



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

دور العدالة التنظيمية في تخفيف حدة الضغوط الوظيفية لدى
الأفراد

-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمنية -

إشراف الأستاذ:

أ. د/كسنة محمد

إعداد الطالبتين:

ليتهم أمال

ليتهم حفصة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. بن أودينة بوحفص	جامعة غرداية	رئيسا
أ. د/كسنة محمد	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. بن علي ميلود	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 - 2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

دور العدالة التنظيمية في تخفيف حدة الضغوط الوظيفية لدى
الأفراد

-دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمنيعة -

إشراف الأستاذ:

أ. د/كسنة محمد

إعداد الطالبتين:

ليتهم أمال

ليتهم حفصة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. بن أودينة بوحفص	جامعة غرداية	رئيسا
أ. د/كسنة محمد	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. بن علي ميلود	جامعة غرداية	مناقشا

اللسنة الجامعية: 2023 - 2024

الإهداء 01

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) سورة التوبة 105

والصلاة والسلام على رسوله الكريم

إله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره

انتهت الرحلة لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك ومهما طالت فستمضي بحلوها

ومررها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتمم هذا العمل

أهدي عملي هذا إلى من رباني وكافح من أجلي إلى المصباح الذي أنار دربي ولمن أحمل إسمه

بكل إفتخار أرجوا من الله أن يمدني عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول أنتظار وستبقى

كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم والغد وإلى الأبد والدي العزيز

إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب والتفاني إلى بسمته الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر

نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى من أرشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي ولا تنزال تفعل إلى

الآن اللهم إحفظها وأرزقها العفو والعافية أُمي الحبيبة

"إخوتي وأخواتي الأعزاء" حفظ الله وأطال في عمرهم

أهدي ثمار جهدي... إلى كل الأساتذة الكرام من قدم لي يد العون... والى صديقتي الغالية "أمال"

إلى كل الذين وسعتهم ذاكرتي ولم يسعهم قلبي

حفصة

الإهداء 02

بسم الله الرحمن الرحيم

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طيلتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها انا اليوم أقف علي عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي وأرفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد قبل ان ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفقنتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي ...

أهدي هذا النجاح الي الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل الي من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، الي من غرس في روحي مكارم الاخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله الي فخري وإعتزالي (والدي)

الي من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها الي القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات

سر قوتي ونجاحي ومصباح دربي الي وهج حياتي (والدتي)

الي خيرة ايامي وصفوتها الي قرّة عيني (أخي وأخواتي وأبناء أخواتي)

لكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق اهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته

ها أنا اليوم أتممت اول ثمراته راجية من الله تعالي أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة

لي لا علي .

أمال

شكر وعرفان

قال تعالى: ﴿وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ﴾

وقال رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام: (من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

فالشكر لله أولا وأخرا وأبدا

يشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى الاستاذ المشرف الدكتور " كسنة محمد " على جميع

مجهوداته المبذولة...

والشكر المسبق لأعضاء اللجنة المناقشة على قبولها مناقشة مذكرتي...

كما لا يفوتني أن أتقدم بشكري إلى عمال مصلحة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بمنية...

إلى جميع اساتذة الكلية عامة واساتذة قسم العلوم التسيير خاصة بجامعة غرداية...

وفي الاخير أتوجه بالشكر العميق لكل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو بعيد وفقنا الله لما فيه

الخير والصلاح والحمد لله حبا وشكرا وامتنانا...

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
I	الإهداء 01
II	الإهداء 02
III	شكر وعرقان
IV	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
XI	الملخص باللغة العربية
XII	الملخص باللغة الإنجليزية
أ-ح	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية
3	المطلب الأول: ماهية العدالة التنظيمية
10	المطلب الثاني: ماهية الضغوط الوظيفية
19	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

19	المطلب الأول: الدراسة السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)
20	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية)
22	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
25	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور العدالة التنظيمية في تخفيف حدة الضغوط الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز
28	المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة وفروعها
29	المطلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز
30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز
36	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج
36	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
38	المطلب الثاني: عرض الأساليب الإحصائية
40	المطلب الثالث: تحليل البيانات واستخلاص النتائج
54	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات
54	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية والفرعية الأولى

56	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية والثالثة
58	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة واختبار الفروقات
60	خلاصة
61	خاتمة
66	قائمة المصادر والمراجع
70	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	أنواع ضغوط الوظيفية	16
02	الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)	23
03	الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية السابقة المتعلقة بالمتغير (الضغوط الوظيفية)	24
04	المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان	39
05	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل	39
06	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع	40
07	معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ"	41
08	معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير المستقل	41
09	معامل ثبات "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع	42
10	معاملات الارتباط بين المتغير المستقل مع المتغير التابع	43
11	المتوسطات الحسابية المرجحة والدرجات الموافقة لها	44
12	ترتيب عبارات العدالة التنظيمية حسب استجابات مفردات عينة الدراسة	45
13	ترتيب عبارات ضغوط العاملين حسب استجابات مفردات عينة الدراسة	47
14	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	48
15	توزيع أفراد العينة حسب السن	49
16	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	50
17	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	51
18	توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة	52
19	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التنظيمية وضغوط العاملين	54
20	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التنظيمية وضغوط العاملين	54
21	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التوزيعية وضغوط العاملين	55

55	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التوزيعية وضغوط العاملين	22
56	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة الإجرائية وضغوط العاملين	23
56	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة الإجرائية وضغوط العاملين	24
57	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التفاعلية وضغوط العاملين	25
57	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التفاعلية وضغوط العاملين	26
58	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التقييمية وضغوط العاملين	27
58	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التقييمية وضغوط العاملين	28
59	نتائج اختبار الفروقات تجاه الضغوط التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية	29

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
7	مقومات العدالة التنظيمية	01
9	أبعاد العدالة التنظيمية	02
30	الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز بمنيعة	03
36	نموذج متغيرات الدراسة	04
48	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	05
49	تمثيل أفراد العينة حسب السن	06
50	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
51	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	08
52	تمثيل أفراد العينة حسب مستوى الخبرة	09

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
71	استمارة الاستبيان	01
75	قائمة المحكمين	02
76	نتائج التحليل SPSS	03
88	طلب تسهيل المهمة	04

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تقصي أثر العدالة التنظيمية بمختلف أبعادها (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التفاعلية والعدالة التقييمية) على الضغوط الوظيفية لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمنععة. حيث اعتمدت على المنهج الوصفي في وصف الظاهرة المدروسة وجمع البيانات استخدمت الإستبيان حيث تم توزيع 30 استمارة على عينة من الموظفين بمديرية محل الدراسة. النتائج التي توصلت إليها من خلال دراستنا هذه تتمثل في كون أن هناك علاقة طردية بين مستوى تطبيق العدالة التنظيمية ومستوى تخفيف من الضغوط الوظيفية، وتوصلنا أيضا إلى أنه هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لتخفيف الضغوط الوظيفية.

كلمات مفتاحية: عدالة تنظيمية، ضغوط وظيفية، ضغوط إجرائية، شركة توزيع الكهرباء والغاز.

Summary:

This study aims to investigate the impact of organizational justice in its various dimensions (distributive justice, procedural justice, interactional justice, and informational justice) on job pressures among employees in the electricity and gas distribution directorate in Mania.

The study adopted a descriptive approach to describe the phenomenon under study, and a questionnaire was used to collect data, with 30 questionnaires distributed to a sample of employees in the directorate under study.

The results of our study indicate that there is a negative relationship between the level of application of organizational justice and the level of alleviating job pressures, and we found statistically significant differences in alleviating job pressures.

Keywords: organizational justice, job pressures, Procedural pressures, electricity and gas distribution company.

مقدمة

1. توطئة:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر التي تعتمد عليه المنظمات في تحقيق أهدافها، ولهذا تسعى المنظمات للاهتمام بهذا العنصر والحفاظ عليه وتطويره والرفع من كفاءته، باعتباره الركيزة الأساسية لجميع نشاطات المنظمة، ونظرا لأهمية هذا الأخير تزايد الاهتمام به من طرف الباحثين في مجال دراسات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، فمن بين أهم المواضيع التي يعالجها هذا المجال موضوع العدالة التنظيمية باعتباره من المتغيرات المهمة في دراسة العمليات الإدارية، وتظهر أهمية العدالة ودورها الحيوي في توفير أسس العدل والمساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات بين الجميع، وفقا للقوانين والأنظمة والتعليمات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة، كما تسهم في تكوين وتشكيل شخصية الفرد وقيمه ودوافعه واتجاهاته بعدالة ومصداقية. وتشكل العدالة لدى الفرد الدافع الداخلي المحفز على الأداء لشعوره وثقته بحصوله على احتياجاته وتحقيق رغباته بعدالة وأمن واستقرار، مما ينعكس بشكل إيجابي على ثقته وانتمائه إلى مؤسسته.

ويعتبر موضوع الضغوط من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم بصفة عامة وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي، وهذا راجع إلى أهميته وما للضغوط من انعكاسات سلبية وإيجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع، فهذا العصر يتميز بالتغيير السريع والمستمر مما يؤدي إلى تفاقم الضغوط لدى الموظفين في المنظمات، حيث يتعرض العاملون لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب مما يؤثر سلبا عن حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية بالإضافة كذلك يتعرضون لمثيرات مادية في بيئة العمل كزيادة أو انخفاض درجة الحرارة أو عدم توفر الظروف الصحية المناسبة، أو ارتفاع الضوضاء وانخفاض الإضاءة والتجهيزات المكتبية ومثيرات معنوية كعدم المشاركة في اتخاذ القرارات مما ينعكس ذلك على مستوى بقائهم ويؤثر على موقفهم تجاه عملهم وبالتالي يعيق المؤسسات في الوصول لأهدافها التي تعمل على تحقيقها.

ويبرز ارتباط العدالة بوصفها مكونا تفسيريا مع الضغوط الوظيفية شعورا وسلوكا معبرا عن اتجاهات العاملين إزاء منظماتهم، لأن هذا الموضوع الأخير من الموضوعات المهمة التي زاد الاهتمام بها لأهمية نتائجه في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، كذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكياتهم ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها.

2. الإشكالية:

بناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير العدالة التنظيمية في التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية لدى الأفراد مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر للعدالة التوزيعية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)؟
- هل يوجد أثر للعدالة الاجرائية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)؟
- هل يوجد أثر للعدالة التعاملية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)؟
- هل يوجد أثر للعدالة التقييمية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)؟

3. فرضيات الدراسة:

تمت صياغة الفرضيات انطلاقاً من إشكالية الدراسة وجاءت على الشكل التالي:

■ الفرضية الرئيسية الأولى:

- يوجد أثر للعدالة التنظيمية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة).
- تتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- يوجد أثر للعدالة التوزيعية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) عند مستوى الدلالة (0.05)؛
- يوجد أثر للعدالة الاجرائية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) عند مستوى الدلالة (0.05)؛
- يوجد أثر للعدالة التعاملية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05)؛
- يوجد أثر للعدالة التقييمية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05).

■ الفرضية الرئيسية الثانية:

- لا توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية وحدة الضغوط التنظيمية لدى الأفراد مديرة توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة).

■ الفرضية الرئيسية الثالثة:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الضغوط التنظيمية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر المؤهل العلمي، المنصب الخبرة، الحالة الاجتماعية)؟

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- تعد هذه الدراسة الأولى في حدود معرفة الباحثين التي اهتمت بدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية، خاصة عند فئة عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز.
- الأهمية المتزايدة لموضوع العدالة بأبعادها التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية والنفسية.
- الفئة التي استهدفتها الدراسة والدور الذي تلعبه في المؤسسة.

5. أهداف الدراسة.

تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

- تسليط الضوء على العدالة التنظيمية.
- إبراز دور العدالة التنظيمية في التخفيف من الضغوط الوظيفية.
- إبراز أهمية الضغوط الوظيفية.
- توضيح مسار وكيفية تخفيف من الضغوط الوظيفية.
- توضيح آليات تخفيف الضغوط الوظيفية في مجال العدالة التنظيمية.
- إثراء المكتبة الاقتصادية.

6. منهج الدراسة:

تعد منهجية الدراسة الطريقة الأفضل لتبيان النمط الذي تسير عليه الدراسة، وتستخدم أيضا لشرح معالم الموضوع وتسهيل الوصول إلى نتائج فعالة تخدم مجتمع العينة، وعليه تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي من شأنه أن

يعطينا وصف الظاهرة من خلال أدبيات التسيير المنشورة والمتعلقة بموضوع الدراسة من كتب ومقالات ودراسات ودوريات وتقارير لإعداد الجانب النظري للدراسة.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة للوقوف على الواقع المعيش في شركة توزيع الكهرباء والغاز.

7. حدود الدراسة:

قصد التقييد بإطار البحث وضعنا مجموعة من الحدود بهدف تركيز جهودنا داخلها وعدم الخروج عنها وتمثل هذه الحدود في:

أ. الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة دور العدالة التنظيمية في تخفيف من حدة الضغوط الوظيفية لدى الأفراد.

ب. الحدود المكانية: اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على مديرية توزيع الكهرباء والغاز المنبوعة.

ت. الحدود الزمانية: من شهر افريل إلى غاية نهاية شهر ماي 2024.

8. صعوبات الدراسة:

من خلال ما تم الاطلاع عليه وما واجهته وجد أن المشكلة الأساسية التي تواجه هذا النوع من البحوث هو صعوبة الحصول على المعلومات في الواقع العملي ومن الصعب التحصل على معلومات في مجال العدالة التنظيمية وتدقيقها لحساسية الموضوع وارتباطه بالسري المهني والتكتم على اعطاء المعلومات عكس الجانب النظري المتميز بالوفرة وامكانية الاطلاع عليها.

9. خطة الدراسة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة والإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى ما يلي:

الفصل الأول: " الإطار النظري للدراسة " تم التطرق فيه إلى مبحثين، المبحث الأول: ثم التطرق إلى الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية والمبحث الثاني إلى الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

وكما ان الفصل الأول يمثل الجانب النظري لدراسة كان لابد من دعم الدراسة من الناحية التطبيقية والعملية وتحسد ذلك في الفصل الثاني: دراسة "دراسة ميدانية لدور العدالة التنظيمية في التخفيف من الضغوط

الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) " الذي تم تقسيمه إلى مبحثين الاول هو سياق الاعداد لعملية الدراسة من خلال الإلمام بالمديرية والمصلحة وتقديمهم وفي المبحث الثاني تم عرض وتحليل نتائج الدراسة، وفي الأخير تم تلخيص واختبار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث مع تقديم اقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

يعد موضوع العدالة التنظيمية من الموضوعات المهمة في حقل الإدارة، وقد حظي بالاهتمام متزايد عبر كثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك التنظيمي وبالتطوير المعرفي للموارد البشرية في المنظمات، وفي خلق الثقافة التنظيمية المناسبة للأغراض الإدارية الإنسانية والمجتمعية.

ويواجه معظم الناس في عصرنا حالي شتى أنواع الضغوط أثناء العمل لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو من خارجه وهناك العديد من الموظفين الذين فشلوا في التأقلم والتكيف مع متطلبات وظروف العمل وسياسات المنظمة، هذا عدا الظروف والتحديات والمتطلبات الكثيرة التي يواجهها الناس في حياتهم، من هنا برزت الضغوط الوظيفية التي جعلت الأفراد يعيشون حالة من توتر والقلق والتي أثرت على كفاءتهم المهنية داخل المجموعة.

وعلى هذا الأساس سيتم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة).

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للعدالة التنظيمية والضغط الوظيفية

المطلب الأول: ماهية العدالة التنظيمية

تعتبر العدالة التنظيمية أحد المكونات الأساسية للهيكل الاجتماعي والنفسي للمنظمة، حيث تعتبر قيمة ونمطا اجتماعيا، وتجاوزها من قبل المنظمة، يمثل تدمير للقيم والعلاقات الاجتماعية للعاملين وعليه فإن غياب العدالة يترتب عليه إتباع العاملين لسلوكيات ضارة بالمنظمة.

الفرع الأول: مفهوم العدالة التنظيمية

أولاً: تعريف العدالة التنظيمية

تعود جذور مفهوم العدالة التنظيمية إلى نظرية العدالة، عندما افترض آدم Adams 1964 أن الفرد يوازن بين معدل ما يحصل عليه من موارد مع ما يحصل عليه الآخريين من تلك الموارد وعندما يشعر بالمساواة والعدالة وإن إدراك عدم العدالة وفقا لذلك يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر الذي يترك أثرا سلبيا على المنظمة¹.

يمكن تعريف العدالة التنظيمية على أنها: "القيمة المحصلة من جراء إدراك العاملين لنزاهة وموضوعية الإجراءات الموجودة في المنظمة"².

وتعرف العدالة التنظيمية إجرائياً بأنها "درجة إدراك المشرفين التربويين، لمدى الإنصاف والمساواة وعدم التمييز في توزيع المهام والإجراءات والمعاملة التي يتلقونها من قبل قادتهم الإداريين"³.

