



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية برج بوعريريج

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

د. بوبنديرة عبد العزيز

إعداد الطالبة:

- غبولى وفاء

السنة الجامعية: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييرج -



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية برج بوعرييرج

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ:

د. بوبنديرة عبد العزيز

إعداد الطالبة:

- غبولي وفاء

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

" اللهم إني أسألك خير المسألة وخير الدعاء وخير النجاح وخير العلم "

الشكر الجزيل والحمد الكثير لله العلي القدير الذي وفقني وأعانني على

إتمام هذا

العمل المتواضع.

يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "بوينديرة

عبد العزيز" على ما قدمه من دعم في إنجاز بحثي، بتوجيهاته ونصائحه القيمة،

وبإفادته لي بالمعرفة

وبطرق البحث ومنهجيته.

كما أوجه شكري أيضا إلى كل الأساتذة الذين ساهموا في تكويني خلال

الموسم الجامعي

إِهْدَاء

ما أجمل أن يجود المرء بأغلى مالمديه والأجمل أن يهدي

الغالي للأغلى

هي ذي ثمرة جهدي أجنيتها اليوم في هدية أهديها إلى:

والدي الغالي حفظه الله.

أمي العزيزة أطال الله عمرها

جميع إخوتي زين الدين، بدرالدين، خيرالدين

وأخواتي سهام، نورالهدى، أحلام، شيماء

وأصدقائي

إلى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل

الطالبة: وفاء 

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى الأعوان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية ببرج بوعريريج، والتعرف على مستوى العبء الوظيفي ومستوى الصراع التنظيمي في الوحدة.

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي، وتم تصميم إستبيان يتعلق بالعبء الوظيفي المكون من بعدين عبء العمل الكمي وعبء العمل الكيفي، وتكونت عينة الدراسة من 70 عون بمختلف الرتب (أعوان، ضباط، ضباط الصف، عرفاء) خلال السنة الجامعية 2021-2022، حيث تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، واعتمدت الدراسة على إستخدام بعض الأساليب الإحصائية المتمثلة في الإنحراف المعياري، المتوسط الحسابي، إختبار T.test ومعامل الإرتباط بيرسون.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

مستوى العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريريج جاء بدرجة منخفضة.

- ✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريريج
- ✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريريج.
- ✓ لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريريج.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريريج تعزى للمتغيرات الرتبة، الخبرة، والسن.

Summary of the study :

This study aims to try to reveal the relationship between the career burden and the organizational conflict of the agents with the main unit of civil protection in Burj Bou Arreridj, and to identify the level of functional burden and the level of organizational conflict in the unit.

To achieve this goal, the descriptive approach was used, and a questionnaire related to the functional burden consisting of the burden of quantitative work and the burden of qualitative work was designed, and the study sample consisted of 70 aids with various ranks (agents, officers, non-commissioned officers, customs) during the academic year 2021-2022, where They were chosen in a simple random manner, and the study relied on the use of some statistical methods of normative deviation, arithmetic average, T.ST Test and Person's association laboratories.

This study reached the following results:

The level of functional burden and organizational conflict of the lodged protection agents in the main unit in Burj Bou Arreridj came to a low degree.

□ There is no statistically significant correlation at the level (0.05) between the career burden and the organizational struggle of the civil protection agents with the main unit in Burj Bouarraj

□ There is no statistically significant relationship at the level of (0.05) between the qualitative career burden and the organizational struggle of the civil protection agents in the main unit in Burj Bou Arreridj.

□ There is no statistically significant correlation at the level of (0.05) between the quantitative career burden and the organizational struggle of the civil protection agents with the main unit in Burj Bou Arreridj.

□ There are no statistically significant differences in the level of the organizational conflict of civil protection agents in the main unit in Burj Bou Arreridj attributed to the variables of rank, experience, and age.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية

Résumé de l'étude:

Cette étude vise à essayer de révéler la relation entre le fardeau de carrière et le conflit organisationnel des agents avec la principale unité de protection civile à Burj Bou Arreridj, et à identifier le niveau de charge fonctionnelle et le niveau de conflit organisationnel dans l'unité.

Pour atteindre cet objectif, l'approche descriptive a été utilisée et un questionnaire lié au fardeau fonctionnel consistant en la charge du travail quantitatif et le fardeau du travail qualitatif a été conçu, et l'échantillon d'étude comprenait 70 sida avec divers rangs (agents, officiers, Organismes non communiqués, coutumes) au cours de l'année académique 2021-2022, où ils ont été choisis de manière aléatoire simple, et l'étude s'est appuyée sur l'utilisation de certaines méthodes statistiques de déviation normative, de moyenne arithmétique, de test T.ST et de personne Laboratoires d'association.

Cette étude a atteint les résultats suivants:

Le niveau de fardeau fonctionnel et les conflits organisationnels des agents de protection déposés dans l'unité principale de Burj Bou Arreridj est à un niveau bas.

□ Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative au niveau (0,05) entre le fardeau de carrière et la lutte organisationnelle des agents de protection civile avec l'unité principale de Burj Bouarraj

□ Il n'y a pas de relation statistiquement significative au niveau de (0,05) entre le fardeau de carrière qualitatif et la lutte organisationnelle des agents de protection civile dans l'unité principale de Burj Bou Arreridj.

□ Il n'y a pas de corrélation statistiquement significative au niveau (0,05) entre le fardeau de carrière quantitatif et la lutte organisationnelle des agents de protection civile avec l'unité principale de Burj Bou Arreridj.

□ Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau du conflit organisationnel des agents de protection civile dans l'unité principale de Burj Bou Arreridj attribuée aux variables de rang, d'expérience et d'âge.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
	كلمة شكر	01
	الإهداء	02
	ملخص الدراسة	03
	فهرس المحتويات	04
	فهرس الجداول	04
أب	مقدمة
الجانب النظري		
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
05	إشكالية الدراسة	01
06	فرضيات الدراسة	02
06	أهداف الدراسة	03
07	أهمية الدراسة	04
07	تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة	05
08	الدراسات السابقة	06
12	التعقيب على الدراسات السابقة	07
الفصل الثاني: العبء الوظيفي		
15	تمهيد .
16	مفهوم العبء الوظيفي	01
16	أنواع العبء الوظيفي	02
17	العبء الذهني	1-2
17	العبء الفيزيقي	2-2
17	أعراض العبء الوظيفي	03

فهرس المحتويات

18	أسباب العبء الوظيفي	04
22	مستويات العبء الوظيفي	05
23	قياس العبء الوظيفي	06
24	الصعوبات التي تواجه قياس العمليات العقلية والجسمية	07
26 خلاصة.	
الفصل الثالث: الصراع التنظيمي		
28 تمهيد.	
29	مفهوم الصراع التنظيمي	01
29	أبعاد الصراع التنظيمي	02
32	مسببات الصراع التنظيمي	03
34	أنواع الصراع التنظيمي	04
36	مستويات الصراع التنظيمي	05
37	خصائص الصراع التنظيمي	06
38	مراحل الصراع التنظيمي	07
39	مظاهر الصراع التنظيمي	08
40	أساليب واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي	09
42 خلاصة.	
الجانب الميداني		
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة.		
45 تمهيد.	
45 الدراسة لاستطلاعية	01
45 عينة الدراسة الاستطلاعية	1-1
45 أدوات الدراسة الاستطلاعية	1-2
46 شروط السيكومترية لأداة الدراسة	1-3

فهرس المحتويات

50	الدراسة الأساسية.....	02
50	منهج الدراسة	1.2
51	مجالات الدراسة	2.2
51	مجتمع وعينة الدراسة	3.2
	أداة جمع البيانات	4.2
	الأساليب الإحصائية المستعملة	5.2
الفصل الخامس: نتائج الدراسة		
60	تمهيد .	
61	عرض ومناقشة وتفسير النتائج	1
61	إتجاهات وأراء أفراد العينة	1.1
65	عرض وتفسير وتحليل نتائج لاختبار فرضيات الدراسة	2.1
73	الإستنتاج العام	2
73	إقتراحات والتوصيات	3
76	خاتمة.....	
78	قائمة المراجع.	
	قائمة الملاحق.	

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
37	يوضح المستويات الثلاثة للصراع التنظيمي	01
47	معاملات إرتباط درجة كل أبعاد العبء الوظيفي بالدرجة الأولى	02
48	معاملات إرتباط درجة كل أبعاد الصراع التنظيمي بالدرجة الكلية	03
49	معاملات الثبات بطريقتي الإتساق الداخلي ومعادلة جيثمان وسيرمان براون للعبء الوظيفي	04
50	معاملات الثبات بطريقتي الإتساق الداخلي ومعادلة جيثمان وسيرمان براون للصراع التنظيمي	05
51	يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتب الذين ينتمون إليها	06
52	يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر	07
53	يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	08
54	يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	09
55	يوضح توزيع عبارات إستبيان العبء الوظيفي حسب الأبعاد	10
56	توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي للعبء الوظيفي	11
56	تحديد الإتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي للعبء الوظيفي	12
57	توزيع درجات مقياس ليكارت الثلاثي للصراع التنظيمي	13
57	تحديد الإتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي للصراع التنظيمي	14
61	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات العبء الوظيفي	15
63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الصراع التنظيمي	16
65	يبين تحليل لاختيار الفرضية الجزئية الثالثة باستخدام معامل الإرتباط person للعبء العمل الكمي	17
66	يبين تحليل لاختيار الفرضية الجزئية الثالثة باستخدام معامل الإرتباط person للعبء العمل الكيفي	18

قائمة الجداول

68	يبين تحليل لاختبار anova انحدار خطي بسيط للمتغير المستقل	19
69	يبين تحليل لاختبار anova انحدار خطي بسيط للمتغير التابع	20
70	يبين تحليل لاختبار anova انحدار خطي بسيط حسب متغير الرتبة	21
71	يبين تحليل الفرضية الرئيسية باستخدام معامل الارتباط بيرسون	22

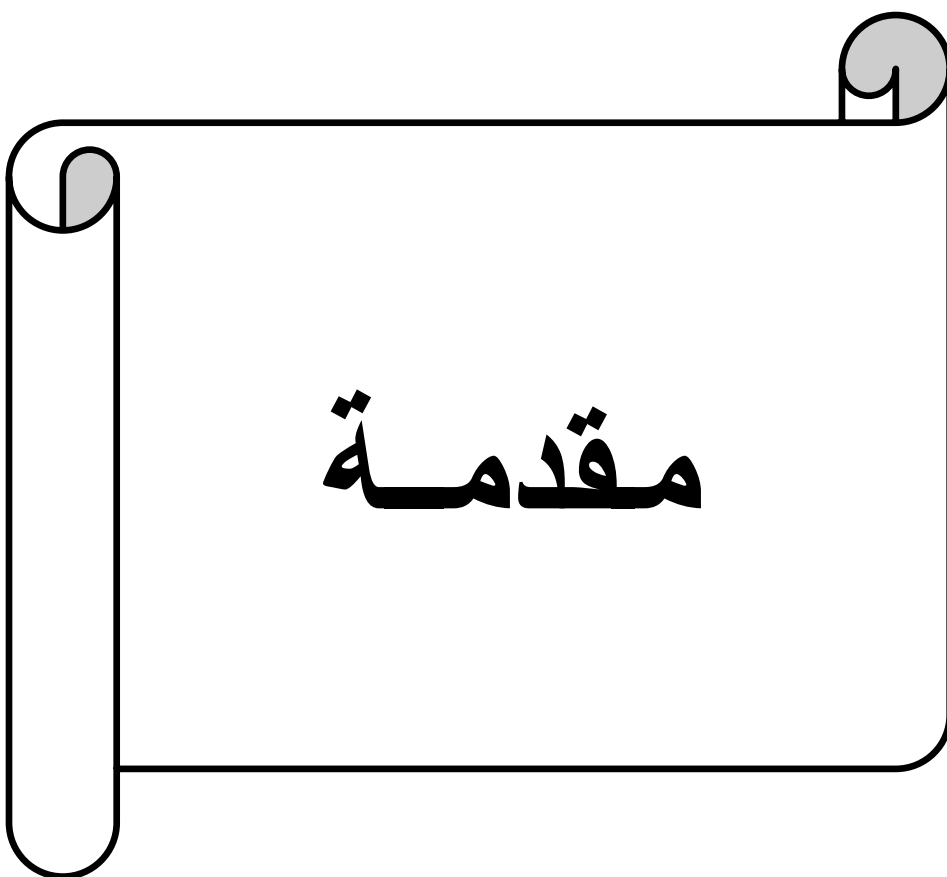
قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل العلاقة بين مستوى النشاط والعبء الذهني في العمل ومستوى الأداء	23
02	يوضح الأسباب المؤدية للصراع التنظيمي	34
03	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	52
04	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	53
05	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة	54

