بين العمال عادل
					06 أشعر بالرضا عن عملي
					07 أشعر بالانتماء والولاء للمؤسسة
					08 أشعر بالفخر بعملي وانجازاتي
					09 أتحمس للذهاب للعمل كل يوم
					10 أشعر بالتوازن بين حياتي العملية والشخصية
					11 أود اكمال مسيرتي المهنية في هذه المؤسسة
					12 ألتزم بأداء المهام المطلوبة مني
					13 وظيفتي ذات أهمية في المؤسسة
					14 أمتلك المهارات اللازمة لأداء عملي
					15 لدي القدرة في التعامل مع ضغوط عمل
					16 أشعر بالدعم من مديري وزملائي
					17 أشعر باحترام الاخرين لي
					18 أعمل في مناخ يسوده الثقة والتعاون
					19 المسؤول راضي عن الانجاز الذي أحققه في عملي
					20 يعطي المسؤول المعلومات كاملة لنا
					21 تتم معاملتي بالتساوي مع الاخرين
					22 أشعر بحسن التعامل مع زملائي في العمل
					23 أشعر براحة نفسية وجسدية في عملي

					24	عملي لا يؤثر على صحي
					25	أشعر بالسعادة في حياتي المهنية
					26	لا أجد صعوبة في التنقل الى مكان عملي
					27	أؤدي مهامى بالفعالية المطلوبة
					28	الجو السائد في المؤسسة يحفزني على أداء العمل
					29	أقضي وقت راحتي بأريحية ودون ازعاج
					30	الاعتراف والتقدير من طرف الرؤساء والزملاء يدفعني لتحسين مستوايا أكثر فأكثر
					31	أكتسب خبرة وتجربة أثناء عملي في المؤسسة
					32	أجد متعة حقيقية في انجاز عملي
					33	أشعر بالأمان والاستقرار في مكان العمل

شكرا على وقتكم .

- (مخرجات برنامج spss)

#### Statistics

		الجنس	الاجتماعية_الحالة	السن	الخبرة	العلمي_المؤهل
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

#### Frequency Table

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	77	77,0	77,0	77,0
	أنثى	23	23,0	23,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

		الاجتماعية_الحالة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	عزباء / أعزب	43	43,0	43,0	43,0

متزوج	43	43,0	43,0	86,0
مطلق	11	11,0	11,0	97,0
أرمل	3	3,0	3,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 30 من أقل	38	38,0	38,0	38,0
سنة 39 إلى سنة 30 من	24	24,0	24,0	62,0
سنة 49 إلى 40 من	31	31,0	31,0	93,0
فأكثر سنة 50	7	7,0	7,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 9 أقل	29	29,0	29,0	29,0
سنة 16 إلى 9 من	54	54,0	54,0	83,0
سنة 24 إلى 17 من	17	17,0	17,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid فأقل ثانوي	27	27,0	27,0	27,0
تقني	49	49,0	49,0	76,0
سامي تقني	8	8,0	8,0	84,0
ليسانس	6	6,0	6,0	90,0
مهندس	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

	المحور الأول	غموض الدور	علاقات العمل	صراع الدور	ظروف العمل	عبي العمل
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Median		26,0000	23,0000	18,5000	19,5000	17,0000
Std. Deviation		8,48304	8,87554	7,52681	8,33985	7,45895
Percentiles	25	18,2500	14,5000	12,2500	12,2500	11,2500
						68,5000

50	26,0000	23,0000	18,5000	19,5000	17,0000	104,0000
75	33,5000	28,5000	24,5000	26,0000	23,5000	136,0000

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		عبي العمل	ظروف العمل	صراع الدور	علاقات العمل	غموض الدور	رفاهية العمال
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	24,7600	21,7500	18,4400	18,6800	17,0200	130,4600
	Std. Deviation	8,48304	8,87554	7,52681	8,33985	7,45895	31,56088
Most Extreme Differences	Absolute	,114	,106	,083	,120	,155	,137
	Positive	,114	,087	,072	,120	,155	,137
	Negative	-,112	-,106	-,083	-,091	-,075	-,120
Test Statistic		,114	,106	,083	,120	,155	,137
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 <sup>c</sup>	,008 <sup>c</sup>	,085 <sup>c</sup>	,001 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