كما تعرف بأنها "الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني"⁴.

¹ أحمد بلحاج، العدالة التنظيمية بين المجال الثقافي والمجال التنظيمي للمؤسسة -تصورات نظرية-، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر على المركز الجامعي غليزان، المركز الجامعي أحمد زبانه، غليزان، العدد الأول، جانفي 2020، ص13.

² عمر محمد ذرة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان، مصر، 2008، ص 21.

³ سعيد بن فايز بن محمد البعي، دور العدالة التنظيمية في تطوير العمل المدرسي وإدارة الصراع التنظيمي، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 163، الجزء الأول، 2015، ص525

⁴ J.Greenberg.' Organizational justice; "Yesterday, today, and tomorrow." Journal of Management, 1990, p.399.

وتعرف العدالة التنظيمية على أنها "القيمة المهمة والإحساس والإدراك الإنساني يشعر به أعضاء المنظمة في إطار التقييمات من خلال إجراء المقارنات بين القيم التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المؤسسة"¹.

وتشير العدالة التنظيمية أيضاً إلى: المساواة، والتي تتضمن قيام الفرد بمقارنة معدل مخرجاته نسبة إلى مدخلاته مع معدل مخرجات الزملاء الآخرين نسبة إلى مدخلاتهم، وحيث تتساوى المعدلات لتحقيق العدالة التنظيمية وحيث لا تتساوى ولا تتحقق العدالة التنظيمية ويشعر الفرد بالظلم².

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان العدالة التنظيمية هي مدى إدراك الفرد للمعاملات التي يتلقاها من قبل المنظمة كعادلة ومنصفة، سواء من حيث المكافآت أو الإجراءات أو المعاملة، أي هي شعور الفرد بأنه يعامل بكرامة واحترام ومساواة داخل المنظمة، وأن المنظمة تلتزم بمبادئ الإنصاف والنزاهة في تعاملاتها مع موظفيها .

ثانياً: أهمية العدالة التنظيمية

إن الشعور بالالتزام يعتبر من الحاجات الهامة، فهو يساعد الإنسان على الشعور بالتوافق النفسي، وهو مصدر هام لراحة الفرد وأمنه وسعادته، وبدون ذلك يشعر الفرد بالتوتر والضيق وضعف البذل والتضحية لذلك تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي بعدة نقاط هي³:

- يمثل الالتزام التنظيمي نمطاً هاماً في الربط بين المنظمة والأفراد العاملين بها لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم الحوافز الملائمة لدفع هؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
- أن التزام الأفراد وخاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملاً هاماً أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو تركهم للعمل.
- يساهم الموظفون ذو الالتزام التنظيمي المرتفع في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلادهم.

¹ عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص 1018

² دحام الزبيدي غني وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 21.

³ أبو جاسر صابرين مراد النمر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص 24-25

- يساعد الالتزام التنظيمي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخير عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.
- يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى، كما يعتبر عاملاً هاماً في التنبؤ بفعالية المنظمة.
- كما أن السلوك البشري يميل إلى التوحد أو الارتباط بالمنظمة التي يعمل بها، لذلك تولي المنظمات أهمية كبيرة للالتزام التنظيمي للأسباب التالية¹:
- ضمان استمرار القوى العاملة بالمنظمة وخاصة ذوي المهارات والتخصصات النادرة.
- تنمية السلوك الإبداعي لدى الأفراد وذلك حرصاً منهم على رفع مستوى المنظمة التي ينتمون إليها.
- إن عبء تحقيق أهداف المنظمة يقع أولاً وأخيراً على عاتق العاملين ومن خلال جهودهم وإبداعهم واقتراحاتهم، وهذا يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية.
- كلما زادت درجة الالتزام لدى العاملين كلما زاد شعورهم بالارتياح والاستقرار والأمان في العمل، وزاد تقبلهم لأي تغيير ممكن أن يكون في صالح المنظمة.
- وتتمثل أهمية العدالة التنظيمية من خلال النقاط التالية²:
- العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للأجور والرواتب في المنظمة، وذلك من خلال عدالة التوزيع.
- تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار من خلال العدالة الإجرائية.
- تنعكس العدالة التنظيمية سلوكياً على حالات الرضا عن الرؤساء ونظم القرار وعلى سلوكيات المواطنة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- العدالة التنظيمية تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهو ما تبرزه العدالة التفاعلية.
- تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة استدامة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.

¹ العتيبي مشغل بن حمس، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي - دراسة مسحية على العاملين بمجلس الشورى، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص54

² سعيد بن فايز بن محمد البعي، مرجع سبق ذكره، ص525

- تبرز منظومة القيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية عند الأفراد، وتحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.

ثالثاً: أهداف العدالة التنظيمية

يمكن تلخيص أهداف العدالة التنظيمية في النقاط التالية¹:

- إن العدالة التنظيمية توضح حقيقة النظام التوزيعي للرواتب أو الأجور في المنظمة، وذلك من خلال العدالة التوزيعية.
- تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية أو المناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهنا يبرز دور بعد العدالة في التعاملات.
- تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار، وتعتبر العدالة الإجرائية بعداً هاماً في هذا الجانب.
- كما أنها تبرز منظومة للقيم الاجتماعية أو الأخلاقية أو الدينية عند الأفراد، وتحدد طرق التفاعل أو النضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم وتصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.
- إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد جودة نظام المتابعة والرقابة والتقييم، والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة، بشكل يكفل جودة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.
- إن العدالة التنظيمية تؤثر على روح فريق العمل والجماعة مما يؤثر على دوافع العامل لزيادة المكافآت وعوائد الجماعة وليس للفرد.

الفرع الثاني: مقومات العدالة التنظيمية ومعوقاتها

أولاً: مقومات العدالة التنظيمية

- تعتبر مقومات العدالة التنظيمية من أهم السلوكيات التي لا بد أن تتبعها المؤسسات أو المنظمات لكي تقوم عن طريقها بتحقيق العدالة التنظيمية وتزيد درجة إدراكها لدى الموظفين نذكر منها ما يلي¹:

¹خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة- ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2023/2022، ص ص 38-39

- كل فرد عامل في المنظمة بحاجة إلى معرفة الأسس والمعايير التي يتم من خلالها توزيع المكافآت، فلا بد من الفرد معرفة ما إذا كان يحصل على المكافآت بناء على الكمية أم الجودة.
- ينمي الأفراد وجهات نظر متعددة فيما يتعلق بمكافأته، فهم يدركون نوعيات مختلفة من المكافآت بعضها مادي وبعضها الآخر معنوي.
- يبنى الأفراد تصرفاتهم إنطلاقاً من إدراكهم للواقع، سواء بالشعور بالعدالة أو عدمها.

الشكل رقم 01: مقومات العدالة التنظيمية:



المصدر: غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - "جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم إجتمع تنظيم والعمل، قسم العلوم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2023/2022، ص 32

¹ غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - "جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم إجتمع تنظيم والعمل، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2023/2022، ص 31

ثانياً: معوقات العدالة التنظيمية

تتمثل المعوقات التي تسبب خلل في تطبيق العدالة التنظيمية بين أفراد المؤسسة في¹:

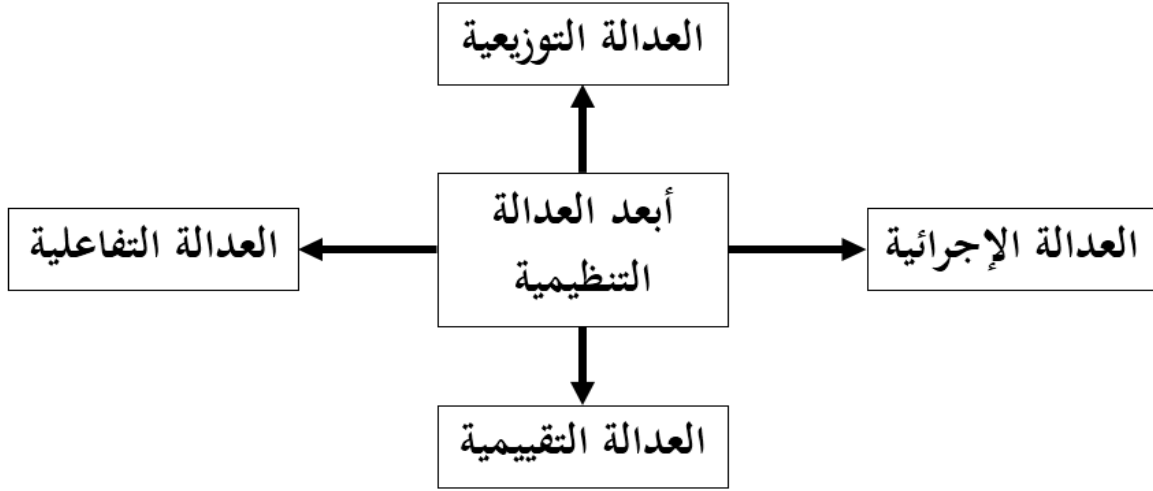
- عدم وجود قواعد وسياسات واضحة ومفصلة في بيئة العمل توضح القواعد والمعايير والمتطلبات التي يجب على الموظفين الالتزام بها، وعدم توفير إرشادات واضحة بشأن الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى تضييع الأدوار المحددة والمسؤوليات في بيئة العمل، وقد يواجه الموظفون صعوبة في تحديد ما يتوقع منهم.
- التمييز أو التحيز في معاملة الموظفين بناءً على العرق، أو الجنس أو الدين أو أي سمات شخصية أخرى منتهكا للمبادئ الأساسية للتكافؤ والعدالة في بيئة العمل.
- قلة التواصل وعدم وجود تواصل فعال بين الإدارة والموظفين وعدم توفير المعلومات الضرورية والشفافية، قد يؤدي إلى تحقيق أدلة غير عادلة وتحقيقات غير متساوية في بيئة العمل تنتهك حقوق الموظفين، وتساهم في خلق جو غير عادل.
- عدم وجود نظم وإجراءات فعالة ومنصفة لمعالجة شكاوى الموظفين أو حماية حقوقهم، يمكن أن يكون عائقاً أساسياً أمام تحقيق العدالة التنظيمية، حيث يؤدي إلى شعور الموظفين بالظلم والاستغلال.
- نقص التوعية والتدريب حول مبادئ العدالة التنظيمية، وأهميتها، قد يؤدي إلى عدم فهم الموظفين لحقوقهم وواجباتهم، وكيفية التعامل مع الأمور بطريقة عادلة.
- وجود تسلسل هرمي كبير في بنية الشركة؛ مما يؤدي إلى صعوبة الوصول إلى القرارات العليا وعجز في تقديم المشورة والمساهمة بفعالية.

الفرع الثالث: أبعاد العدالة التنظيمية

تعددت وجهات نظر الباحثين فيما يتعلق بأبعاد العدالة التنظيمية فبعضهم يرى ان العدالة التنظيمية مكونة من بعد واحد وهناك من يرى ان العدالة التنظيمية مكونة من بعدين واخرون اعتبروا العدالة التنظيمية مكونة من ثلاثة ابعاد وحديثاً اثبت العلماء ان العدالة التنظيمية مكونة من أربعة ابعاد، ونوضح ذلك في الشكل الاتي:

¹اسلام بكر، على الموقع: <https://www.sanadkk.com>

الشكل رقم 02: أبعاد العدالة التنظيمية:



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد على المعلومات السابقة

وتتمثل في¹:

1. **العدالة التوزيعية:** وهي دالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف؛ إذ يقيم الأفراد نتائج أعمالهم وفقاً لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة. فالمقصود بعدالة التوزيع، العدالة المدركة عن توزيع الموارد من قبل المنظمة، وهي تركز على إدراك الموظفين لعدالة المخرجات المستلمة، كونهم هم من يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة، وتشتمل عدالة التوزيع على ثلاث قواعد (المساواة، النوعية الحاجة)، بحيث تقوم قاعدة المساواة على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، أما قاعدة النوعية فتعني أن الجميع وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، القابلية... الخ) يجب أن يكونوا سواسية في فرص الحصول على الخدمات. بالنسبة للقاعدة الثالثة وهي قاعدة الحاجة، فتقوم على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الملحة على الآخرين.

2. **العدالة الإجرائية:** وهي عبارة عن مدى إحساس العامل بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، بمعنى أنها عبارة عن التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد. فإذا كانت عدالة التوزيع تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، مع العلم أن أهم مكونات العدالة الإجرائية تتمثل في ثبات وأخلاقية الإجراءات وعدم التحيز

¹ عميري عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص ص 1018 - 1019

3. **العدالة التفاعلية:** تشير العدالة التفاعلية إلى جودة المعاملة التي يتلقاها الفرد العامل، ومدى إحساسه بعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تطبق عليه بعض الإجراءات الرسمية، أو معرفته أسباب تطبيق تلك الإجراءات. ويلاحظ أن هناك ترابطاً وثيقاً بين عدالة التوزيع وعدالة الإجراءات والعدالة التفاعلية، ذلك أن شعور الموظف بالعدالة يؤثر في مستوى ولائه لمنظمتة، فالموظف الذي يشعر بعدالة الإجراءات وعدالة التوزيع والعدالة التفاعلية يكون مستوى ولائه مرتفعاً. لذلك فإن كلا من عدالة الإجراءات والتوزيع والعدالة التفاعلية يمكن أن تؤثر في إحساس العاملين بالعدالة التنظيمية.

4. **العدالة التقييمية:** وهي تتضمن عمليات وإجراءات وأنظمة محددة، تسمح للأفراد بالتأكد من أن حقوقهم ومستويات أدائهم تقيم بعدالة ونزاهة وتؤمن لهم الاستقرار والأمان الوظيفي. تكمن أهمية العدالة التقييمية في كونها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء العاملين، فهي عامل مهم لتحفيز وزيادة دافعية الأفراد نحو الأداء المتميز من خلال شعورهم بعدالة تقييم الإدارة لأداء كل منهم بعيداً عن التحيز.

المطلب الثاني: ماهية الضغوط الوظيفية

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ومرد ذلك إلى اختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية، الأمر الذي تنعكس معه نظرة الكتاب والباحثين لمفهوم الضغط وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به، حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه.

الفرع الأول: مفهوم الضغوط الوظيفية

أولاً: تعريف الضغوط الوظيفية

تعددت مفاهيم الضغوط الوظيفية واختلفت حسب اتجاهات الباحثين ومدارسهم ورؤى الكتاب، فلا يوجد مفهوم محدد يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار، واختلاف طريقة تناولهم لموضوع

الضغوط الوظيفية، فمنهم من عرفها بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه¹.

وتعرف أيضاً بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً مثل التوتر، أو القلق، أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً مثل سرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية، أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم².

كما تعرف كذلك بأنها "مشاعر وأحاسيس غير صحية، يلاحظها الفرد بسبب ضغوط الوظيفة، وترتبط بالسلوك، والانفعال، والتفكير، والتعبير الجسدي، والتي ظهرت نتيجة للضغوط الجديدة، أو زيادتها والتي تعد أكبر من قدرته على المواجهة والتحمل"³.

إن الضغوطات الوظيفية هي مختلف المنبهات والتأثيرات المتأتية من البيئة الداخلية والخارجية المحيطة بالعامل، والناجمة عن تفاعله مع هذه المتغيرات التي تحول دون تحقيقه لمتطلباته، وهو ما يؤدي بالفرد إلى الشعور بحالة من التوتر والقلق والإحباط، مما ينتج عنها الانحراف عن مسار الأداء وقيام العامل بواجبات تفتقر للإرادة، الرضا والرغبة في العمل⁴.

ويعرف كل من إيفانسيفتش وماديسون (Matteson & Ivancevich) الضغوط الوظيفية بأنها " استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم"⁵.

¹ عبد العزيز على مرزوق، الرعاية المهنية وعلاقتها بالضغوط الوظيفية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 37، العدد الأول، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2013، ص 52.

² حمدي على الفرماوي ورضا عبدالله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة: موجبات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2009، ص 32.

³ Robert Kreitner and Angelo Kinicki , **Organizational Behavior** , McGraw-Hill/Irwin, New York, 2013 , P:503.

⁴ حولة فوغالي عاتي، هناء مراني، أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاعتراب الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قائمة-، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة 8 ماي 1945، قائمة، 2021/2020، ص 3.

⁵ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2011، ص 21.

في حين يعرف سيزلاقي (Szilagy) وآخرون الضغوط الوظيفية "بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وينتج العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"¹.

ويشير البعض إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض إليها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد، فتسبب الإرهاق والتعب والقلق، من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج².