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	إستبيان التحكيم في صورته الأولى
02	إستبيان في صورته النهائية
03	قائمة الأسانذة المحكمين
04	ثبات مقياس العبء الوظيفي
05	ثبات مقياس الصراع التنظيمي
06	ثبات أبعاد مقياس الصراع التنظيمي
07	ثبات أبعاد مقياس العبء الوظيفي
08	خصائص عينة الدراسة
09	معامل إرتباط بين أبعاد العبء الوظيفي
10	معامل إرتباط بيرسون بين المتغيرين
11	معامل إرتباط الصراع بأبعاد العبء الوظيفي
12	تحليل إختبار ANOVA



الإنسان هو عبارة عن كل مركب ومتكامل من صفات وخصائص ومميزات واستعدادات وقدرات كبيرة ومختلفة الجسمية منها والعقلية تساعده على التكيف والتأقلم والحصول على حاجاته وإشباعها، وأثناء نموه تنمو وتتطور هذه القدرات والإمكانات وتصبح في تفاعل مستمر الأسرة وبيئة العمل والمجتمع وكل ماله علاقة بما يسمى بالمحيط الخارجي.

فمن الطبيعي أن نجد الكائن البشري ومنذ ولادته وهو يعمل جاهدا لتحقيق وإشباع حاجاته المختلفة، الفيزيولوجية منها كالأكل والشرب والراحة وغيرها أو النفسية كالحب والإحترام والتقدير، ولتحقيق ذلك يلجأ الفرد إلى استغلال وتوظيف قدراته واستعداداته لتحقيق أهدافه وإشباع حاجاته في إطار قدرته على التكيف مع الظروف وهذا من أجل مواجهة العراقيل والصعوبات التي تواجهه.

ومهما طغى الوجود المادي على حياة الكائن البشري فإنه يظل واعيا أن لسلوكه وتصرفاته جوانب نفسية واجتماعية وأخلاقية هامة، فنجد أن حياة الفرد تتسم بالسعي الدائم وحياسة أكبر قدر ممكن من الماديات لتحقيق الرفاهية المادية دون إغارة أهمية للجوانب النفسية والمعنوية والأخلاقية، فالسعي الدائم لتحقيق النجاح المادي يؤدي إلى تقلص وانكماش الحياة الاجتماعية والنفسية وخاصة العاطفية، الأمر الذي يؤدي إلى ازدياد أعباء الحياة على الفرد مما يؤدي بدوره إلى إلحاق أعباء ذهنية وفيزيائية خاصة ما يتعلق منها بمجال عمله.

حيث يعاني الأفراد من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد. ويختلف الأفراد في استجاباتهم للأعباء، فمنهم من تدفعه إلى الإحباط واليأس وانخفاض الأداء. وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها وما يتولد عنها أيضا -تلك الأعباء- من صراع تنظيمي قد تحول بينه وبين تحقيق أهدافه، في حين هناك جوانب إيجابية للصراع فهو أمر لا بد منه في أي منظمة.

وعلى هذا الأساس فإن هذا البحث يركز على دراسة كل من العبء الوظيفي والصراع التنظيمي وذلك بالتطرق إلى تراثهما العلمي ثم البحث في العلاقة بين هاتين الظاهرتين، وذلك لتحسيس المدراء والرؤساء بأهمية هذه الظواهر والعواقب التي قد تخلفها كونها تلعب دورا هاما في التأثير على الأداء.

واختيارنا للعبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي كموضوع للدراسة وبالتحديد لدى أعوان الحماية المدنية بما فيهم من ضباط، عرفاء، ضباط الصف، لأنه يتناول ظاهرة إنسانية خدمتية، عقلية وسلوكية مرتبطة بمهام الأعوان وعلى مدى يمكن أن تؤثر على الحياة المهنية.

وللقيام بهذه الدراسة اقتضى الأمر تقسيم البحث إلى جانبية هامين مدعمين لبعضهما البعض، جانب نظري وجانب تطبيقي.

الجانب النظري يحتوي على ثلاثة فصول، فالفصل الأول تناولنا فيه الجانب المنهجي الذي يحتوي بدوره على إشكالية البحث وفروض البحث بأنواعها ثم الأهمية وتحديد المصطلحات وبعد ذلك تطرقنا إلى الدراسات السابقة وأخيرا التعقيب عليها.

أما الفصل الثاني فخصصناه لعرض التراث العلمي للعبء الوظيفي.

نفس الشيء بالنسبة للفصل الثالث والذي قمنا فيه بعرض التراث السيكوتنظيمي للصراع التنظيمي.

وفيما يخص الجانب التطبيقي فهو ينطوي على فصلين مكملين للفصول السابقة، فالفصل الرابع تناولنا فيه الدراسة الإستطلاعية والتي تحتوي على ميدان الدراسة والمجال الزمني للدراسة ومجتمع البحث وعينته.