### Correlations

		المحور_الاول	رفاهية العمال	عبي العمل	ظروف العمل	صراع الدور	علاقات العمل	غموض الدور	الاجمالي
المحور_الاول	Pearson Correlation	1	,958**	,983**	,998**	,998**	,989**	,992**	,992**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
رفاهية_العمال	Pearson Correlation	,958**	1	,988**	,959**	,955**	,919**	,925**	,987**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
عبي_العمل	Pearson Correlation	,983**	,988**	1	,984**	,982**	,951**	,956**	,995**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
ظروف_العمل	Pearson Correlation	,998**	,959**	,984**	1	,998**	,982**	,986**	,991**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
صراع_الدور	Pearson Correlation	,998**	,955**	,982**	,998**	1	,983**	,988**	,990**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
علاقات_العمل	Pearson Correlation	,989**	,919**	,951**	,982**	,983**	1	,993**	,968**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100
غموض_الدور	Pearson Correlation	,992**	,925**	,956**	,986**	,988**	,993**	1	,973**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
الاجمالي	Pearson Correlation	,992**	,987**	,995**	,991**	,990**	,968**	,973**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,998	66

ب1

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items

		,992	7

ب2

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,991	7

ب3

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,990	6

ب4

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
--	--	---	---

Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,992	7

5ب

### Reliability Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,990	6

2ج

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's ALFA	N of Items
,995	33

## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
رفاهية_العمال	130,4600	31,56088	100
عبي_العمل	24,7600	8,48304	100
ظروف_العمل	21,7500	8,87554	100
صراع_الدور	18,4400	7,52681	100
علاقات_العمل	18,6800	8,33985	100
غموض_الدور	17,0200	7,45895	100

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	غموض_الدور، عبي_العمل، علاقات_العمل، ظروف_العمل، صراع_الدور <sup>b</sup>		. Enter

a. Dependent Variable: رفاهية\_العمال

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			
						F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,991 <sup>a</sup>	,981	,980	4,42108	,981	990,235	5	94	,000

Predictors: (Constant), غموض\_الدور، عبي\_العمل، علاقات\_العمل، ظروف\_العمل، صراع\_الدور

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96775,519	5	19355,104	990,235	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1837,321	94	19,546		
	Total	98612,840	99			

a. Dependent Variable: رفاهية\_العمال

b. Predictors: (Constant), صراع\_الدور، ظروف\_العمل، علاقات\_العمل، عبئ\_العمل، غموض\_الدور،

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	34,519	1,739		19,844	,000					
	عبئ_العمل	5,025	,340	1,351	14,767	,000	,988	,836	,208	,024	42,203
	ظروف_العمل	,674	,860	,189	,783	,435	,959	,081	,011	,003	295,033
	صراع_الدور	-2,386	1,051	-,569	-2,270	,025	,955	-,228	-,032	,003	317,078
	علاقات_العمل	-,689	,483	-,182	-1,425	,157	,919	-,145	-,020	,012	82,354
	غموض_الدور	,808	,667	,191	1,212	,228	,925	,124	,017	,008	125,206

a. Dependent Variable: رفاهية\_العمال

### Tests of Between-Subjects Effects

Dependent Variable: رفاهية\_العمال

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	97877,060 <sup>a</sup>	17	5757,474	641,649	,000
Intercept	511951,966	1	511951,966	57055,144	,000
الجنس	8,333	1	8,333	,929	,338
المؤهل_العلمي	159,026	4	39,757	4,431	,003
السن	930,125	2	465,063	51,830	,000
الخبرة	129,742	2	64,871	7,230	,001
الحالة_الاجتماعية	118,909	3	39,636	4,417	,006

a. R Squared = ,993 (Adjusted R Squared = ,991)