يعد التعريف الإجرائي للضغوط الوظيفية أداة هامة لفهم هذه الظاهرة المعقدة وقياسها وتطوير برامج التدخل للوقاية منها وعلاجها، ويساهم هذا التعريف في تعزيز صحة وسلامة العمال وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

ثانياً: أسباب الضغوط الوظيفية

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر/ سبب ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فبعضها يرجع إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، ويتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلباته وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم الترقى المهني والإحباط الوظيفي وظروف العمل السيئة وتوتر العلاقات في العمل والاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف والسياسات في بيئة العمل وغياب المساندة الاجتماعية، وأيضاً قد ترجع ضغوط العمل إلى خصائص ونمط شخصية الفرد العامل ونقص قدراته وإمكاناته على القيام بالعمل وتحقيق التوافق المهني، وكذلك أحداث الحياة التي يتعرض لها والمشكلات الأسرية التي يعانيتها، كما تربط مصادر ضغوط العمل بالبيئة المادية للعمل، ويتمثل ذلك في عوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل وتؤثر على أمنه وسلامته ومدى صلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين وغيرها من المسببات المادية لضغوط العمل.

يرى "عقيلي" أنه هناك أسباب متعددة للضغوط يختلف تأثيرها من فرد لآخر وأن معظمها تكون ناتجة عن المناخ التنظيمي في العمل مثل³:

¹ بهاء الدين ماجدة، السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 19.

² محمد الفاتح محمود المغربي، السلوك التنظيمي، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، ط1، 2018، ص 68

³ زبيبي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب، مذكرة

- غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمرؤوسين.
 - الخوف من الفصل التعسفي.
 - السلطة غير الكافية.
 - عبء العمل الكبير.
 - إسناد مهمة تمثل انتهاكا للمعايير الأخلاقية.
- حيث يشير إلى أن المديرين هم أكثر الأفراد تعرضا للضغوط وخصوصا في المستويات الادارية العليا كما أشار كل من الفرماوي¹ و"عبد الله إلى. سببين للضغوط في مجال العمل؛ الأسباب العامة والأسباب المحددة¹:

1. أسباب عامة للضغط في مجال العمل: وتتمثل في:

- مشكلات تنظيمية.
- نقص الكفاءة المهنية.
- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة.
- الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة.
- مهام وإجراءات غير ضرورية.
- عدم الاستقرار وفقد الأمن.

2. أسباب محددة للضغط في مجال العمل: وتتمثل في:

- غموض الدور.
- صراع الدور.
- توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية).
- ضعف التأثير على صنع القرار مواجهات متكررة مع المسؤولين فقد التأييد أو الدعم من الزملاء.
- الافراط في العمل وضغوط الوقت.
- الرتبة وعدم التغيير.
- سوء الاتصال في مجال العمل.
- القيادة غير المناسبة.

مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة وهران، 2005، ص28

¹زربي أحلام، مرجع السابق، ص ص 29-30

- الصراع بين الزملاء.
- صعوبة إتمام أو إنجاز المهام.
- معارك غير مطلوبة¹.

ثالثاً: أنواع الضغوط الوظيفية

ضغوط العمل متعددة الأنواع والأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته ويجمع معظم الباحثين على تصنيفها وفق 3 معايير تتمثل في²:

1. حسب الشدة (المدة):

تنقسم ضغوط العمل وفق الشدة إلى³:

- **الضغوط الشديدة (طويلة المدة):** هي ضغوط قوية، يشعر بما خصوصاً المدير ويستحيل تجاهلها نظراً لما تفرضه من تحديدات على المنظمة، وهي ضغوط طويلة المدة، قد تمتد لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وتنجم عن أحداث كبيرة كتغيير مكان العمل، أو الإيقاف عن العمل.
- **الضغوط المتوسطة (متوسطة المدة):** تتشكل من الضغوط التي تحكم العمل داخل المنظمة والتي قد تستمر من ساعات إلى أيام، وتنجم عن بعض الأمور كفترة العمل الإضافي، الضغوط الناتجة عن توزيع الأنشطة، إضافة أو زيارة شخص غير مرغوب فيه...
- **الضغوط البسيطة (قصيرة المدة):** فهي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية اليومية للمنظمة مدتها من ثوان معدودة إلى ساعات تنشأ عادة أحداث قليلة الأهمية أو عن المعاملات اليومية وصراعات العاملين في إطار العمل اليومي مثل: الضغوط الناتجة عن غياب العاملين وتوزيع أعباء العمل عن باقي العاملين المتواجدين.

2. حسب الموضوع:

تنقسم إلى¹:

¹ بطاح سليمان، شهرة احمد خليل، الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي - دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارت -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني م.د، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والفلسفة والاورطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2022، ص ص 18-19-20

² خولة فوغالي عاتي، هناء مراني، مرجع سبق ذكره، ص ص 4-6

³ عبد المجيد أونيس، سامية بن طالب وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ص ص 57-58.

● **الضغوط المادية:** تتمثل في الضغوط المرتبطة بالمزايا المادية، التي تسعى الإدارة لمنحها لإرضاء العاملين في المنظمة كالحوافز والمكافآت بعد المسافة عن مكان العمل، مما يؤدي إلى إنفاق المال للوصول إلى مقر العمل.

● **الضغوط المعنوية:** هي كل ما يرتبط بالحالة المعنوية والنفسية للفرد العامل وخاصة المدير، ومن أمثلتها الضغوط الناجمة عن المشاحنات والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير.

● **الضغوط السلوكية:** العاملين من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في مواعيد مناسبة.

3. حسب المصدر:

تصنفت ضغوط العمل وفق مصادرها إلى²:

■ **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأديته لمهامه نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، كالضغوط الناتجة عن مستوى استخدام التكنولوجيا التي تعمل بها المنظمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء، المكثنة الإدارية الحديثة فهو لا يستطيع مواكبتها ... إلخ

■ **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** تحدث نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في العمل، كالصراع الذي يحدث بين الأفراد أو الجماعات أو بين الفرد والجماعات أو مع الرئيس المباشر في العمل.

■ **الضغوط الناتجة عن الخصائص الفردية للفرد:** تعود لمجموعة الخصائص الشخصية لدى الفرد كالقلق، سرعة الغضب، صعوبة الفهم، والأساليب الإدراكية.

¹خير الدين ابن خرخور، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2010-2011، ص 53

²غني دحام تناي الزبيدي، عبد الناصر علك حافظ وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص 162.

الجدول رقم 01: أنواع ضغوط الوظيفية:

حسب المصدر	حسب الموضوع	حسب الشدة
نتيجة عن البيئة المادية	مادية	طويلة المدة
نتيجة عن البيئة الاجتماعية	معنوية	متوسطة المدة
نتيجة عن الخصائص الفردية للفرد	سلوكية	قصيرة المدة
	وظيفية	

المصدر: حولة فوغالي عاتي، هناء مراني، مرجع سبق ذكره، ص 4

الفرع الثاني: أساليب التخفيف من الضغوط الوظيفية

ويقصد بها تلك الطرق والأساليب التي يستطيع الفرد القيام بها بنفسه لتخفيف من حدة ضغوط الوظيفية التي يتعرض لها، ويرى الباحثون بأن الفرد يستطيع تجنب ضغوط الوظيفية والتكيف معها بطرق ووسائل عديدة من أهمها¹:

1. الاسترخاء والتأمل: على الإنسان أن يتعلم كيف يسترخي ويتعد عن المكان الذي تتواجد فيه المثبرات والمقلقات والمؤثرات الجسدية والنفسية، وإذا قام المرء بذلك لمدة 15-20 دقيقة في اليوم فإنه يتعد عن التوتر والقلق ويشعر بالهدوء والطمأنينة وانخفاض معدل دقات القلب وضغط الدم. ويعتبر التأمل نوع من أنواع الاسترخاء حيث يختار الفرد وضعا ملائما له ويغلق عينيه ويتعد عن أي تفكير مزعج له ثم يكرر ذلك في السر مقطعا أو قولا مرات كثيرة. كما توجد أساليب أخرى لتحقيق الاسترخاء كالمهدئات الطبية والتنويم المغناطيسي والتغذية العكسية.

2. الحمية والتمارين الرياضية: تساعد الحمية والتمارين الرياضية على الحفاظ على الباقة البدنية للإنسان ومن قواعد الحمية المفيدة الابتعاد عن الأملاح والدهون الدسمة وتناول الخضار والفواكه الغنية

¹ سلامة عبد العظيم، حسين وطه عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص87-88

بالفيتامينات، فالغذاء الجيد يساعد الجسم على تلقي آثار التوتر ومقاومة آثاره الضارة على الصحة. كما أن التمارين الرياضية كالسباحة والهرولة وركوب الدراجات والخيول تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الإنسان وتوصف التمارين الرياضية غير المجهدة من قبل الأطباء على الغالب لتساعد على انتظام ضربات القلب وتفرغ الموم والمصاعب والابتعاد عن ضغوط العمل، وتبين من خلال البحث العلمي أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية يوميا بانتظام يظهرون أعراض مرضية أقل من أولئك الذين لا يمارسونها.

3. **القبول والدعم الاجتماعي:** إن فقدان المساندة الاجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر ويشكل معاكس فإن وجود الأصدقاء والأقارب والزملاء يساعد على تفرغ شحن الموم والمتاعب والتنفيس عن النفس في حالات زيادة التوتر، ولذلك فإن توسيع نطاق القبول والدعم الاجتماعي يدعم مواقف الإنسان النفسية ويخفف من الآثار الضارة للتوتر.

4. **إدارة الوقت:** لا يعرف كثيرون من الأفراد كيف يتحكمون ويستغلون الوقت بشكل مفيد وفعال والفرد الذي يعرف كيف يدير وينظم وقته يحقق ضعف ما يحققه شخص آخر لا يعرف كيف يدير وقته، ومن أهم مبادئ إدارة الوقت ما يلي:

- ذكر وتحديد الأنشطة والمهام التي على المرء أن يؤديها يوميا.
- وضع أولويات وأفضليتها لهذه الأنشطة والمهام حسب أهميتها وضرورتها.
- جدولة الأنشطة والمهام وتحديد الأوقات لأدائها حسب هذه الأولويات.
- حسن الاستفادة من دورة الانسان اليومية وأداء المهام والأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون فيها يقضا ومنتجا.

الفرع الثالث: أبعاد الضغوط الوظيفية

وفيما يلي شرح لأهم أبعاد الضغوط الوظيفية وهي¹:

1. **غموض الدور:** ويقصد به " نقص معرفة الفرد بالواجبات والالتزامات المطلوبة منه لكي يقوم بأداء عمله.

¹موفق سهام، هيشر سميرة، القيادة ودورها في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة - مدخل استراتيجي - دراسة استطلاعية على عينة من موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة -، مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص27

2. **صراع الدور:** يظهر صراع الدور عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه، أو خارج عن إرادته، أو عندما يطلب منه القيام بعدد من الأعمال غير المتجانسة ويعبر عن هذا الصراع بمشاعره وتصرفاته أثناء عمله.
3. **عبء الدورة:** من الشائع الاعتقاد أن ضغوط العمل عادة ما تنشأ عن كثرة العمل وتحميل الفرد أكثر من إمكانياته، لكن في الواقع هناك نوعين من العبء:
 - **عبء الدور الزائد:** قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وأن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد.
 - **عبء الدور الناقص:** يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل، وأن عمله غير كافي لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته وهذا ما يؤدي بالفرد للشعور بالملل والرتابة في العمل، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة في عمله".
4. **سرعة أداء العمل:** تشكل السرعة في أداء العمل، عامل ضغط فسيولوجي، يتعب الفرد وبرهانه بسرعة فالعمل المتسارع يتطلب رقابة مستمرة، وهذا ما يشكل إرهاقاً وضغطاً على الفرد صعوبة العمل: مما لا شك فيه بأنه، كلما زادت درجة صعوبة العمل، كلما زاد ضغط العمل على الفرد، مع العلم أن هذه الدرجة متباينة بين الأفراد حسب إمكانياتهم المختلفة.
5. **رتابة العمل:** الأعمال التي تتسم بالرتابة والروتين يؤدي أدائها بنفس الطريقة، وبدون تغيير إلى إصابة من يمارسها بالملل، قد تصل إلى درجة الإصابة بالاكتئاب، وهذا ما يتسبب بحدوث حوادث عمل خطيرة.
6. **تقسيم الأداء:** ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمؤسسة، حيث أن عدم وجود معايير منطقية يقتنع بها العاملين، من الممكن أن تكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل، بحيث يتكون لدى العاملين اعتقاد بأنهم لن يحصلوا على حقهم المناسب في التقدير المادي والمعنوي، وأن الجميع سواسية، وأن من يعمل يساوي من لا يعمل، مما يوجد حالة من الإحباط لدى العاملين.
7. **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** إنّ عدم مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار، خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها، يعتبر تجاهلاً لحاجتهم إلى التقدير، واحترام الذات وإثباتها، مما يقود إلى انخفاض الروح المعنوية لديهم، مما ينعكس على أدائهم للعمل وفقدان ولائهم للمؤسسة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

سوف يتم العرض في هذا المبحث أهم الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها والتي لها علاقة بموضوع البحث:

المطلب الأول: الدراسة السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)

1. دراسة خالد شتراوي (2023/2022) بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي

لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-¹:

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة تيندال بالمسيلة والكشف عن الفروق في متغيري الدراسة تبعاً لمتغير (الجنس / الوظيفة / الخبرة)، واستخدمت أداتين من اعداد الباحثة وهما (استبيان العدالة التنظيمية واستبيان فعالية الأداء الوظيفي) بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية على عينة استطلاعية قدرت بـ (30)، وبلغ حجم العينة الأساسية (150) عامل وعاملة بمؤسسة تيندال بالمسيلة أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية خطية موجبة ودالة إحصائياً بين العدالة التنظيمية وفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة تيندال بالمسيلة، وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً في متغيرات الدراسة تبعاً لمتغير الجنس / الوظيفة / الخبرة.

2. دراسة غزالي مراد وعلوش لونيس (2023/2022) بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء

التنظيمي -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية-²:

تناقش هذه الدراسة موضوع العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عينة من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ولاية برج بوعرييج، للوقوف على واقع التنظيم في المؤسسة محل الدراسة.

وقد تطرقنا في الدراسة إلى خمسة فصول سعيينا من خلالها للإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتوصلنا في الأخير إلى جملة من النتائج التي تعتبر إجابات على فروض الدراسة ولتفسير العلاقة بين العدالة التنظيمية

¹خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-

، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2023/2022.

²غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم إجتمع تنظيم والعمل، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2023/2022.

والولاء التنظيمي في إطار المنهج الوصفي، وأدوات جمع البيانات التي تجلت في الإستمارة، وشملت عينة الدراسة 45 عامل من مجتمع البحث.

3. دراسة عميري عبد الوهاب (2021) بعنوان: "الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي"¹:

تهدف هذه الدراسة إلى بحث الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، بمعنى كيف تؤثر العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي. وتستعرض الدراسة محددات وأبعاد العدالة التنظيمية التي يعمل تكريسها واحترامها على تشكيل ثقافة تنظيمية تساعد على ضمان الالتزام الوظيفي، وهذا الأخير يؤثر بدوره بصفة إيجابية على الأداء الوظيفي للفرد، من خلال حسن إتمام المهام الوظيفية الموكلة له.

وانطلاقاً من النماذج الميدانية التي تضمنتها أدبيات الدراسة، وفضلاً على التجربة المهنية الشخصية للباحث، فإن هذه الورقة البحثية تؤكد على تقاطع الأداء الوظيفي مع العدالة التنظيمية والثقافة التنظيمية، بحيث أن تجسيد العدالة التنظيمية يؤسس لثقافة تنظيمية، وهذه الأخيرة تشكل بدورها سلوكيات واتجاهات إيجابية لدى الموظفين، تتجسد في أدائهم الوظيفي الفعال بسبب رضاهم والتزامهم الوظيفي، نظراً لاعتنائهم بعدالة منظماتهم، واطمئنائهم على حقوقهم.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية)

1. دراسة بطاح سليمان وشهرة احمد خليل (2023/2022) بعنوان: "الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي - دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارت -"²:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه، والذي اكتسى أهمية بالغة لدى المفكرين والباحثين، وعليه جاءت إشكالية دراستنا ما طبيعة الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه؟، ومن هذا الأساس تفرعت فرضيات الدراسة إلى:

- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.

¹ عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021.
² بطاح سليمان، شهرة احمد خليل، الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي - دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارت -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني م.د، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والفلسفة والأورفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2022.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب السن.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية المهنية.
- ومن أجل صحة الفرضيات طبقت دراستنا على عينة من مستشاري التوجيه بتيارت تم اختيارها عن طريق الصدفة، ولقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي، وأداة الاستبيان، ومن أجل الوصول إلى نتائج فرضيات الدراسة اعتمدنا على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، ومن أهم النتائج المتوصل إليها في دراستنا:
- مستوى الضغوط المهنية مرتفع لدى مستشاري التوجيه.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب العمر.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه حسب الأقدمية¹، وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها صحيحة في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

2. دراسة خولة فوغالي عاتي وهناء مراني (2021/2020) بعنوان: "أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - قالمة-"¹

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر ضغوط العمل والممثلة بأبعادها (ضغوط) طبيعة العمل، ضغوط علاقات العمل، ضغوط الهيكل التنظيمي، ضغوط الترقّي والنمو، في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي في الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بقالمة، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 200 استبانة على العاملين في مختلف المستويات الوظيفية بالشركة، وقد بلغ عدد الاستبانات القابلة للمعالجة والتحليل الإحصائي 166 استبانة، بينت نتائج الدراسة أن العاملين بالشركة يعانون من

¹خولة فوغالي عاتي، هناء مراني، أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاغتراب الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قالمة-، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021/2020.