أما الفصل الخامس فخصصناه للدراسة النهائية حيث يحتوي على المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة ومناقشة وعرض النتائج.

وأخيرا خلصنا إلى الإستنتاج العام في البحث وتقديم بعض الإقتراحات والتوصيات.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة
- 6- الدراسات السابقة
- 7- التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر مهنة الحماية المدنية من بين المهن الإنسانية التي يتعرض شاغليها إلى عدة مخاطر التي فرضتها خصوصيات هذه المهنة وطبيعتها التي تتعلق بالنشاط الممارس، وكذا المواقف الصعبة والعلاقات المتشابكة والظروف المهنية غير المثالية هذا من جهة، وتقديم يد المساعدة لمختلف أطياف المجتمع وفئاته في سبيل تحقيق السلامة والأمن للجميع من جهة أخرى، ونتيجة هذا الدور المنوط برجال الحماية المدنية فإنهم يكونون دائما عرضة لحوادث العمل لأنهم ملزمون على أداء مهامهم على الوجه المطلوب الأمر الذي يتطلب منهم بذل جهد معتبر سواء في الإنجاز أو القدرة على التحمل، حيث ومع تراكم المسؤوليات والواجبات كثافة حجم العمل، عبء الوقت والمتطلبات الذهنية كالتركيز والسرعة في الأداء واتخاذ القرارات. وكذلك المتطلبات الفيزيائية مثل العمل بالمشاة، صراع وغموض الدور وغيرها.

وأظهرت دراسة حول مصادر الإجهاد لدى الحماية المدنية بأستراليا، أن العوامل الأكثر تأثيرا هي حوادث المرور، الوفيات، الحرائق الواسعة، والحوادث التي تشمل أطفال أو جرحى، دون إغفال العوامل الإدارية أو البنوية. (سعودي، 2021، ص 89). كما أكدت دراسة أجراها Peter Finn & Sarah Kuck حول ضباط إطلاق السراح المشروط بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 2003 إلى أن الإجهاد لديهم يتمحور ثلاثة مصادر مهمة والمتمثلة في عبء العمل (معدل 139 قضية لكل ضابط)، وكثرة الأعمال المكتنية على الرغم من المساعدة التي تقدمها التقنيات التكنولوجية المتطورة، وضغط الآجال المحددة بكل مايرتبط بها من أحداث غير متوقعة أو أمور يصعب التحكم فيها (زروال، 2010، ص 137)، وكلها عوامل ضاغطة إن فاقت عتبتها المستوى العادي فقد ينتج عنه مجموعة من الظواهر التنظيمية أبرزها الصراع التنظيمي.

هذا الأخير الذي يعد كظاهرة سيكولوجية تنظيمية تكون في كثير من الأحيان كنتيجة لعدة عوامل من بينها العبء الوظيفي، لذلك انصب اهتمام العديد من العلماء والمختصين في دراسة هذا الموضوع. وعليه فإن الدراسة الحالية صممت في الكشف عن العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية وانطلاقا مما سبق تتلخص تساؤلات البحث في:

*التساؤل العام :

- هل توجد علاقة ارتباطية بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعريبرج ؟

* التساؤلات الفرعية :

- مامستوى العبء الوظيفي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج؟
- مامستوى الصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج؟
- هل توجد علاقة بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج؟
- هل توجد علاقة بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج تعزى لمتغيرات السن، الخبرة، الرتبة؟

2- فرضيات الدراسة:

*الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج

* الفرضيات الفرعية:

- مستوى العبء الوظيفي عال لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج.
- مستوى الصراع التنظيمي متوسط لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج.
- توجد علاقة ارتباطية دالة بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج.
- توجد علاقة ارتباطية دالة بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزى لمتغيرات السن، الخبرة، الرتبة لدى رجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية ببرج بوعريريج

3- أهداف الدراسة:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى عينة الدراسة .
- الكشف عن وجود علاقة بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى عينة الدراسة.
- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزى لمتغيرات السن، الخبرة، الرتبة لدى عينة الدراسة.
- الكشف عن مستوى كل من العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى عينة الدراسة.

4- أهمية الدراسة:

- * تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي عند رجال الحماية المدنية، من خلال الكشف عن طبيعة ومختلف المواقف الضاغطة التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية، والتي تساهم في شعورهم بالإجهاد وبالتالي انحراف سلوكهم عن القواعد والمعايير الرشيدة التي وضعتها مديرية الحماية المدنية لتحقيق أهدافها.
- طبيعة الفئة المعنية بالدراسة وهي رجال الحماية المدنية والتي تعتبر من أهم الشرائح المهنية في المجتمع، فهي تقدم خدمات إنسانية جلية ذات أهمية كبيرة، ومن هنا وجب الإهتمام بهذه الشريحة وتحسين ظروفها المهنية والعمل على تحقيق رضاهم الوظيفي.
- الإسهام في تزويد المديرين ومنتخذي القرار بمعلومات عن مسببات العبء والمشكلات التي يمكن أن تتجم عنه وبالتالي اتخاذ الإجراءات الكفيلة للتصدي لهذه الظاهرة، والعمل على تقليصها ما أمكن لرفع كفاءة أعوان الحماية المدنية وإسداء الخدمة بشكل أفضل.
- دراسة الصراع التنظيمي يسهم في زيادة فعالية المنظمة وتطوير أدائها والإرتقاء بالعمل فيها، ولكن لابد أن يكون لهذا الصراع مستوى معين يقف عنده كي لا يؤثر سلبا على أهداف وحدة الحماية المدنية ويؤدي إلى الركود فيها.
- تعد الدراسة الحالية إضافة أكاديمية جديدة في أدبيات علم النفس العمل والتنظيم لتزويد المكتبة بمثل هذه الدراسات وجعل هذا البحث انطلاقة للأبحاث الأخرى في المستقبل.
- زيادة وعي منظماتنا بأثار الصراع التنظيمي والتدخل من خلال إدارته وإيجاد استراتيجيات علاجية للتصدي لمختلف الأخطار.