مستويات متوسطة من ضغوط العمل وهذا ما يؤثر عليهم وينمي لديهم الشعور بالاغتراب الوظيفي حتى تقلل الشركة من درجة الضغوط لدى عاملها وبالتالي الحد من الاغتراب الوظيفي حتى تكتسب ولاء موظفيها، عليها توفير ظروف عمل مناسبة للعاملين، ليتسنى لهم أداء وظائفهم بفعالية أكبر وكفاءة أعلى، إضافة إلى الاهتمام بنظام الحوافز والترقيات المتبع داخل المؤسسة، وكذا درجة توفير الأمن الوظيفي وضرورة وضع قوانين وإجراءات عمل يتبعها العمال طواعية دون أن تفرض عليهم بالقوة.

3. دراسة موفق سهام وهيشر سميرة (2017) بعنوان: "القيادة ودورها في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة - مدخل استراتيجي - دراسة استطلاعية على عينة من موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة -"1:

استهدفت الدراسة إبراز أثر ممارسات القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة بأبعادها المتمثلة في: (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور)، وقد كانت جامعة محمد خيضر - بسكرة - ميداناً للدراسة، وقد شملت الدراسة جميع موظفات الكليات الستة (6) للجامعة البالغ عددهن 747 موظفة، وبعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 21 للبرنامج الإحصائي Spss، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أبرزها، وجود أثر لممارسات القيادة الاستراتيجية في التخفيف من غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، لموظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة - وبناءً على نتائج الدراسة، كما تم التقدم بالعديد من التوصيات التي من شأنها أن تساهم في توجيه أنظار القيادات الاستراتيجية في المؤسسات المختلفة للدور الذي تمثله تلك الممارسات في التخفيف من الضغوط الوظيفية للموظفات على وجه خاص.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها سابقاً.

أولاً: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية)

تلخيص أهم الفروقات بين دراستنا والدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية) في الجدول التالي:

¹موفق سهام، هيشر سميرة، القيادة ودورها في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة - مدخل استراتيجي - دراسة استطلاعية على عينة من موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة -، مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

جدول رقم 02: الدراسة الحالية مع الدراسات المتعلقة بالمتغير الأول (العدالة التنظيمية):

الدراسات	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
خالد شتراوي	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع. - نوع دراسة بحث جامعي - تطبيق دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة.
غزالي مراد وعلوش لونيس	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي - تطبيق دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج.
عميري عبد الوهاب	- المتغير المستقل - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير التابع - نوع دراسة بحث جامعي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الدراسة المقارنة

ثانيا: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية)

يمكن تلخيص أهم الفروقات بني الدراسة الحالية السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (الضغوط الوظيفية) من خلال

الجدول التالي:

جدول رقم 03: الدراسة الحالية مع الدراسات الوطنية السابقة المتعلقة بالمتغير (الضغوط

الوظيفية):

الدراسات	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
بطاح سليمان وشهرة احمد خليل	- نوع دراسة بحث جامعي - منهجية الدراسة	- المتغير التابع - المتغير مستقل. - حدود الزمنية والمكانية. - تطبيق دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارت.
خولة فوغالي عاتي وهناء مراني	- نوع دراسة بحث جامعي. - منهجية الدراسة.	- المتغير التابع - المتغير مستقل. - حدود الزمنية والمكانية. - تطبيق راسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز - قالمة-.
موفق سهام وهيشر سميرة	- المتغير التابع - منهجية الدراسة	- حدود الزمنية والمكانية. - المتغير مستقل. - نوع دراسة بحث جامعي - تطبيق دراسة استطلاعية على عينة من موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة -.

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الدراسة المقارنة

خلاصة:

تطرقنا من خلال المبحث الأول لهذا الفصل إلى الإطار النظري للدراسة التي جاء فيه في المطلب الأول عن العدالة التنظيمية من تعريف وأهمية وأهداف ثم تطرقنا إلى مقوماتها ومعوقاتهما وابعادها، كما تم أيضا التطرق في المطلب الثاني إلى الضغوط الوظيفية من تعريف وأسباب وأنواع ثم جاء أساليب التخفيف من الضغوط الوظيفية وأهم ابعاده.

كما تناولنا خلال المبحث الثاني لهذا الفصل بعض الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع العدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية المتمثلة في الدراسات المتعلقة بكل متغير التي كان لها إسهام مباشر لتحديد كل الجوانب المتعلقة بهذا النوع الجديد الأحدث المقارن مع الدراسات الحالية.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لدور العدالة

التنظيمية في تخفيف حدة الضغوط

الوظيفية في مديرية توزيع الكهرباء

والغاز (المنبعة)

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول الى الجانب النظري لكل من العدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية من خلال الامام بمختلف المفاهيم والاستراتيجيات المتعلقة بها، سنقوم في هذا الفصل بمحاولة اسقاط ما جاء في الجانب النظري على مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) كونها مؤسسة كبيرة تتوفر على جميع المتطلبات والإمكانيات اللازمة لتحقيق العدالة التنظيمية إضافة الى انها تنشط في قطاع يتميز بالنمو وشدة المنافسة فيه.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

تعتبر شركة سونلغاز الشركة الوطنية الوحيدة في إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز على مستوى الوطني بدون منازع، حيث أنها تتكون من ثلاثة (3) فروع: فرع إنتاج، فرع نقل، فرع توزيع، ولكل فرع له فروع ومديريات ثانوية تابعة له:

المطلب الأول: تعريف بالمؤسسة وفروعها

سونلغاز: الشركة الوطنية للكهرباء والغاز، هي مجموعة طاقوية صناعية جزائرية، اقتصادية وتجارية، متخصصة في إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية، ثم إنشائها في 28 جويلية 1969، الرئيس المدير العام الحالي هو الميد مراد عمال الرئيس التنفيذية المجموعة سونلغاز.

1. الفترة التاريخية لمجمع سونلغاز:

إبان فترة الاحتلال الفرنسي، كانت مؤسسة الكهرباء والغاز للجزائر تمتاز بهيكل تنظيمي خاص بها، بحيث كانت تضم عمال من أصل فرنسي، إضافة إلى السكان المحليين الذين هذه الفئة من العمال تعايشوا مع الفرنسيين على يتمتعون بالجنسية الفرنسية منذ 1830 الرغم من تقاليدهم وعاداتهم المختلفة في الأصل والتاريخ، وهي النتيجة التي استطعنا التوصيل إليها من خلال هذا البحث الذي يتطرق أساسا إلى مهنة الكهرباء والغاز مروراً بمرحلة تأسس شركة الكهرباء والغاز للجزائر (EGA) أي الفترة ما بين 1847 إلى 1947 إلى إنشاء شركة سونلغاز 1969.

2. تعريف بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز بولاية المنبعة:

هي مؤسسة اقتصادية وطنية طاقوية وتجارية يتمثل نشاطها في توزيع الطاقوتين الكهربائية والغازية لمختلف شرائح مجتمع المنبعة من زبائن عاديين إلى مؤسسات عامة وخاصة مع ضمان استمرارية وجودة الخدمة مع الحرص على الحفاظ على امن وسلامة زبائنهم من مختلف المخاطر الناجمة عن سوء استعمال الكهرباء والغاز.

تقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز المنبعة في منطقة الصناعية على مستوى الطريق الوطني رقم 01 كما تضم المؤسسة رأس مال بشري يتكون من 91 عاملا ما بين اطارات وعمال يساهمون بشكل كبير في حسن سير عمل ونشاط المديرية.

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)

تتكون مديرية توزيع الكهرباء والغاز المنبعة من عدة أقسام حيث نجد مقر المديرية ومقر الوكالة التجارية المتواجدة بشارع الشهيد علي لابوانت ومصلحتين تقنيتين كهربائية وغازية متواجدة بشارع الشهيد العربي بن المهدي.

3. فروع مؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز:

- سونلغاز انتاج الكهرباء.
- سونلغاز الطاقات المتجددة.
- سونلغاز نقل الكهرباء.
- سونلغاز نقل الغاز.
- سونلغاز التوزيع.
- سونلغاز الخدمات.

المطلب الثاني: مهام وأهداف المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

أولاً: أهداف مؤسسة سونلغاز

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها.
- نقل الغاز لتلبية حاجيات السوق.
- تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية.
- تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية بكل أنواعها
- تحقيق أكبر أرباح ممكنة اقل تكلفة.
- تغطية حاجيات المواطنين اقتصاديا.
- الحفاظ على مناصب الشغل؛ المساهمة مع الوضع.
- تحسين مستوى العمال.

ثانياً: مهام مؤسسة سونلغاز

- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.
- تسيير منشأة توزيع الطاقة الكهربائية.
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة.
- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز بالمنبعة:



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

يظهر لنا من خلال الهيكل التنظيمي لمديرية امتياز توزيع غرداية أنها من النوع الوظيفي المهني الذي يتسم بالتقسيم الوظيفي العمودي وهذا استجابة لتعدد الوظائف وتقسيمها، كما يمكن أن يظهر خطوط الاتصال العمودي.

أ- مدير التوزيع:

يعتبر المسؤول الأول المباشر على جميع العمليات المتعلقة بتسيير وتنظيم المديرية، حيث يقوم بالمتابعة والإشراف والتنسيق بين جميع الهياكل التابعة إداريا للمديرية، بما يقدمه من توجيهات وتعليمات، ومن مهامه تذكر:

- يتعهد أمام المدير العام بإنجاز ما جاء في الوثيقة المسماة " عقد التسيير Contrat de gestion " بناء على الموازنة التقديرية.

- له بعض الصلاحيات المتعلقة بالعمليات المالية منها:
✓ الأمر بالصرف.

✓ الإمضاء على الوثائق المحاسبية التي تتعلق بكل العمليات المالية للمديرية.

✓ يقوم بالتقييم السنوي للميزانية الختامية للمديرية.

✓ يشرف على الموازنات التقديرية.

✓ يمثل مؤسسة لدى السلطات المحلية.

✓ إصدار القرارات المتعلقة بتسيير المستخدمين (علاوات ترقية....).

ب- مكلف بالإعلام: لقد تم استحداث هذا المنصب عقب صدور القانون الجديد المحدد لصلاحيات

شركة توزيع الكهرباء والغاز، وهذا استجابة لإستراتيجية المنظمة والتي تقضي بالتكيف توزيع الكهرباء

والغاز وهذا استجابة الإستراتيجية المنظمة و التي تقضي بالتكيف مع متغيرات البيئة الخارجية

للمنظمة والانفتاح على المحيط والمتمثل في المتعاملين مع المنظمة سواء كانوا زبائن، شركائه،

مؤسسات الدولة الإدارات العمومية، منافسين....

ت- مكلف بالشؤون القانونية:

يهتم بمتابعة المسائل المتعلقة بالمنازعات وتمثيل المؤسسة لدى الجهات القضائية وكذلك متابعة اللجان المكلفة بتسيير الصفقات.

ث- مكلف بالأمن:

سهر على تسيير الشؤون المتعلقة بحفظ النظام العام داخل محيط المؤسسة ومراقبة ممتلكاتها.

ج- مكلف بالأمن الداخلي:

➤ قسم الموارد البشرية: تتمثل مهامه فيما يلي:

1- مصالح وأقسام امتياز التوزيع غرداية:

- إعداد وتوجيه ومراقبة المديرية لمختلف مخططات المستخدمين، من حيث التوظيف والتكوين والترقية.

- ضمان وتنسيق وترقية النشاطات الإدارية وتسيير المستخدمين.

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)

- إعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برامج التكوين.
- إعداد ومتابعة أجور العمال
- 2- قسم استغلال الكهرباء: يقوم هذا القسم بالمهام الآتية:
 - إعداد برامج ومقاسات التوتر المنخفض والمتوسط ومتابعتها.
 - إعداد برامج الشبكة الكهربائية ومتابعتها.
 - تحليل المعطيات الإحصائية وتحديد التصاميم البيانية الخاصة بالشبكة.
 - ضمان تسيير المحاولات الكهربائية.
 - إعداد البرنامج السنوي للتجهيز وكذلك على المستوى القصير.
 - التدخل في حالة وجود عطب أو خطر في الشبكة وإصلاحه.
 - متابعة المصالح التقنية للكهرباء التابعة لها عبر دوائر الولاية غرداية، متليلي، المنبعة، القرارة. الخ.
 - شراء العدادات وإصلاحها.
 - استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطل معين واتخاذ الإجراءات اللازمة
 - استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطل معين واتخاذ الإجراءات اللازمة
- 3- قسم استغلال الغاز: ويهتم بما يلي:
 - ضمان تسوير شبكة الغاز ومراقبتها وتطويرها وإعداد برامج الصيانة.
 - متابعة المقاييس دوريا وتحليل الأخطار.
 - شهير العتاد الغازي على مستوى المديرية.
 - إعداد وتحليل المعطيات والإحصائيات اللازمة ووضع مخططات الحماية العامة لتحليل النتائج.
 - إعداد مخططات أو تصاميم قنوات الغاز وتحديثها.
 - إعداد برنامج عملية البحث عن الأعطاب وتفعيلها.
 - ضمان إصلاح كل الأعطاب سواء الناتجة عن عملية البحث وإبلاغ المواطنين عنها.
 - ضمان صيانة كل العادات والعتاد خاصة عتاد البحث عن التسرب.
- 4- قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز: مهامه تتمثل في:
 - وضع برامج إنجاز الأشغال والتحكم.

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)

- دراسة طلبات الزبائن سواء ضمن برنامج توصيل الزبائن (RCN) أو الكهرباء الريفية أو التوزيع العمومي للغاز.
- الملفات التقنية للأشغال المبرمجة للإنجاز.
- تنظيم فتح الورشات للمؤسسات ومراقبتها من حيث نوعية وأجال الأشغال.
- المصادقة على الكشوف الكمية وإنجاز تقارير الأشغال.
- شهير الاعتماد المالية الموجهة للمديرية من الجانب التقني
- استقبال وتقرير فواتير المؤسسات.
- وضع برامج الاستثمار على المدى القصير والمتوسط طبقا لتوجيهات الإدارة المركزية وبالتنسيق مع المصالح التقنية.
- الحرص على استعمال التقنيات والعتاد الحديث في الإنجاز.
- الإعلان على المناقصات والاتفاقيات وإنجازها.
- اقتراح اعتمادات مالية إضافية.
- 5 قسم العلاقات التجارية:
- إعداد عقود المشتركين من التوتر والضغط المتوسطين والمنخفضين ومطابقتهم.
- تسوير المشتركين ذوي التوتر والضغط المنخفضين من خلال عملية اعداد الفواتير والتحصيل.
- تصوير حسابات الزبائن بما في ذلك الجرد.
- إعداد وتسيير الفواتير على أساس المذكرات مختلف الخدمات.
- القيام بتحريات حول الزبائن.
- اقتراح خدمات مقدمة جديدة للزبائن.
- إعداد فواتير الإيصالات الخاصة بتوصيل الزبائن الجدد.
- إعداد الميزانية النهائية.
- متابعة وتطيل ديون الزبائن حساب بحساب.
- التدخل في إعداد بعض دراسات الشبكات.
- احترام رزنامة التعداد ونوعية التعداد ومتابعته دوريا.

- القطع والوضع بالخدمة للعدادات.
- التدخل في حالة حدوث عطب خاص بالعداد.
- 6 قسم المالية والمحاسبة: وتهتم بما يلي:
 - ضمان مراقبة التسجيلات المحاسبية لكل العمليات.
 - ضمان مراقبة القيود المحاسبية الخاصة.
 - استخراج النتيجة المحاسبية للمديرية.
 - مراقبة وتبرير وتصفية الحسابات.
 - ضمان مراقبة التسجيلات المحاسبية لكل العمليات.
 - ضمان مراقبة القيود المحاسبية الخاصة.
 - استخراج النتيجة المحاسبية للمديرية.
 - مراقبة وتبرير وتصفية الحسابات.
 - ضمان النشاط الضريبي المركزي.
 - مسك ملف الموجودات
 - ضمان الربط بين مختلف الفروع والمراكز المحاسبية والمديرية المركزية.
 - استخراج فروق الجرد.
 - متابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية والبريدية.
 - إعداد توقعات الخزينة على المدى القصير.
 - إجراء المقاربات البنكية.
 - إعداد الموازنة السنوية للمديرية.
 - إعداد جدول المراقبة وميزانية نشاط المؤسسة.
- 7 قسم تسيير برامج الإعلام الآلي: وتهتم ب:
 - تصوير مركز المعالجة المعلوماتية وترقية البرامج على مستوى المديرية الجهوية.
 - ضمان تسيير مركز معالجة المعلوماتية وصيانة البرامج.
 - صيانة جميع عناد الإعلام الآلي دوريا الموجه للمديرية الجهوية.

-
- تقدير ومراقبة اللوازم المستهلكة.
 - ترقية وتطوير التطبيقات الخاصة بالإعلام الآلي للمديرية.
 - 8- **شعبة الوسائل العامة:** تتمثل في:
 - ضمان سير الوسائل والأجهزة والأدوات والبنية التحتية للمديرية.
 - متابعة برنامج الحراسة.
 - إيصال وتوزيع طرود المؤسسة.
 - ضمان تسيير الممتلكات المنقولة وغير المنقولة.
 - تسيير الصندوق ومختلف المشتريات.
 - تسمير الوقود والقيام بعمليات تصليح السيارات وحفظ المرأب.
 - إدارة مكتبية المديرية وتنظيم الأرشيف.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

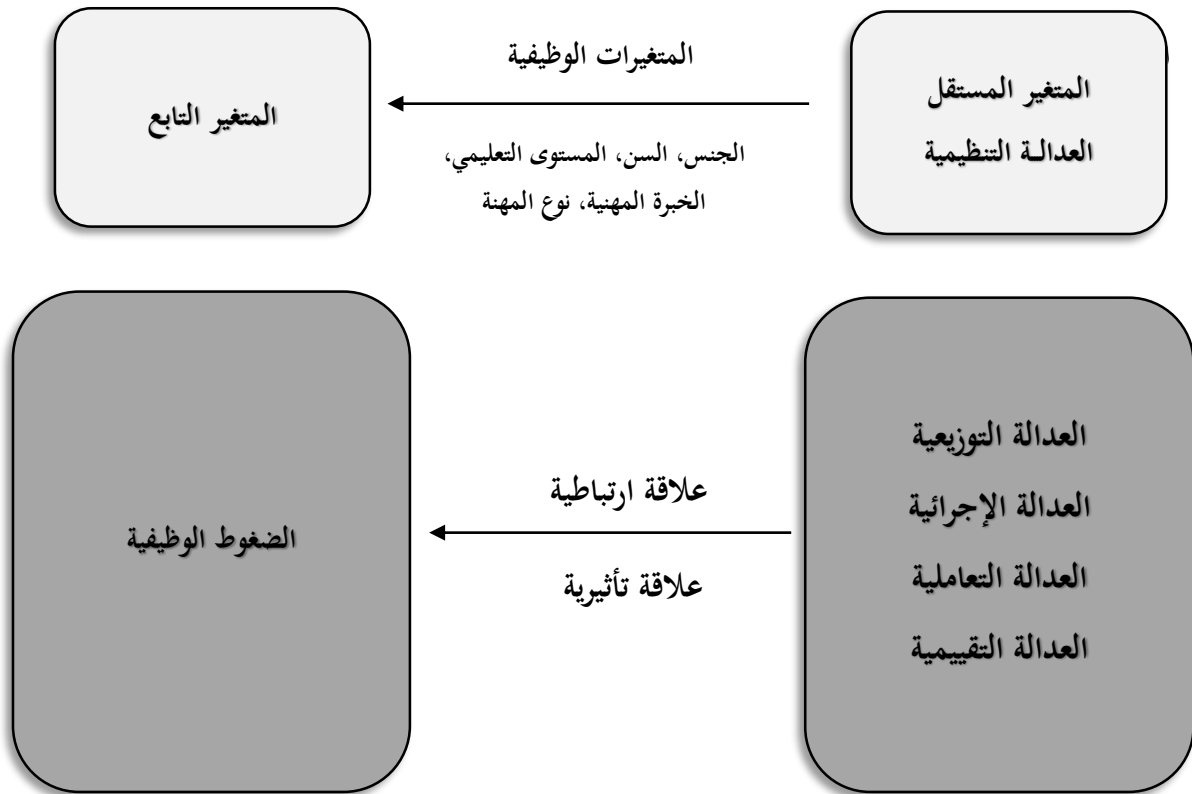
من أجل تحديد الإطار العام للدراسة الميدانية والإجابة عن الإشكالية المطروحة وكذا التعرف على أدوات جمع البيانات "الاستبيان" من حيث تصميمه وتوزيعه على عينة الدراسة وصدقه وثباته بالإضافة إلى أهم الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض نموذج الدراسة ثم نتطرق إلى مصادر وطرق جمع البيانات بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة.

الفرع الأول: عرض نموذج الدراسة

الشكل 04: نموذج متغيرات الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني: عينة، أدوات جمع البيانات

أولاً: عينة الدراسة

- العينة: هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي الذي ترغب في التعرف على خصائصه ويجب أن تكون تلك العينة ممثلة لجميع مفردات هذا المجتمع تمثيلاً صحيحاً.¹

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من موظفين المديرية حيث تم اختيار عينة قصدية وتوزيع 40 استبيان على أفراد العينة وتم استرجاع 30 استبيان وهي قابلة للدراسة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

يتطلب إعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع وتصب في فحواه، وتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات المطلوبة وتمثل فيما يلي:

- الاستبيان: عبارة عن صحيفة أو كشف يتضمن عدداً من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي، ومن مجموع الاجابات عن الأسئلة نحصل على المعطيات الاحصائية التي نحن بصدد جمعها.²

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل موضوعية وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان متكون من 28 عبارة وتضمن الاستبيان جزئين على النحو التالي:

- الجزء الأول: يتضمن البيانات العامة المتعلقة بالخصائص الشخصية عن أفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الخبرة).

¹ مهدي محمد القصاص، "الاحصاء والقياس الاجتماعي"، دار نيبور للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 01، العراق، 2014، ص: 64.
² عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، "أساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا واستخدام برنامج SPSS"، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة العربية 01، عمان، 2007، ص: 22.

- الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى متغيرين كما يلي:

المتغير الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في أبعاد العدالة التنظيمية والذي احتوى على (14) عبارة، وقسمت على (04) أبعاد كما يلي:

✎ البعد الأول: ويمثل: العدالة التوزيعية والذي احتوى على (04) عبارات.

✎ البعد الثاني: ويمثل العدالة الإجرائية والذي احتوى على (03) عبارات.

✎ البعد الثالث: ويمثل العدالة التعاملية والذي احتوى على (04) عبارات.

✎ البعد الرابع: ويمثل العدالة التقييمية والذي احتوى على (03) عبارات.

➤ المتغير الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في الضغوط الوظيفية والذي احتوى على

(09) عبارة.

المطلب الثاني: عرض الأساليب الإحصائية

من أجل شرح منهجية الدراسة التطبيقية سوف نتطرق إلى كيفية إعداد القائمة الاستقصائية الموجهة لعينة الدراسة وإلى شرح الأساليب الإحصائية.

الفرع الأول: تصميم الاستبيان

من أجل تصميم القائمة الاستقصائية للدراسة الميدانية تم التركيز على بساطة الكلمات والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل على المجيب الفهم وتقديم إجابات دقيقة والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل المجيب الفهم وتقديم إجابات دقيقة من أجل الخروج بنتائج موثوقة، كما قام الباحث بتقشير القائمة الاستقصائية خاصة وأنها موجهة لعمال محطة توليد الكهرباء والغاز.

وتضمن الاستبيان بتمهيد يتم توضيح بأن الدراسة هي ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير مع تقديم وعد بالتعامل مع المعلومات التي يتحصل عليها الباحث تتم بالسرية ولأغراض البحث العلمي.

حيث تم اختيار عينة عشوائية والتي قدرت بـ 40 موظف، تم توزيع 40 استبيان على أفراد العينة وتم استرجاع 30 استبيان وهي قابلة للدراسة، كما تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي "Likert Scale" في محوري الاستبيان والتي كانت على النحو التالي:

الجدول رقم 04: المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان:

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

ويحتوي الاستبيان على جزئين أساسيين هما:

- **الجزء الأول:** يحتوي على المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والتي تشمل: الجنس، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية.
- **الجزء الثاني:** يحتوي على محور الاستبيان، المحور الأول والذي يشمل أبعاد المتغير المستقل "العدالة التنظيمية" المتمثل في (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية، العدالة التقييمية)، والمحور الثاني الذي يشمل المتغير التابع "الضغوط الوظيفية"، وتم توزيع عبارات المتغير المستقل كما هو موضح في الجدول:

الجدول رقم 05: توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل:

رقم البعد	أبعاد المتغير المستقل (العدالة التنظيمية)	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	العدالة التوزيعية	4 - 1	4
2	العدالة الإجرائية	7 - 5	3
3	العدالة التعاملية	11 - 8	3
4	العدالة التقييمية	14 - 12	3

المصدر: من إعداد الطالبتين

وتم توزيع عبارات المتغير التابع كما يلي:

الجدول رقم 06: توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع:

رقم البعد	المتغير التابع	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	ضغوط العاملين	15 – 23	09

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: عرض الأسلوب الإحصائي المستخدم

لتحليل الاستبيان قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 26 وذلك بعد تفرغ الاستمارات وترميز البيانات في البرنامج، ثم عرض النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

✓ **الإحصاء الوصفي:** تبويب البيانات وعرضها جدولياً وتمثيلها بيانياً وبالأخص المتغيرات الديموغرافية.

✓ **الإحصاء الاستدلالي:** عن طريق تحليل وتفسير النتائج لقياس العلاقة التأثيرية والارتباطية بين المتغيرات.

المطلب الثالث: تحليل البيانات واستخلاص النتائج

الفرع الأول: ثبات وصدق الاستبيان

من أجل معرفة وتأكد من درجة الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة المتمثلة في العبارات المستخدمة في الاستبيان، سنقوم بحساب معامل الثبات "ألفا-كرونباخ".

• حساب معامل الثبات "ألفا - كرونباخ":

هو معامل يأخذ قيمة محصورة بين 0 و 1، بحيث كلما اقترب من الواحد كلما كانت عبارات الاستبيان أكثر ثباتاً، وتمثل قواعد الحكم على درجة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان كما يلي:

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أقل من "0.6"، فهذا يدل على أن العبارات لها ثبات ضعيف، مما يستوجب إعادة النظر في عبارات الاستبيان عن طريق تعديلها أو حذفها أو إلغائها نهائياً.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين **[0.6 - 0.7]** فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات مقبول.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين **[0.7 - 0.8]** فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات جيد.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أكبر من **"0.8"** فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات ممتاز وكلها تخدم موضوع الدراسة.

وبالاعتماد على تحليل نتائج إجابات العينة والبالغ عددها 30، تم استخراج معامل ارتباط ألفا كرونباخ لكل من أبعاد المتغير التابع والمستقل وكانت قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبانة ممتازة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 07: معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ":

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.862	23

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.862 فهي أكثر من 0.8 وبالتالي فإن درجة الاتساق ممتازة مما يدل على أن أسئلة الاستبيان في ثبات ممتاز.

الجدول رقم 08: معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير المستقل:

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.838	14

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل تساوي 0.838 فهي أكثر من 0.8 وبالتالي فإن درجة الاتساق ممتازة مما يدل على أن أسئلة الاستبيان في ثبات ممتاز.

الجدول رقم 09: معامل ثبات "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع:

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
09	0.620

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع تساوي 0.620 فهي مقبولة وبالتالي فإن درجة الاتساق مقبول مما يدل على أن أسئلة الاستبيان في ثبات مقبول.

• معاملات الارتباط بين عبارات المحور:

يستخدم معامل ارتباط بيرسون لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيران المراد قياس الارتباط بينهم متغيرات كمية ويشترط تساوي عدد الحالات كلا من المتغيرين، نستخدمه في الدراسة لتأكيد الصدق الاتساق الداخلي وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.¹

يكون ذلك بحساب درجة ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية لعبارات المحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون Pearson" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور مع الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور:

ومنه سوف نقوم بوضع الفرضيات التالية:

• الفرضية H0: لا يوجد ارتباط بمعنى $r \neq [-1, 1]$

• الفرضية H1: يوجد ارتباط بمعنى $r = [-1, 1]$.

¹ مهدي محمد القصاص، مرجع سابق، ص: 258.

الجدول رقم 10: معاملات الارتباط بين المتغير المستقل مع المتغير التابع:

الضغوط الوظيفية	العدالة التنظيمية		
0.673**	1	معامل بيرسون	العدالة التنظيمية
0.000	-	قيمة sig	
30	30	N	
1	0.673**	معامل بيرسون	الضغوط الوظيفية
-	0.000	قيمة sig	
30	30	N	
** دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل العدالة التنظيمية والمتغير التابع الضغوط الوظيفية قيمة مرتفعة وقريبة من الـ 1 حيث بلغت القيمة 0.673 أي عند مستوى دلالة 0.000، مما يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين 1- و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

الفرع الثاني: النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج الدراسة الوصفية للمتغير المستقل والتابع، كما سيتم وصف مفردات عينة الدراسة من حيث المعلومات الخاصة بها (الوظيفة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي)، وذلك كالتالي:

أولاً: حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لسلم ليكارت

حساب المدى: $(4 = 1 - 5)$ ثم نقوم بتقسيمه على درجات سلم ليكارت المستعمل (05) أي $(0.8 = 5 \div 4)$ وبهذا نتحصل على طول الخلية، ثم نقوم بإضافة هذه القيمة إلى أدنى درجة في المقياس (الدرجة 1 في سلم ليكارت) من أجل تحديد الحد الأصغر للخلية، ثم نضيف في كل مرة "0.8" وصولاً إلى أعلى درجة في المقياس (الدرجة 5 في سلم ليكارت المستخدم)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية المرجحة والدرجات الموافقة لها:

المتوسط المرجح	درجة الموافقة في سلم ليكارت
[1.79 – 01]	غير موافق تماما
[2.59 – 1.80]	غير موافق
[3.40 – 2.60]	محايد
[4.19 – 3.40]	موافق
[5.00 – 4.20]	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

ثانيا: ترتيب عبارات الاستبيان

سنقوم بترتيب العبارات الخاصة بأبعاد كل من المتغير التابع والمتغير المستقل ترتيبا تنازليا وفقاً لقيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات على النحو التالي:

أ- ترتيب عبارات المتغير المستقل:

الجدول رقم 12: ترتيب عبارات العدالة التنظيمية حسب استجابات مفردات عينة الدراسة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	مستوى الموافقة	ترتيب العبارة
العدالة التوزيعية -1	3.87	1.154	4	موافق	1
العدالة التوزيعية -2	3.67	1.195	4	موافق	3
العدالة التوزيعية -3	3.80	0.933	4	موافق	2
العدالة التوزيعية -4	3.57	1.702	4	موافق	4
بعد العدالة التوزيعية	3.7275	1.261	4	موافق	
العدالة الإجرائية -1	3.60	1.076	4	موافق	3
العدالة الإجرائية -2	3.80	0.855	4	موافق	1
العدالة الإجرائية -3	3.80	1.062	4	موافق	2
بعد العدالة الإجرائية	3.733	0.9976	4	موافق	
العدالة التعاملية -1	3.93	1.030	4	موافق	1
العدالة التعاملية -2	3.60	1.145	4	موافق	3
العدالة التعاملية -3	3.83	1.247	4	موافق	2
العدالة التعاملية -4	3.79	1.189	4	موافق	3
بعد العدالة التعاملية	3.786	1.1406	4	موافق	
العدالة التقييمية -1	3.77	1.289	4	موافق	1
العدالة التقييمية -2	3.53	1.292	4	موافق	3
العدالة التقييمية -3	3.67	0.989	4	موافق	2
العدالة التقييمية	3.656	1.190	4	موافق	
بعد العدالة التنظيمية	3.725	1.1473	4	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن شرح أبعاد الدراسة كما يلي:

- البعد الأول "العدالة التوزيعية": يبين أن عبارات المتوسط الحسابي لمجمل عبارات العدالة التوزيعية بلغ 3.7275 بانحراف معياري يقدر بـ 1.261 وهو ما يشير إلى مستوى غير موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.57 - 3.87 وقد احتلت العبارة الأولى

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)

المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.87 بانحراف معياري قدر بـ 1.154 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.57 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.702 أي في مستوى "موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة التوزيعية في اتجاه موافق

• **البعد الثاني "العدالة الإجرائية":** يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحمل عبارات العدالة الإجرائية بلغت 3.733 بانحراف معياري يقدر بـ 0.9976 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.60 - 3.80، وقد احتلت العبارة الثانية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.80 وبانحراف معياري قدر بـ 0.855 أي في مستوى "موافق" في حين احتلت العبارة الأولى المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.60 وبانحراف معياري قدر بـ 1.076 أي في مستوى "موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة الإجرائية في اتجاه موافق.

• **البعد الثالث "العدالة التعاملية":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحمل عبارات العدالة التعاملية بلغت 3.786 بانحراف معياري يقدر بـ 1.1406 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.93 - 3.60 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.93 بانحراف معياري قدر بـ 1.030 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.60 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.145 أي في مستوى موافق، مما يدل على أن عبارات بعد العدالة التوزيعية في اتجاه موافق.