5- تحديد المصطلحات الإجرائية للدراسة:

• العبء الوظيفي

التعريف الإصطلاحي: وهو الوضع الذي يحدث عندما يدرك الأفراد أن الظروف أو الضغوط التي تواجههم قد تكون أكثر من قدرة تحملهم. (ابن خورر، 2011، ص 61)

التعريف الإجرائي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية بعد الإجابة على عبارات وأبعاد وأدوات جمع البيانات المستخدمة.

وينقسم عبء العمل في هذه الدراسة إلى بعدين رئيسيين هما:

عبء العمل الكمي: وهذا يحدث عندما يسند إلى العون مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف. أي تعدد المهام المسندة للعون وعدم كفاية الوقت لأداء هذه المهام.

عبء العمل الكيفي: ويعني إسناد مهام للعون يتطلب إنجازها مهارات وقدرات لا يملكها، فعدم توافر المهارات اللازمة لانجاز مستوى أداء معين، يترتب عليه شعور العون بالتهديد وعدم الرضا .

• الصراع التنظيمي

التعريف الإصطلاحي: هو ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات، أو عوامل بيئية، أو ذاتية لا يكون قادرا على التكيف معها بقدراته الفعلية. (رونق، زين، 2020، ص 7)

التعريف الإجرائي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون بالحماية المدنية على المقياس المعد والمصمم لهذا الغرض تعبر عن مستوى صراعه التنظيمي.

• رجل الحماية المدنية:

هم مجموعة من الأفراد المنتمين لمؤسسة الحماية المدنية والموكلة إليهم مهمة تحقيق أهداف المؤسسة وفق نظامها المنتهج من خلال التدخل من أجل إنقاذ الآخرين ومد يد المساعدة لهم. (بحري، خرמוש، 2016، ص 141)

6- الدراسات السابقة:

أولا : دراسات عن العبء الوظيفي:

* دراسة 01: تهاني عبد اللطيف (2020) بعنوان: العدالة الإجرائية كمدخل لمواجهة العبء الوظيفي لدى موجّهات رياض الأطفال بمحافظة المنيا. كلية التربية للطفولة المبكرة، هدفت هذه الدراسة إلى

التعرف على واقع العدالة الإجرائية وواقع العبء الوظيفي لموجهات رياض الأطفال واستخدمت الباحثة الاستمارة كأداة للدراسة، وبعد تحليل النتائج تم التوصل على مايلي:

- وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين واقع العدالة الإجرائية وضغط العمل المتمثل في عبء العمل لدى موجهات رياض الأطفال بالمنيا.

- مستوى العبء الوظيفي مرتفع لدى موجهات رياض الأطفال بالمنيا

- شعور الموجهات بإحباط نتيجة لعدم ترقيتهن ومكافأتهن نتيجة لما يتحملونه من أعباء عمل وبالتالي يؤثر على رضاهم الوظيفي ووجود صراعات... وكذا صرف الحوافز المادية بما يتلاءم مع الجهد المبذول، وتفعيل بطاقات الوصف الوظيفي (متطلبات الوظيفة ومواصفات شاغليها).

*دراسة 02: سليمان خويلدي وخلادي يمينة(2019) بعنوان: واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات بالمؤسسة الوطنية للتنقيب ((Enafor) سوناطراك بولاية ورقلة، هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات بالمؤسسة الوطنية وتكونت عينة الدراسة من(122) عامل، تم اختيارهم بطريقة قصدية ولجمع البيانات استخدم الباحث الصدق الظاهري ومعامل ألفا كرونباخ للتأكد من الخصائص السببومترية، واعتمد كذلك على مقياس الاجهاد المهني، كما استعمل المنهج الوصفي، وقد اسفرت الدراسة إلى النتائج التالية:

- درجة الإجهاد المهني متوسط لدى أفراد العينة.

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاجهاد المهني تعزى لمتغيرات الحالة العائلية، الاقدمية.

*دراسة 03: خديجة عبادو(2017) بعنوان: مستوى العبء الذهني لدى الأطباء استهدفت الدراسة الكشف عن مستوى العبء الذهني لدى عينة من الأطباء بمدينة ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم أداة لقياس مستوى العبء المعرفي بعد التأكد من صدقها وثباتها، وتم تطبيقها على عينة تتكون من 100 طبيب وطبيبة أختيرت بطريقة عشوائية، واستخدمت الباحثة المنهج الاستكشافي، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى العبء الذهني لدى الأطباء مرتفع بمدينة ورقلة.

- لا توجد فروق دالة بين الأطباء في مستوى العبء الذهني تعزى لطبيعة التكوين ولمدة الخدمة

- توجد فروق دالة بين الأطباء في مستوى العبء الذهني باختلاف الهيئة المستخدمة لصالح أطباء القطاع الخاص.

*دراسة 04: العاتي فوزية(2017) بعنوان: **الضغط المهني لدى الممرضين** واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، ولجمع بيانات هذه الدراسة تم تصميم أداة لقياس مستوى الضغط المهني لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل بورقلة، وحساب الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات، وتطبيقها على عينة بلغت(128) من الممرضين أختيرت بطريقة قصدية، واستعملت البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss20) وقد تم التوصل إلى النتائج أهمها:

- يعاني الممرضون العاملون بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل من مستوى عال من الضغط المهني.
- توجد فروق دالة احصائية في مستوى الضغط المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيرات السن والخبرة.
- لا توجد فروق دالة احصائية في مستوى الضغط المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

*دراسة 05: قاجة كلثوم (د . ت) بعنوان: **مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية**، حيث تقتضي هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي معتمدة على الإستكشاف، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة وتم تطبيقها على عينة قوامها 121 معلم ومعلمة. وقد جاءت النتائج كمايلي:

- أن المعلمين يشهدون مجموعة من الضغوط في العمل (ضغوط عبء المهنة، ضغوط تتعلق بالوسائل التعليمية، ضغوط تتعلق بالبيئة المادية)، تجعلهم يعيشون في حالة من القلق، والتوتر والضيق مما يشير إلى أهمية اقتراح حلول لهذه الضغوط للقضاء عليها أو التخفيف منها على الأقل .