• **البعد الرابع "العدالة التقييمية":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحمل عبارات العدالة التقييمية بلغت 3.656 بانحراف معياري يقدر بـ 1.190 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.77 - 3.53 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 3.77 بانحراف معياري قدر بـ 1.289 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.53 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.292 أي في مستوى موافق، مما يدل على أن عبارات العدالة التقييمية في اتجاه موافق.

ب- ترتيب عبارات المتغير التابع:

الجدول رقم 13: ترتيب عبارات ضغوط العاملين حسب استجابات مفردات عينة الدراسة:

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	مستوى الموافقة	ترتيب العبارة
ضغوط العاملين -1	4.20	0.993	5	موافق تماما	1
ضغوط العاملين -2	3.97	1.068	4	موافق	2
ضغوط العاملين -3	3.77	1.220	4	موافق	4
ضغوط العاملين -4	3.90	1.059	4	موافق	3
ضغوط العاملين -5	3.67	1.159	4	موافق	6
ضغوط العاملين -6	2.17	1.040	2	غير موافق	9
ضغوط العاملين -7	3.33	1.264	3	محايد	8
ضغوط العاملين -8	3.63	1.137	4	موافق	7
ضغوط العاملين -9	2.70	1.528	3	محايد	5
بعد ضغوط العاملين	3.482	1.163	4	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

بينت أن عبارات المتوسط الحسابي لمجمل عبارات ضغوط العاملين بلغت 3.482 بانحراف معياري يقدر بـ 1.163 وهو ما يشير إلى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 4.20 - 2.17، وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.20 بانحراف معياري قدر بـ 0.993 أي في مستوى "موافق تماما"، في حين جاءت العبارة السادسة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.17 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.040 أي في مستوى "غير موافق"، مما يدل على أن عبارات بعد ضغوط العاملين في اتجاه موافق.

ثالثا خصائص عينة الدراسة

من أجل التعمق في الدراسة الوصفية، سيتم التعرف على مميزات العينة المختارة من خلال تشخيصها من ناحية المعلومات الخاصة بها والمتحصل عليها من الاستبيان، كما يلي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

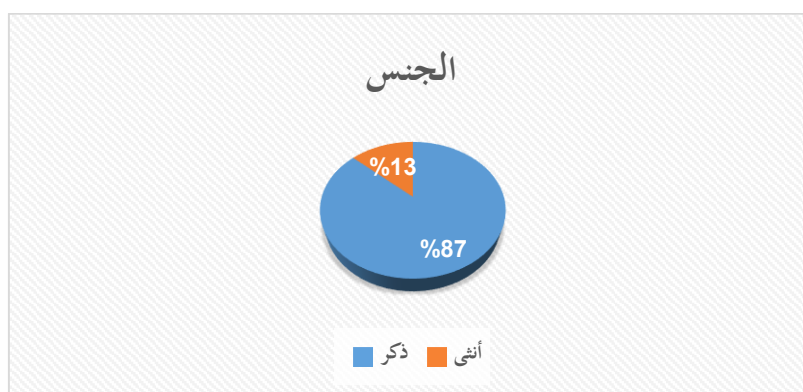
الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
86.7	26	ذكر
13.3	04	أنثى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 05: تمثيل أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة الذكور هي الغالبة بنسبة تقدر بـ 86.7% في حين كانت فئة الإناث النسبة الأقل والتي قدرت بـ 13.3%.

2. توزيع عينة الدراسة حسب السن:

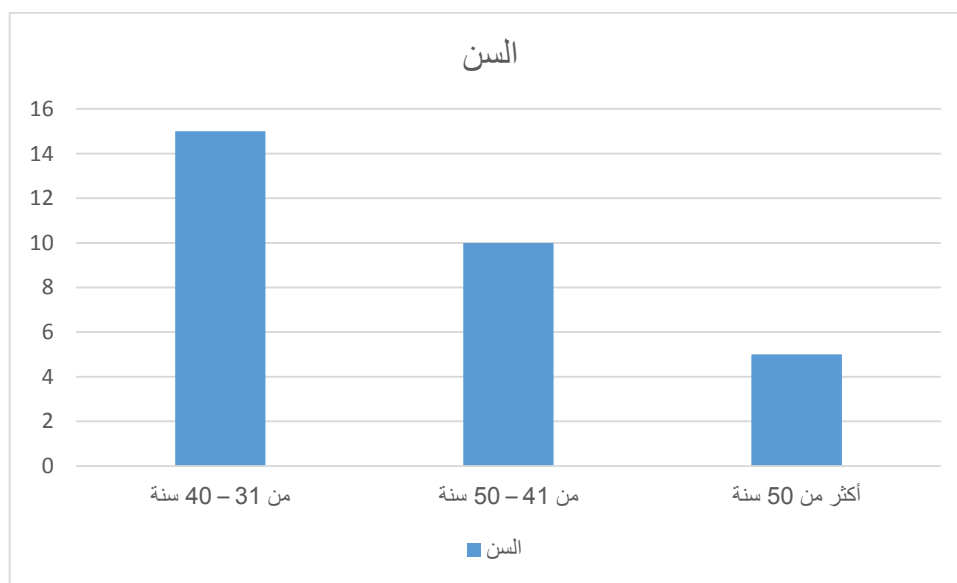
الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرارات	السن
50	15	من 31 - 40 سنة
33.3	10	من 41 - 50 سنة
16.7	05	أكثر من 50 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 06: تمثيل أفراد العينة حسب السن:



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن إجابات العينة كانت من فئة [من 31 - 40 سنة] بنسبة تقدر بـ 50% ثم تليها فئة [من 41 - 50 سنة] بنسبة تقدر بـ 33.3% في حين كانت فئة [أكثر من 50 سنة] الأقل نسبة والتي قدرت بـ 16.7%.

3. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

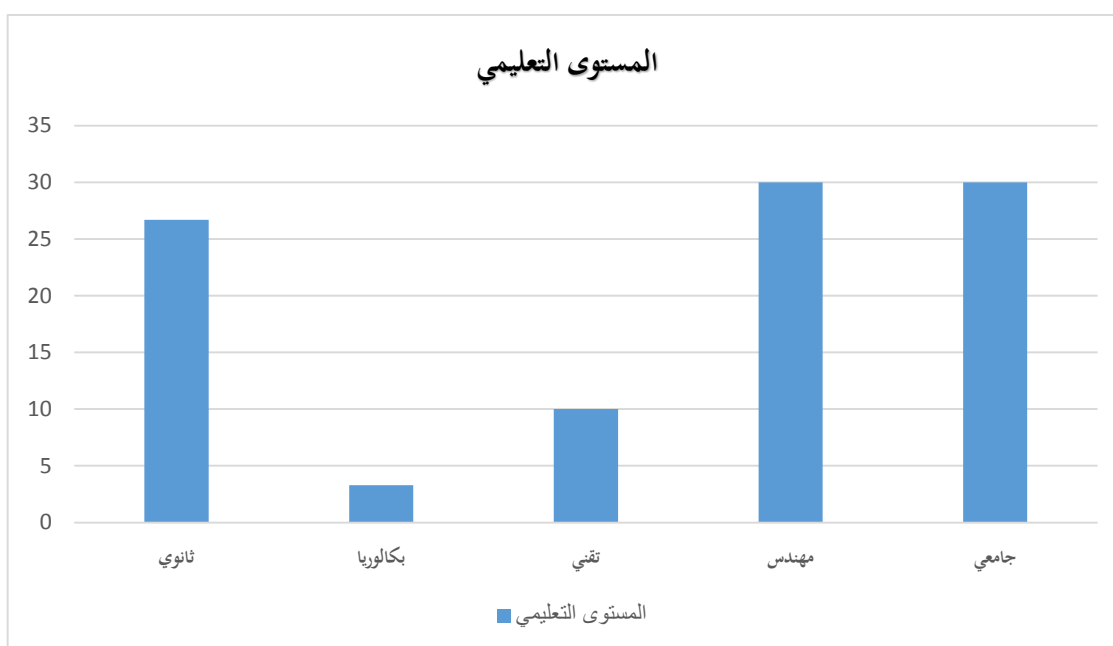
الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
26.7	08	ثانوي
3.3	01	بكالوريا
10	03	تقني
30	09	مهندس
30	09	جامعي
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 07: تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت من فئتي الجامعيين والمهندسين بنسبة تقدر بـ 30% ثم تليها فئة ثانوي بنسبة والتي قدرت بـ 26.70%، في حين كانت فئتي بكالوريا وثانوي الأقل نسبة والتي قدرت بـ 10% و 3.3% على التوالي.

4. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي:

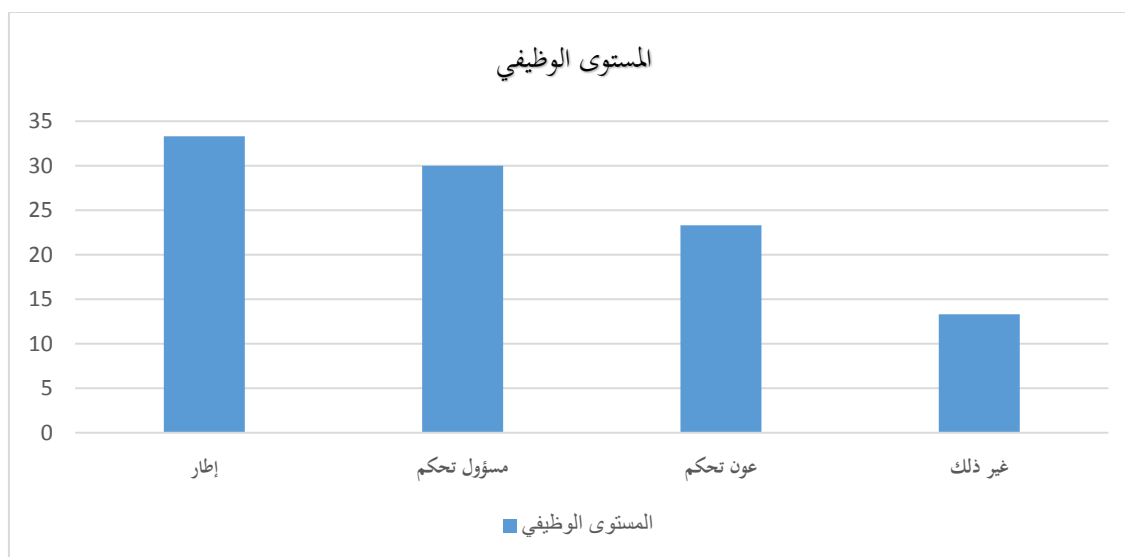
الجدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى الوظيفي
33.3	10	إطار
30	09	مسؤول تحكم
23.3	07	عون تحكم
13.3	04	غير ذلك
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 08: تمثيل أفراد العينة حسب مستوى الوظيفي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة)

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت من فئة [إطار] بنسبة تقدر بـ 33.3% ثم تليها فئة [مسؤول تحكم] بنسبة تقدر بـ 30%، في حين كانت فئتي [عون تحكم] و[غير ذلك] الأقل نسبة والتي قدرت بـ 23.3% و 13.3% على التوالي.

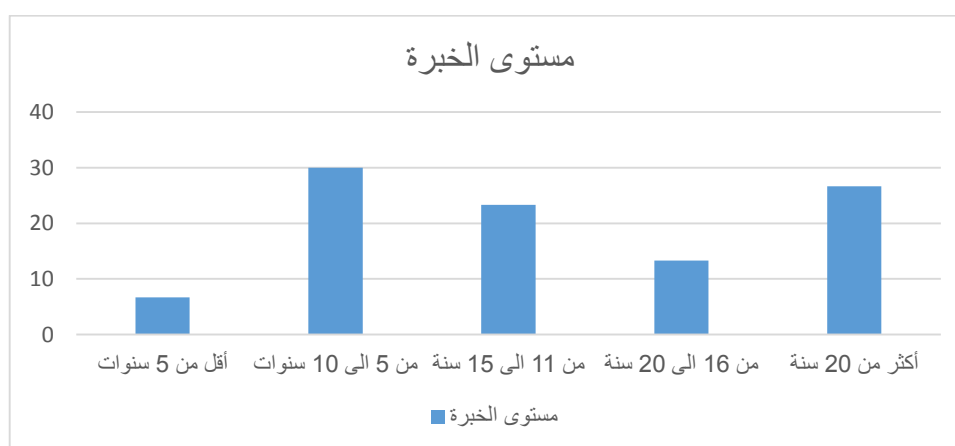
5. توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخبرة:

الجدول رقم 18: توزيع العينة حسب مستوى الخبرة:

النسبة المئوية	التكرارات	مستوى الخبرة
6.67	02	أقل من 5 سنوات
30	09	من 5 الى 10 سنوات
23.3	04	من 11 الى 15 سنة
13.33	07	من 16 الى 20 سنة
26.67	8	أكثر من 20 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

الشكل رقم 09: توزيع العينة حسب مستوى الخبرة:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات العينة كانت من فئة [من 5 الى 10 سنوات] بنسبة تقدر بـ 30% ثم تليها فئة [أكثر من 20 سنة] بنسبة تقدر بـ 26.67%، في حين كانت فئات الباقية [من 11 الى 15 سنة] و [من 16 الى 20 سنة] و [أقل من 5 سنوات] الأقل نسبة والتي قدرت بـ 23.3% و 13.33% و 6.67% على التوالي.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

سيتم في هذا المبحث الإجابة عن إشكالية الدراسة وذلك بتوضيح العلاقة التأثيرية بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع، عبر إجراء اختبارات قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية والفرعية الأولى

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية على: لا يوجد أثر للعدالة التنظيمية وضغوط العاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم 19: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التنظيمية وضغوط العاملين:

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	3.798	1	3.798	23.216	0.000
البواقي	4.581	28	0.164	/	/
المجموع	8.379	29	/	/	/
R= 0.673 R²= 0.453					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بين الحوافز التنظيمية وضغوط العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R= 0.673$ ، في حين بلغت معامل التحديد $R^2= 0.453$ ، أي بتفسير نسبته 45.3% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 23.216 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين العدالة التنظيمية وضغوط العمل.

الجدول رقم 20: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التنظيمية وضغوط العاملين:

النموذج	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.291	0.461	/	2.804	0.009
العدالة التنظيمية	0.53	0.123	0.673	4.818	0.000
معادلة نموذج الانحدار: $Y= 1.291 + 0.673x$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تفسير R^2 : هذا البعد قادر على تفسير 45.3% من المتغيرات التي تطرأ على المتغير تابع والتي هي نسبة لها دلالة 0.05.

تفسير المعادلة $Y=1.291+0.673X$: أي إذا تغير بعد العدالة التنظيمية بوحدة واحدة فإن تغير في المتغير التابع سيتغير بنسبة 67.3% وهي نسبة تأثير عالي.

بيّنت نتائج الجدول وجود تأثير معنوي بين العدالة التنظيمية وضغوط العاملين في حين بلغت قيمة $t = 4.818$ وكلها معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية محققة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على: لا يوجد أثر العدالة التوزيعية وضغوط العاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم 21: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التوزيعية وضغوط العاملين:

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	3.427	1	3.427	19.382	0.000
البواقي	4.951	28	0.177	/	/
المجموع	8.379	29	/	/	/
$R = 0.640 \quad R^2 = 0.409$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بين العدالة التوزيعية وضغوط العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R = 0.640$ ، في حين بلغت معامل التحديد $R^2 = 0.409$ ، أي بتفسير نسبته 40.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 19.382 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين العدالة التوزيعية وضغوط العاملين.

الجدول رقم 22: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التوزيعية وضغوط العاملين:

النموذج	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.590	0.436	/	3.643	0.001
العدالة التوزيعية	0.508	0.115	0.640	4.403	0.000
معادلة نموذج الانحدار: $Y = 1.590 + 0.640x$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

بيّنت نتائج الجدول وجود تأثير معنوي بين العدالة التوزيعية وضغوط العاملين في حين بلغت قيمة $t = 4.403$ وكلها معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية محققة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية والثالثة

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على: لا يوجد أثر العدالة الإجرائية وضغوط العاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم 23: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة الإجرائية وضغوط العاملين:

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.805	1	0.805	2.976	0.096
البواقي	7.574	28	0.270	/	/
المجموع	8.379	29	/	/	/
$R = 0.310 \quad R^2 = 0.096$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه عدم وجود علاقة ارتباط بين العدالة الإجرائية وضغوط العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R = 0.310$ ، في حين بلغت معامل التحديد $R^2 = 0.096$ ، أي بتفسير نسبته 9.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 2.976 وهي قيمة ليست دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد عدم معنوية التأثير الحاصلة بين العدالة الإجرائية وضغوط العاملين.

الجدول رقم 24: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة الإجرائية وضغوط العاملين:

النموذج	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	4.436	0.561	/	7.901	0.000
العدالة الإجرائية	- 0.256	0.148	- 0.310	- 1.725	0.096
معادلة نموذج الانحدار: $Y = 4.436 + (-0.310) x$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

بيّنت نتائج الجدول عدم وجود تأثير معنوي بين العدالة الإجرائية وضغوط العاملين في حين بلغت قيمة t -1.725 وكلها ليست معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية غير محققة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على: لا يوجد أثر العدالة التعاملية وضغوط العاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم 25: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التعاملية وضغوط العاملين:

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	5.902	1	5.902	66.724	0.000
البواقي	2.477	28	0.088	/	/
المجموع	8.379	29	/	/	/
R = 0.839 R² = 0.704					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط بين العدالة التعاملية وضغوط العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R = 0.839$ ، في حين بلغت معامل التحديد $R^2 = 0.704$ ، أي بتفسير نسبته 70.4% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 66.724 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين العدالة التعاملية وضغوط العاملين.

الجدول رقم 26: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التعاملية وضغوط العاملين:

النموذج	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.608	0.236	/	6.826	0.000
العدالة التعاملية	0.505	0.062	0.839	8.126	0.000
معادلة نموذج الانحدار: $Y = 1.608 + 839x$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

بيّنت نتائج الجدول وجود تأثير معنوي بين العدالة التعاملية وضغوط العاملين في حين بلغت قيمة t 8.126 وكلها معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية محققة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة واختبار الفروقات

الفرع الأول: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية على: لا يوجد أثر العدالة التقييمية وضغوط العاملين عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

الجدول رقم 27: نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير العدالة التقييمية وضغوط العاملين:

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	3.182	1	3.182	16.712	0.000
البواقي	5.247	28	0.187	/	/
المجموع	8.379	29	/	/	/
R= 0.611 R²= 0.374					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط العدالة التقييمية وضغوط العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R= 0.611$ ، في حين بلغت معامل التحديد $R^2= 0.374$ ، أي بتفسير نسبته 40.9% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 19.382 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين العدالة التقييمية وضغوط العاملين.

الجدول رقم 28: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير العدالة التقييمية وضغوط العاملين:

النموذج	B	الخطأ المعياري	β	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	2.145	0.336	/	6.380	0.000
العدالة التقييمية	0.386	0.089	0.611	4.088	0.000
معادلة نموذج الانحدار: $Y= 2.145 + 611x$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

بيّنت نتائج الجدول وجود تأثير معنوي بين العدالة التقييمية وضغوط العاملين في حين بلغت قيمة t 4.088 وكلها معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية محققة.

الفرع الثاني: اختبار الفروقات للمتغير التابع

الهدف من قيام بهذا التحليل هو التأكد من صلاحية نموذج الدراسة والنتائج المتحصل عليها، وذلك من خلال القيام بتحليل التباين الأحادي Anova 1 facteur حيث نفرض أنه توجد فروقات طبقاً للمتغيرات الوظيفية لعينة الدراسة عند مستوى دلالة أقل من 0.05، وللتأكد من وجود فروقات من عدمها نطرح الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة معنوية 0.05:

➤ H_0 : عدم وجود فروقات $Sig > 0,05$

➤ H_1 : وجود فروقات $Sig < 0,05$

تنص الفرضية على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الضغوط التنظيمية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة) الجدول رقم 29: نتائج اختبار الفروقات تجاه الضغوط التنظيمية تعزى لمتغيرات الشخصية:

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بين المجموعات	الضغوط التنظيمية
0.249	1.456	0.402	3	1.205	المجموعات الداخلية	
-	-	0.276	26	7.137	المجموع	
-	-	-	29	8.379		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ عدم وجود فروقات بين متغير الدراسة "الضغوط التنظيمية" والمتغيرات الشخصية وذلك راجع إلى قيمة Sig أكبر من 0.05 والتي بلغت 0.249 وبالتالي الفرضية غير محققة.

خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل دراسة واقع العدالة التنظيمية والضغوط الوظيفية لدى مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) وأثرها على الضغوط الوظيفية، وذلك بالاعتماد على مجموعة من العناصر، وقد قمنا باستخدام الاستبيان كوسيلة رئيسية لذلك، أين تم توزيعه على مجموعة من موظفين المديرية محل الدراسة والمقدر عددهم ب 40 موظف، وتم استرجاع 30 استبيان وهي قابلة للدراسة، وقد تم تحليل بياناتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" وبعد القيام بعمليات التفرغ والتحليل للبيانات الخاصة بمصادر الاستبيان تبين أنه يوجد أثر للعدالة التنظيمية لموظفين مديرية محل الدراسة، مع مستوى مرتفع من الضغوط الوظيفية، كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a \leq 0.05$ لأبعاد العدالة التنظيمية في الضغوط الوظيفية لدى موظفين مديرية محل الدراسة يفسره بعد السلوك الحضاري دون غيره من الأبعاد المعتمد عليها في الدراسة.

خاتمة

يعتبر موضوع العدالة التنظيمية والضغط الوظيفية من المواضيع أو المفاهيم الإدارية التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين، وذلك راجع للدور الذي تلعبه العدالة التنظيمية بالمنظمات ولما لغيابها من أخطار جسيمة تهددها على وجه الخصوص، إذ أن غياب أي بعد من أبعادها يولد لدى الفرد العامل الشعور بالظلم وعدم الانصاف وذلك قد يؤثر سلبا على سلوكياته ورضاء الوظيفي، نقص ولاءه والتزامه التنظيميين ورغبته في ترك العمل على اعتبارها تمثل أحد أبرز العوامل المؤثرة في دوران العمل؛ وهو ما سيجعل المنظمات تواجه حتما خطر فقدان مواردها البشرية وخاصة المتميزة منها.

بعد تقديم بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيري الدراسة وإجراءنا للدراسة الميدانية بغية تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعية والمعبرة عن تأثير العدالة التنظيمية بأبعادها الأربعة (التوزيعية، الإجرائية، التعاملية والتقييمية) على الضغوط الوظيفية لدى العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمنبعا تم الخروج بعدة نتائج.

أولاً: النتائج النظرية:

ونوجزها في النقاط التالية:

1. إن العدالة التنظيمية مفهوم نسبي يندرج ضمن ما يدركه العامل من نزاهة وانصاف على مستوى العوائد والإجراءات والمعاملة التي يتلقاها داخل المنظمة ويتكون هذا المفهوم من أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في: العدالة التوزيعية وتعكس عدالة العوائد كالأجر والمكافآت والترقية، العدالة الإجرائية وتشير الى نزاهة عمليات اتخاذ القرارات والثالثة تمثل العدالة التعاملية وتعكس عدالة المعاملة التي يتلقاها العامل من صاحب العمل، والرابعة العدالة التقييمية وتتضمن عمليات وإجراءات وأنظمة محددة، تسمح للأفراد بالتأكد من أن حقوقهم ومستويات أدائهم تقيم بعدالة ونزاهة وتؤمن لهم الاستقرار والأمان الوظيفي.
2. تختلف الضغوط الوظيفية عن دوران العمل في كون الأولى تعبر عن الاتجاه السلوكي نحو الانسحاب من المنظمة بينما دوران العمل عن الانفصال الفعلي منها؛
3. تعتبر الضغوط الوظيفية مؤشر قوي وبديل لسلوك الترك الفعلي لأن هذا الأخير أكثر صعوبة للتنبؤ.

ثانياً: النتائج التطبيقية:

نوجزها في النقاط التالية:

1. النتيجة الكلية المتعلقة بالعدالة التوزيعية يقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من عدم الموافقة بمتوسط قدر ب (3.7275)، أي أن العمال موافقين بشكل معتدل عن عدالة التوزيع بمؤسستهم ويتضح ذلك من خلال عدم موافقتهم على مستوى الأجر الممنوح وكذلك المكافآت وعبء العمل الموزع بين العاملين بالمؤسسة.
2. النتيجة الكلية المتعلقة بعدالة الإجراءات تنتمي للفئة ذات الدرجة الضئيلة من عدم الموافقة بمتوسط قدر ب (3.786)؛ أي أن أفراد العينة المبحوثة موافقون بشكل معتدل عن الاجراءات المتبعة في تحديد المخرجات وصناعة القرارات المتعلقة بالمكافآت والحوافز المادية والمعنوية؛
3. النتيجة الكلية للعدالة التعاملية تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر ب (3.482)؛ أي أن عمال المؤسسة موافقون بشكل ضئيل عن جودة المعاملة المستلمة من قبل متخذي القرار.
4. النتيجة الكلية للعدالة التقييمية تقع ضمن فئة الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر ب (3.725)؛ أي أن أفراد العينة موافقون بشكل طفيف عن إنصاف ونزاهة العوائد الإجراءات، والمعاملة الإنسانية داخل مؤسستهم.
5. النتيجة الكلية لأفراد العينة حول الضغوط الوظيفية تقع ضمن الفئة ذات الدرجة الضئيلة من الموافقة بمتوسط قدر ب (3.77)؛ حيث وجدنا أفراد العينة موافقون على ترك المؤسسة خاصة إذا تمكنوا من العثور على وظيفة أفضل.

أما فيما يخص النتائج المتعلقة بالفرضيات فقد تم التوصل إلى ما يلي:

- يوجد أثر للعدالة التنظيمية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة). **محققة.**
- يوجد أثر للعدالة التوزيعية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد ف مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) عند مستوى الدلالة (0.05). **محققة.**
- يوجد أثر للعدالة الاجرائية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة) عند مستوى الدلالة (0.05). **غير محققة.**

- يوجد أثر للعدالة التعاملية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05). **محقة.**
- يوجد أثر للعدالة التقييمية على التخفيف من حدة الضغوط التنظيمية بأبعادها لدى الأفراد في مؤسسة عند مستوى الدلالة (0.05). **محقة.**
- توجد علاقة ارتباط بين العدالة التنظيمية وحدة الضغوط التنظيمية لدى الأفراد مديرية توزيع الكهرباء والغاز (المنبعة). **محقة.**
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابة أفراد العينة حول أبعاد الضغوط التنظيمية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر المؤهل العلمي، المنصب الخبرة، الحالة الاجتماعية). **غير محقة.**

ثالثا: الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها، تبدو الحاجة ماسة في البحث عن كيفية تحسين مستوى العدالة التنظيمية وعلاج النقائص التي تعترى المؤسسة محل الدراسة من خلال الاهتمام بأبعاد العدالة التنظيمية وخاصة بعد العدالة التوزيعية فمن الممكن أن يكون هذا البعد مسؤول عن رغبة العاملين في الضغط الوظيفي بهذه المؤسسة؛ وذلك من خلال:

1. ضرورة إعادة النظر في نظام الأجور الحوافز بالمؤسسة وتعديله بما يكفل توزيع الحوافز والمكافآت بعدالة كاملة.
2. مراعاة التوزيع العادل للأعباء الوظيفية على العاملين أي تناسب أعبائهم الوظيفية مع مؤهلاتهم وقدراتهم وتناسب الراتب مع الجهد المبذول.
3. دعم مدركات العاملين بشكل أكبر فيما يخص العدالة الإجرائية وذلك من خلال اتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم بطريقة نزيهة وموضوعية بعيدة عن التحيز.
4. ضرورة اتاحة فرص المشاركة في صناعة القرارات أمام جميع العاملين والسماح لهم بمناقشتها والظعن فيها.
5. فسح المجال أمام العاملين لإبداء الآراء والمقترحات وكذا الاستفسار عن المعلومات الخاصة بقرارات العمل.
6. ضرورة تعزيز إحساس العاملين بعدالة التفاعلية عن طريق تعامل الرئيس مع مرؤوسيه بكل مودة واحترام وكرامة وأن تؤخذ اعتباراتهم الشخصية بعين الاعتبار وكذا مناقشة الأسباب الداعية لاتخاذ هذه القرارات.

رابعا: أفاق الدراسة:

بعد اجرائنا لهذه الدراسة ووقوفنا على أن العدالة التنظيمية يمكن أن يكون لها تأثير على الضغوط الوظيفية من خلال متغيرات أخرى أي تأثير غير مباشر نقترح ما يلي:

- أثر العدالة التنظيمية على الضغوط الوظيفية الأثر الوسيط للرضا الوظيفي
- أثر الالتزام التنظيمي على علاقة العدالة التنظيمية بالضغوط الوظيفية.
- أثر الاندماج الوظيفي على علاقة العدالة التنظيمية بالضغوط الوظيفية.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. بهاء الدين ماجدة، السيد عبید، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
2. حمدي على الفرماوي ورضا عبدالله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة: موجبات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2009.
3. دحام الزبيدي غني وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
4. سلامة عبد العظيم، حسين وطه عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط 1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
5. عبد المجيد أونيس، سامية بن طالب وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، 2014.
6. عمر محمد ذرة، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان، مصر، 2008.
7. غني دحام تناي الزبيدي، عبد الناصر علك حافظ وآخرون، إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
8. محمد الفاتح محمود المغربي، السلوك التنظيمي، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، ط 1، 2018.
9. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، 2011.

المجلات:

10. أحمد بلحاج، العدالة التنظيمية بين المجال الثقافي والمجال التنظيمي للمؤسسة - تصورات نظرية -، مجلة مدارات للعلوم الاجتماعية والإنسانية تصدر على المركز الجامعي غليزان، المركز الجامعي أحمد زبانة، غليزان، العدد الأول، جانفي 2020.
11. سعيد بن فايز بن محمد البعي، دور العدالة التنظيمية في تطوير العمل المدرسي وإدارة الصراع التنظيمي، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 163، الجزء الأول، 2015.
12. عميري عبد الوهاب، الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 11، العدد 02، 2021، ص 1018

13. أبو جاسر صابرين مراد النمر، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على موظفي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
14. اسلام بكر، عناوين رسائل ماجستير ودكتوراه في العدالة التنظيمية حديثة، 28 سبتمبر 2023.
15. العتيبي مشغل بن حمس، دور البرامج التدريبية في رفع مستوى الولاء التنظيمي - دراسة مسحية على العاملين بمجلس الشورى، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
16. بطاح سليمان، شهرة احمد خليل، الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي - دراسة ميدانية بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي بتيارات -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني م.د، تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والفلسفة والاورطونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2023/2022.
17. خالد شتراوي، العدالة التنظيمية وعلاقتها بفعالية الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية بمؤسسة تيندال المسيلة-، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2023/2022، ص ص 38-39
18. خولة فوغالي عاتي، هناء مراني، أثر ضغوط العمل في تنمية الشعور بالاعتزاز الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز -قلمة-، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، تخصص إدارة اعمال، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2021/2020.
19. خير الدين ابن خرخور، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2010-2011.
20. زربي أحلام، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطونيا، جامعة وهران، 2005.
21. عبد العزيز على مرزوق، الرعاية المهنية وعلاقتها بالضغوط الوظيفية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 37، العدد الأول، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2013.

22. غزالي مراد، علوش لونيس، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي -دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية - "جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريريج، 2023/2022.

23. موفق سهام، هيشر سميرة، القيادة ودورها في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة - مدخل استراتيجي - دراسة استطلاعية على عينة من موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة -، مجلة اقتصاديات المال والاعمال JFBE، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

المراجع باللغة الأجنبية:

24. J.Greenberg.' Organizational justice; "Yesterday, today, and tomorrow." Journal of Management, 1990, p.399.

المواقع:

25. <https://www.sanadkk.com>

قائمة الملاحق

	<p>وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة أم درمان مخبرية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير</p>	
<h2>استبيان</h2>		
<p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد</p> <p>تقوم الطالبتان بإجراء دراسة ميدانية بعنوان " دور العدالة التنظيمية في تخفيف حدة الضغوط الوظيفية لدى الأفراد -دراسة حالة بمديرية التوزيع المنبوعة (سونلغان)-"، ولتحقيق ذلك تم تصميم هذا الاستبيان كأداة من أدوات الدراسة، ونظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية في هذا المجال، يرجى تكريمكم بالإجابة عن جميع العبارات المقترحة للدراسة بكل اهتمام وعدم ترك أي منها، علما أن الإجابات على درجة عالية من السرية وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.</p>		
<p>الاستاذ المشرف:</p> <p>- كسنة محمد</p>	<p>من اعداد الطالبتين:</p> <p>- ليقيم حفصة</p> <p>- ليقيم أعمال</p>	
<p>شكرا على تعاونكم معنا</p>		
<p>السنة الجامعية: 2023 - 2024</p>		

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 25 سنة <input type="checkbox"/> من 25 إلى 30 سنة <input type="checkbox"/> من 31 إلى 40 سنة <input type="checkbox"/> أكثر من 50 سنة	<input type="checkbox"/> من 25 إلى 30 سنة <input type="checkbox"/> من 41 إلى 50 سنة
المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> ثانوي <input type="checkbox"/> مهندس	<input type="checkbox"/> بكالوريا جامعي <input type="checkbox"/> دكتور
المسمى الوظيفي	<input type="radio"/> اطار <input type="radio"/> غير ذلك <input type="radio"/> يرجى ذكره <input type="radio"/> مسؤول محكم <input type="radio"/> عون اداري	
الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات <input type="checkbox"/> من 20 إلى 25 سنة	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات <input type="checkbox"/> أكثر من 20 سنة <input type="checkbox"/> من 11 إلى 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

يرجى منكم التكرم وقراءة العبارات الآتية بدقة، مع وضع (x) في الخانة التي تمثل رأيكم.