ثانيا: **دراسات عن الصراع التنظيمي:**

*الدراسة 01: خالدني نظمي قرواني(2016) بعنوان: **درجة تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم**، ولجمع البيانات أعد الباحث استبانة وتم توزيعها بطريقة عشوائية على العاملين، حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي للعمال، واستخدم كذلك المنهج الوصفي التحليلي وبرنامج (spss) ، بما فيها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين للتحقق من الخصائص السيكومترية، حيث توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها :

- يوجد تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية.

- لا يوجد تأثير الصراع التنظيمي في الجامعات الفلسطينية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم عند مستوى الدلالة الإحصائية $a=0.05$ على الدرجة الكلية يعزى لمتغيرات الجنس وطبيعة العمل.
- يوجد تأثير الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية يعزى لمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي ومكان العمل).

*دراسة 02: ميسون الفقاوي (2017): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبيان كأداة لجمع المعلومات موزعة على عينة عشوائية طبقية، وقد تم التأكد من صدق الاستمارة بطريقتين: (الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي والصدق البنائي) واستخدمت الباحثة الثبات من خلال معامل الفاكرونباخ، كما تطرقت أيضا على استعمال الأساليب الإحصائية المتمثلة في النسبة المئوية، نموذج تحليل الإنحدار المتدرج الخطي، إختبار $t/test$ واختبار $anova$ ، ومعامل الارتباط بيرسون، خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة.
- يوجد مستوى عال للأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة ، ويزن نسبي.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية التعاون على الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية بغزة.

*دراسة 03: القهوي (2015) بعنوان: أثر أنماط الصراع على التمكين التنظيمي للعاملين في شركة الفوسفات الأردنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أنماط الصراع ومفهوم التمكين التنظيمي للعاملين، وكذلك قام الباحث بإعداد استبانة شملت على 35 فقرة بصيغتها النهائية وتم التأكد من خصائص السيكمترية وكان حجم العينة 80 عامل حيث تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبتة أغراض الدراسة، وخلصت هذه الأخيرة على جملة من النتائج:

- يوجد اثر دال إحصائيا لأنماط التجنب على التمكين التنظيمي، وبالتالي ضرورة العمل على زيادة الوعي لدى العاملين في شركة الفوسفات الأردنية حول الصراع التنظيمي وانماطه من خلال عقد دورات مركزة.

*دراسة 04: عابد فايزة(2017) بعنوان: الثقافة التنظيمية ودورها في إدارة الصراع التنظيمي بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهدي -م البواقي-، وقد استخدمت الباحثة الملاحظة، المقابلة والاستبيان كأدوات للدراسة، وتم تطبيق الدراسة على أساتذة العلوم الاجتماعية والإنسانية والذي بلغ عددهم 40 أستاذ تم اختيارهم بشكل عشوائي، واعتمدت كذلك على المنهج الوصفي التحليلي لاتفاقه مع خصائص موضوع الدراسة، لذا هدفت الدراسة إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية على إدارة الصراع التنظيمي لدى أساتذة الجامعة، كما صيغت مجموعة نتائج تمثلت في :

- أن هناك فروق ثقافية ووظيفية من شأنها أن تخلق صراعات تنظيمية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي.
- أسلوب الإشراف يلعب دورا هاما في خلق الصراعات وإدارتها فهي محققة نسبيا.
- عملية الاتصال من أسباب خلق الصراعات داخل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

دراسة 05: عاشورة نورة (2019) بعنوان: أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالإجهاد المهني بالمركز العقاري ومديرية أموال الدولة بأم البواقي، لذا هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب إدارة الصراع التنظيمي والإجهاد المهني واكتشاف أي الأساليب إستخداما في المكان المراد إجراء الدراسة فيه، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم تبني إستبيان خاص بإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومقياس خاص بمصادر الإجهاد المهني على مجتمع الدراسة الذي كان عدده 36 موظف وموظفة بالمركز العقاري ومديرية أملاك الدولة، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي الإرتباطي. وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة دالة إحصائيا بين أسلوب التعاون والإجهاد المهني.
- وجود علاقة دالة إحصائيا بين أسلوب التجنب والإجهاد المهني.
- وجود علاقة سالبة بين أسلوب التنافس والإجهاد المهني.
- وجود علاقة إرتباطية قوية بين أساليب إدارة الصراع التنظيمي والإجهاد المهني.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

* من خلال إستعراض الدراسات السابقة يتضح لنا جليا أن أوجه الإستفادة من تلك الدراسات يظهر في معرفتنا بأسباب ومصادر الموضوع قيد البحث وتأويله حسب أهداف الدراسة، وتحديد وبلورة المشكلة البحثية وتحديد أبعادها ومراحلها، بالإضافة إلى التعلم من الأخطاء التي وجدت في الجانب المنهجي في

مجال العبء الوظيفي والصراع التنظيمي وتجنب تكرارها. وفيما يلي تبيان بعض التعقيبات على تلك الدراسات:

- معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.
 - معظم العينات التي شاركت في دراسات العبء الوظيفي أظهرت درجة عالية من العبء الوظيفي.
 - استخدمت معظم هذه الدراسات السابقة المقابلات والإستبيان كأداة لجمع البيانات.
 - معظم الدراسات أشارت إلى أن العبء في العمل ربما يقود إلى الضغوط المهنية وكذا الإجهاد.
 - سعت بعض الدراسات إلى وجود أثر دال إحصائيا للصراع التنظيمي يعزى للمتغيرات الديمغرافية كالعمر، الخبرة وطبيعة العمل.
- وتتميز الدراسة الحالية عن بقية الدراسات السابقة في تناولها للمتغيرين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى عينة من أفراد الحماية المدنية بولاية برج بوعرييج