أولاً: العدالة التنظيمية

الظهور	رقم العبارة	العبارات	البدائل			
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق تماماً
العدالة القوزموية	01	أنتقى راتباً يتناسب مع المجهودات التي أبذلها				
	02	يتم توزيع الحوافز المادية والمعنوية بيننا كموظفين بعدالة				
	03	تصل المعلومات الى كل الموظفين بكل شفافية				
	04	نستفيد كموظفين من دورات تكوينية وتدريبية بعدالة				
العدالة الاجرائية	05	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات الغياب والتأخر				
	06	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات مخالفة بعض التعليمات الداخلية للمؤسسة				
	07	تطبق مؤسستنا نفس الإجراءات في حالات التقصير عن أداء بعض المهام				
العدالة التفاضلية	08	تقوم مؤسستنا بتطبيق القرارات الإدارية على جميع الموظفين بدون استثناء.				
	09	يتم معاملة جميع الموظفين بنفس الأسلوب دون أي تحيز				
	10	تمنح المؤسسة لجميع الموظفين فرصة المشاركة في اتخاذ القرار				
	11	تتعامل المؤسسة مع الموظفين بنفس الأسلوب في حال الأخطاء المهنية				
العدالة القوزموية	12	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة أثناء ترقية الافراد				
	13	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة لتدريب الافراد وتكوينهم				
	14	تعتمد المؤسسة على معايير موحدة لتقديم المكافآت للموظفين				

ثانيا: الضغوط الوظيفية

رقم العبارة	العبارات	البدائل			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
01	يعتبر نقص المعلومات وعدم الشفافية مصدر ضغط بالنسبة لي				
02	يعتبر التهميش وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات مصدر ضغط بالنسبة لي				
03	يعتبر التحيز في تطبيق القوانين مصدر ضغط بالنسبة لي				
04	يعتبر التحيز في توزيع المكافآت مصدر ضغط بالنسبة لي				
05	يعتبر التحيز في التقييم مصدر ضغط بالنسبة لي				
06	يعتبر زلثني في العمل مصدر ضغط بالنسبة لي				
07	يعتبر التحيز في المعاملة مصدر ضغط بالنسبة لي				
08	يعتبر عدم التحكم في العمل مصدر ضغط بالنسبة لي				
09	يعتبر فشلي في بناء علاقات جيدة مع زملائي في العمل مصدر ضغط بالنسبة لي				

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين:

الجامعة	الرتبة	الأستاذ	الرقم
غرداية	محاضر أ	طالب أحمد نوردين	1
غرداية	محاضرة أ	منحان عقبة	2
غرداية	محاضرة أ	بلعربي محمد	3
غرداية	محاضرة أ	بهاز لويزة	4
غرداية	محاضرة أ	سايع عبد الله	5

Fiabilité**Echelle : ALL VARIABLES****Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	23

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
A1	79,37	129,689	,898	,840
A2	79,57	135,771	,622	,850
A3	79,43	133,289	,805	,845
A4	79,67	156,644	-,170	,880
B1	79,63	168,792	-,633	,888
B2	79,43	146,875	,226	,862
B3	79,43	143,702	,325	,860
C1	79,30	132,010	,848	,843
C2	79,63	138,447	,525	,853
C3	79,40	130,869	,810	,843
C4	79,77	133,840	,672	,848
D1	79,47	128,671	,887	,840
D2	79,70	134,217	,657	,848
D3	79,57	139,840	,509	,854
W1	79,03	135,620	,698	,848

W2	79,27	151,995	-,010	,870
W3	79,47	137,154	,558	,852
W4	79,33	134,644	,716	,847
W5	79,57	131,013	,823	,843
W6	81,07	175,099	-,864	,893
W7	79,90	132,438	,738	,845
W8	79,60	131,421	,828	,843
W9	80,53	153,706	-,079	,875

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,838	14

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
A1	48,03	59,137	,802	,805
A2	48,23	61,978	,602	,819
A3	48,10	62,714	,623	,819
A4	48,33	71,264	,026	,861
B1	48,30	84,424	-,627	,888
B2	48,10	67,059	,372	,833
B3	48,10	64,231	,499	,826
C1	47,97	61,344	,703	,813
C2	48,30	64,907	,434	,830

C3	48,07	61,375	,624	,817
C4	48,43	59,495	,727	,810
D1	48,13	57,430	,862	,800
D2	48,37	60,654	,655	,815
D3	48,23	62,806	,619	,819

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,620	9

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
W1	27,13	19,913	,281	,597
W2	27,37	20,309	,217	,612
W3	27,57	19,082	,321	,587
W4	27,43	18,806	,396	,569
W5	27,67	14,713	,894	,420
W6	29,17	30,282	-,706	,786
W7	28,00	15,517	,747	,462
W8	27,70	15,045	,873	,431
W9	28,63	20,654	,109	,646

Corrélations

Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
Y	Corrélation de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
A1	30	3,87	1,154
A2	30	3,67	1,195
A3	30	3,80	,993
A4	30	3,57	1,702
B1	30	3,60	1,076
B2	30	3,80	,855
B3	30	3,80	1,062
C1	30	3,93	1,030
C2	30	3,60	1,145
C3	30	3,83	1,247
C4	30	3,47	1,292
D1	30	3,77	1,289
D2	30	3,53	1,292
D3	30	3,67	,989
N valide (liste)	30		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
W1	30	4,20	,993
W2	30	3,97	1,068
W3	30	3,77	1,220
W4	30	3,90	1,059
W5	30	3,67	1,195
W6	30	2,17	1,040
W7	30	3,33	1,264
W8	30	3,63	1,137
W9	30	2,70	1,528
N valide (liste)	30		

Fréquences

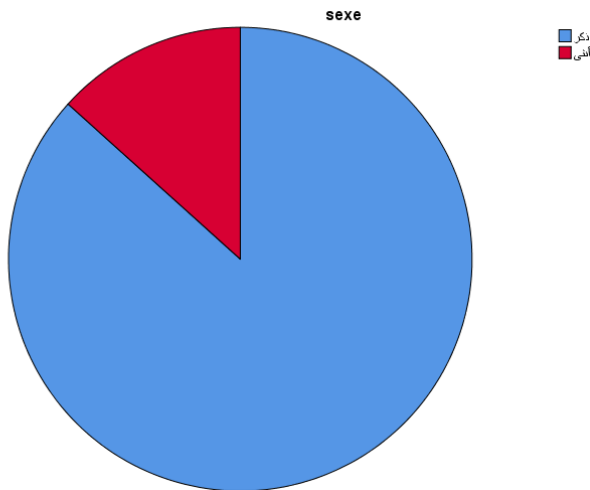
Statistiques

sexe

N	Valide	30
	Manquant	0

sexe

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	26	86,7	86,7	86,7
	أنثى	4	13,3	13,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	



Fréquences

Statistiques

		age	niveau	job	experience
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 25 - 30 سنة	15	50,0	50,0	50,0
	من 41 - 50 سنة	10	33,3	33,3	83,3
	أكثر من 50 سنة	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

niveau

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	8	26,7	26,7	26,7
	بكالوريا	1	3,3	3,3	30,0
	تقني	3	10,0	10,0	40,0
	مهندس	9	30,0	30,0	70,0
	جامعي	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

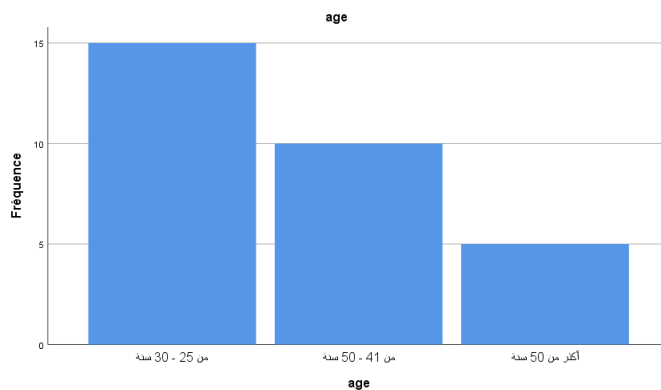
job

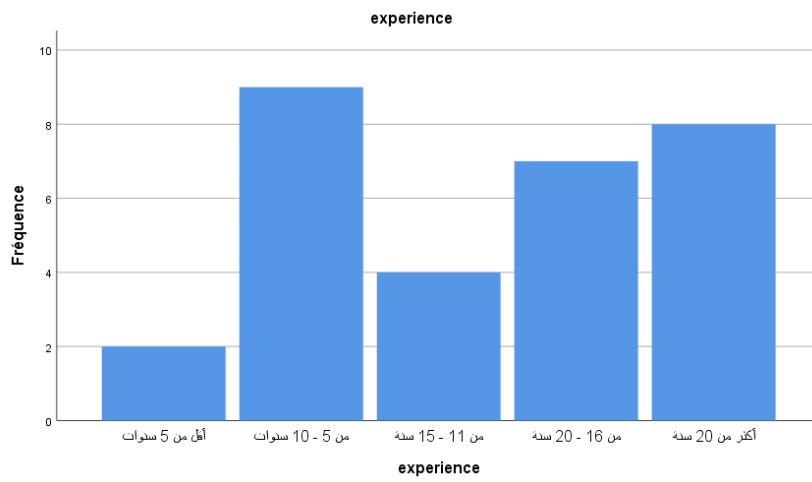
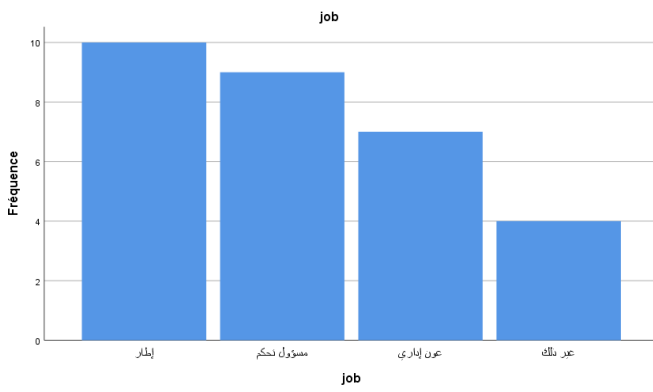
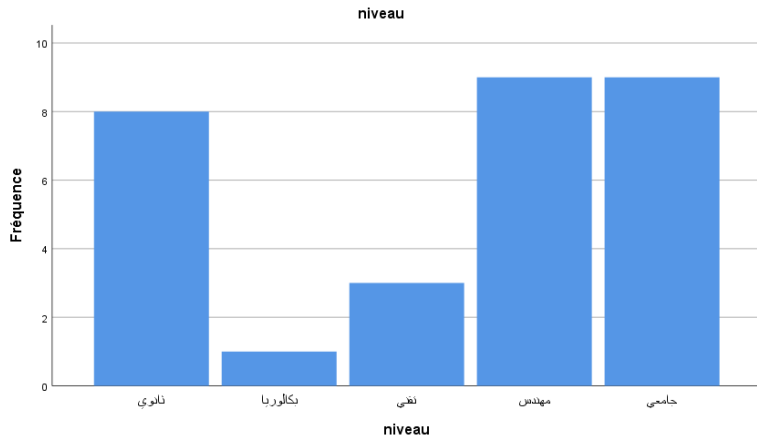
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	10	33,3	33,3	33,3
	مسؤول تحكم	9	30,0	30,0	63,3
	عون إداري	7	23,3	23,3	86,7
	غير ذلك	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

experience

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	2	6,7	6,7	6,7
	من 5 - 10 سنوات	9	30,0	30,0	36,7
	من 11 - 15 سنة	4	13,3	13,3	50,0
	من 16 - 20 سنة	7	23,3	23,3	73,3
	أكثر من 20 سنة	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Graphique à barres





Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode

1	X ^b	.	Introduire
---	----------------	---	------------

- a. Variable dépendante : Y
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,673 ^a	,453	,434	,40447

- a. Prédicteurs : (Constante), X

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,798	1	3,798	23,216	,000 ^b
	de Student	4,581	28	,164		
	Total	8,379	29			

- a. Variable dépendante : Y
 b. Prédicteurs : (Constante), X

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,291	,461		2,804	,009
	X	,591	,123	,673	4,818	,000

- a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
	1	X1 ^b	

- a. Variable dépendante : Y
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,640 ^a	,409	,388	,42051

a. Prédicteurs : (Constante), X1

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,427	1	3,427	19,382	,000 ^b
	de Student	4,951	28	,177		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,590	,436		3,643	,001
	X1	,508	,115	,640	4,403	,000

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x2 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,310 ^a	,096	,064	,52008

a. Prédicteurs : (Constante), x2

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,805	1	,805	2,976	,096 ^b
	de Student	7,574	28	,270		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	4,436	,561		7,901	,000
	x2	-,256	,148	-,310	-1,725	,096

a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x3 ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : Y
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,839 ^a	,704	,694	,29741

- a. Prédicteurs : (Constante), x3

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,902	1	5,902	66,724	,000 ^b
	de Student	2,477	28	,088		
	Total	8,379	29			

- a. Variable dépendante : Y
 b. Prédicteurs : (Constante), x3

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,608	,236		6,826	,000
	x3	,505	,062	,839	8,168	,000

- a. Variable dépendante : Y

Régression

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes éliminées	Méthode
1	x4 ^b	.	Introduire

- a. Variable dépendante : Y
 b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,611 ^a	,374	,351	,43289

a. Prédicteurs : (Constante), x4

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,132	1	3,132	16,712	,000 ^b
	de Student	5,247	28	,187		
	Total	8,379	29			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x4

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,145	,336		6,380	,000
	x4	,366	,089	,611	4,088	,000

a. Variable dépendante : Y

Unidirectionnel

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	1,205	3	,402	1,456	,249
Intragruppes	7,173	26	,276		
Total	8,379	29			

الملحق رقم 04: طلب تسهيل المهمة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique Et Populaire
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche

جامعة غرداية
 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
 وعلوم السببر
 قسم علوم السببر
 رقم الأمانة العامة: 2024

Université de Ghardaia
 Faculté des Sciences Economiques et
 Commerciales et Sciences de Gestion
 Département des Sciences de
 gestion


 Scientifique

تخرطاية يوم 20.08.2024
 إلى السيد: صوتيات المسببر

الموضوع: طلب تسهيل مهمة إجراء تريض ميداني
 المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013 المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014 .

في إطار تعزيز التعاون والتبادل ما بين الجامعة والمعيط الإقتصادي والإجتماعي وبمصادف مفعان إجراء
 بتوضيح أبحاثية ذات جودة يفرضنا أن نتقدم إلي سيادتكم بطلب تسهيل مهمة إجراء تريض ميداني
 بمؤسساتكم لتعالج الطوية الآتية أسفله:

1- لتيسير أعمال المستوى الثاني من التخصيص الإداري
 2- لتيسير أعمال المستوى الثالث من التخصيص الإداري

نرجو مفعون بمعية الحرامة (تقرير تريض أو نسخة منسقة) ومفعون،
 حور التمتع الشكر الموقرة فيما نتقدم في جدك الطوق والولاية في هذا الأثراد
 تقبلوا منا فائق الامتراء والتقدير

وافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلة
 بوعمرارة سفيان

رئيس القسم


عبد الطيف
 رئيس قسم علوم السببر
 المكلف بالتدريس والتعليم في التدرج

BAGVI

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 مديرية التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة فردانية
 كلية العلوم الإنسانية والسياسية
 وعلوم التسيير
 قسم علوم التسيير
 الرقم الأليكتروني: 021 435 1435 تاريخ التوقيع: 2024

N° d'ordre: الخطوط الجوية عبد العزيز

Expéditeur: الخطوط الجوية عبد العزيز

DIRECTEUR	Ing. Sécurité
Secrétariat	Assistant p
Sec. juridique	Dist. Fle
Agence comm	Dist. Gar
D.R.C (RCN)	S.I.E
communication	D.R.H
D.T.E	D.P.E.G
D.T.G	D.E.C.I
D.E.E.T	S.A.G
D.A.M	Syndicat/ C.P

8: Orientations:

Suit à donner	Me-voir
Pour réponse	Urgent
Pour suivi	classement
Pour information	

الموضوع: طلب تسهيل مهمة إجرا
 المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ
 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق

في إطار تعزيز التعاون والتبادل ما بين الجامعة والمعيط الإقتصادي والاجتماعي وبموجب
 بنود اتفاقية حاضرة جوقة يعرفنا أن نناضم إلى ساحتكم بطلب تسهيل مهمة إجراء تدریس ميطاير
 ومؤسستهم لطالغ الطلبة الأتية أسماؤهم .

1- لينتقم أسماؤهم المستوى سالتية ما ستم النقص إداريا
 2- لينتقم أسمائهم المستوى سالتية ما ستم النقص إداريا

لإنجاز مطروغ نعاية الحرامة (تقرير تدریس أو مطفرة ماستر) بعدوان،
 حور التدریس السالتية نيا ستم نوجد الخطوط الجوية الجزائرية على التدریس
 تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

رئيس القسم

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلة

بوعمرارة سفيان

عالم