الفصل الثاني

العبء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم العبء الوظيفي
- 2- أنواع العبء الوظيفي
 - 1-2 العبء الذهني
 - 2-2 العبء الفيزيقي
- 3- أعراض العبء الوظيفي
- 4- أسباب العبء الوظيفي
- 5- مستويات العبء الوظيفي
- 6- قياس العبء الوظيفي
- 7- الصعوبات التي تواجه قياس العمليات
الذهنية والجسمية

خلاصة

تمهيد:

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما يحمله في طبيعته من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالبا ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم وإبداعاتهم وبمعنى آخر فإن الأفراد غالبا ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل طابع الضغط عليهم، أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس في أدائها، ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعية هما: زيادة عبء العمل وانخفاضه.

1- تعريف العبء الوظيفي:

يتعرض العاملون بفعل عوامل كثيرة مختلفة منها: زيادة الأعباء الناتجة عن تعدد الأدوار والمسؤوليات ونمط الشخصية إلى الإحساس المتزايد بالضغط، فالعبء الوظيفي هو تحميل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته، وقد يقصد بزيادة الأعباء من الناحية الكمية القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، وقد تكون في شكل نوعي أي كيفي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم إستعداداته وقدراته الخاصة، كما أن تحميل الفرد بأقل مما يجب من مهام يعتبر من مصادر الضغوط لأن ذلك يعني إستهانة بقدراته وإمكاناته، وهناك من أضاف إلى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها: عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم، مشاكل الخضوع للسلطة، الإختلال في علاقات العمل، التنافس على الموارد...

زيادة أو قلة العبء: فالأول يحدث لاعتقاد العاملين بأنهم يفتقدون المهارات والقدرات المطلوبة لأداء الوظيفة المحددة، كذلك يتبنى عبء العمل المنخفض يؤدي للضجر أو الملل. (العانس، وناس، 2018، ص 14)

- لقد أعطى كل من كيلبي، لاروس تعريفا للعبء بقولهم: " أن العبء مرادف لكلمة الحمل" وهو يعني كل شيء له وزن. وبالتالي فالعبء هو ما يحمله الإنسان أو ما يقدر على حمله وما يجب عليه حمله ويفهم من هذا التعريف أن العبء هو عبارة عن وزن ثقيل أو عبارة عن شيء له وزن معتبر .
- ولقد أورد ويبستر في قاموسه تعريفا لمفهوم العبء LE NEW INTERNATIONNAL "هو يتضمن معنيين، فهو يشير إلى كمية العمل أو زمن العمل المنتظر أو ما هو مطلوب القيام به، ومن جهة أخرى فهو يشير إلى الكمية الكلية للعمل الذي ينبغي أن ينجز من طرف مصلحة أو من طرف فرقة العمل في زمن معطى ومحدد". (عثامنة، بني عبد الغني، 2022، ص 317)
- وكذلك أشار (Palhons et Leplat (1969 إلى أن العبء الوظيفي هو كمية الطاقة المستخدمة في تنفيذ مهمة معينة ودرجة إحتياط العامل من الطاقة. (حسيني، 2002، ص 14)

2- أنواع العبء الوظيفي:

لقد قسم مصطلح العبء في العمل (1985) sperandio إلى مكونات فيزيقية وأخرى ذهنية، ما يجعلنا سنتطرق لمفهوم كل من العبء الفيزيقي والعبء الذهني فالحديث عن المفهومين لا يعني بالضرورة وجود فصلا قاطعا بينهما وذلك لكون كل عمل مهم مهما كانت طبيعته بجانبه المعرفي والجسدي ومن كل ماسبق، تجدر الإشارة إلى نوعين من الأعباء التي قد تعيق الفرد في إنجاز مهامه بالوجه المطلوب وفي الوقت المتاح.

1-2 العبء الذهني

- **تعريف العبء الذهني:** هو كمية الجهد العقلي المبذول من طرف الأفراد الناتج عن المطالب المعرفية التي يحتاجونها لأداء مهامهم بالإضافة إلى تأثير بعض الظروف المرتبطة ببيئة عملهم وما يترتب عليها من أعراض جسدية ونفسية وسلوكية تهدد صحتهم. (تخة ومزياني، 2019، ص 4)

كما يعرفه ينووبرت و إبيرنهارت 2003 بأنه: المستوى المتدني للنشاط الذهني الذي يعاني منه الفرد والناجم عن انخفاض في النشاط العصبي المركزي.

- مجموعة من الأنشطة أو الإستراتيجيات التي يقوم بها الأفراد بهدف تخزين المعلومات في الذاكرة والإحتفاظ بها، وسرعة استدعائها وتشمل مهارة الترميز والإسترجاع. (أحمد حسن، 2018، ص 05)

ويعرف أيضا بأنه: الضغوط الفكرية والعقلية التي يعاني منها بعض العاملين في المنظمات والتي تتمثل في كثرة التركيز والحاجة الكبيرة للدقة في أداء العمل وإنجازه وضرورة وجود الإنتباه من قبل الأفراد في انجاز أمور الوظيفة. (ملقاتي، 2019، ص 19)

2-2 العبء الفيزيقي

- **تعريف العبء الفيزيقي:** هو كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، أدائه وفي ميوله وإتجاه نحو عمله و المجموعة التي يعمل معها، الإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه كالإضاءة ، الضوضاء، الحرارة...إلخ

ويعرف كذلك على أنه تلك الحماية الفردية التي تكون بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من المجهودات بواسطة الآلات والإهتمام بالصيانة والأمن. (سليمان، 2016، ص 15)

3- أعراض العبء الوظيفي

تتمثل أعراض العبء الذهني:

- **الأعراض الجسمية:** حيث تشمل أمراض الإفراط، الأرق، الكابوس، الفزع الليلي، الإنهاك المهني، الإكتئاب، إضطرابات النوم، فقدان الوزن، آلام على مستوى المعدة، آلام المفاصل والعضلات، مخاطر القلب والأوعية الدموية، السكتة الدماغية، الصداع النصفي، إرتفاع نسبة الكوليسترول والسكري، آلام في الرقبة وأسفل الظهر. (دراعو، مزيان، 2018، ص 423)

- **الأعراض النفسية:** كالتعب المزمن، إرتفاع درجة الحرارة والتعرق، نوبات القلق، العجز الجنسي، السلوك الإدماني في العمل، الإجهاد، الإحباط و التوتر النفسي، الخوف الإرهاق الفكري. (عبد العزيز، د.ت، ص 77)، انخفاض الدافعية، العدوانية، الشعور بعدم الكفاءة فقدان الشعور بالأمن. (تجاني، بيض القول، د.ت، ص 118)

- الأعراض السلوكية: كإضطرابات الأكل، السمنة، زيادة إستهلاك المخدرات وزيادة إستخدام الكحول، العزلة الإجتماعية، الحد من الأنشطة الترفيهية، صعوبات التعلم، الملل من إنجاز النشاطات، إنخفاض الأداء، أخطاء التنفيذ، السلوك الخطر والإجراءات الإنتحارية، بالإضافة إلى إضطرابات وظيفية أخرى كالإضطراب في العلاقات الإجتماعية، التغيب. (عبادو، 2017، ص 05)
- الأعراض الذهنية: وتتمثل في النسيان، صعوبة التركيز، الارتباك، نوبات الهلع، صعوبة إتخاذ القرارات، تشويش التفكير. (بلعابد، 2015، ص 47). تزايد الأخطاء (بنارة، 2020، ص 54)
- الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم، السخرية من الآخرين وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين، التفاعل مع الآخرين بشكل ألي وغياب الإهتمام الشخصي. (سمراء، 2016، ص 44)

4- أسباب العبء الوظيفي

- يتوقف العبء الذهني أثناء أداء العمل على عوامل عديدة نذكر منها:
 - ✓ ضرورة الحفاظ على مستوى عال من اليقظة والإنتباه خلال فترات طويلة من الزمن.
 - ✓ الحاجة لإتخاذ قرارات تتضمن مسؤولية ثقيلة في نوعية الإنتاج وأمن الأفراد والمعدات.
 - ✓ إنخفاض التركيز أحيانا بسبب الملل الناتج عن الرقابة .
 - ✓ إنعدام الإتصال البشري نتيجة عزلة أماكن العمل عن بعضها.

(مباركي، 2004، ص 82)

- ✓ الصراعات في العمل، سواء كانت تتعلق بالدور أو الوظيفة أو الإستقلالية في هيكل الشركة أو القيم (الأخلاق، صورة الوظيفة...) أو تضخم الحمل الذهني .
- ✓ ضيق الوقت ومقدار العمل وتعقيده جزء من العبء العقلي.

(بن زروال، د ت، ص 2)

* كما تعتبر المصادر التنظيمية في العمل من أهم أسباب العبء الوظيفي ويمكن تعريفها: هي تلك المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو العمل نفسه، والمتمثلة فيمايلي:

- طبيعة الوظيفة: هناك بعض الوظائف تحتوي بطبيعتها عبئا عاليا، لما تتضمنه من مسؤولية وتركيز كبيرين مثل العمل كمراقب تقني في محطة نووية، حيث أن حساسية هذه الوظيفة تفرض على هذا المراقب التركيز المستمر على أدوات أو مواد معينة، وكذا الفعالية التامة في اتخاذ القرارات، فأى قرار خاطئ قد يؤدي بحياة الألاف من البشر.

وقد قام مجموعة من الباحثين في جامعة هارفارد بالولايات المتحدة الأمريكية بترتيب عينة مختارة من 250 وظيفة والمقارنة فيما بينها من حيث الضغوط الواقعة على المورد البشري في ضوء عدة معايير تشمل الوقت الإضافي، حصص العمل، ضغط الوقت، المتطلبات البدنية، الأحوال البيئية، المخاطر(حجم

الكارثة واتساع الخسائر المترتبة عنه)، مقدار المبادأة المطلوبة، مواقف الكسب والخسارة، العمل في أعين الناس.

* وتتضمن الوظائف التالية مستويات عالية من العبء في العمل لعدة أسباب أهمها:

- أنها تتضمن اتخاذ قرارات حاسمة (تخص الشخص الإطار الذي يكون على عاتقه إتخاذ أحسن قرار في وقت قياسي).

- أنها تحتاج إلى تركيز وصبر كبيرين (اضطراب، موت الضحايا-محترقين، منتحرين، جروح خطيرة.
- أنها تتطلب قدرات فكرية عالية.

- أنها تتطلب التفاعل مع الآخرين، ومايتطلب ذلك من مشقة لإرضاء الرغبات.
(زوزو، 2016، ص 37-38)

- **الظروف المادية:** تعتبر الظروف الفيزيائية من بين المصادر التنظيمية المؤثرة على إنتاجية ونفسية العامل، ذلك أن لكل من الضوضاء، الحرارة، التهوية، درجاتها في موقع التدخل تؤثر بوضوح على الجسد والنفسية، فالضوضاء إذا زادت عن حد معين فإنها تتحول إلى عامل تشتيت الإنتباه، والحرارة المرتفعة تعمل على ضياع الطاقة، أما التهوية الضعيفة فتفرز الضيق وكل ذلك يعد من مؤشرات القلق لدى الأفراد. (حمدي، 2014، ص 12)

- **الضوضاء:** أثبتت دراسات كدراسة" وزنر (1967) Wisner أنه كلما كانت الشدة مرتفعة كلما كان مستوى الضرر على العمال خاصة الجهاز العصبي، وتتأثر هذه الشدة بالمسافة الفاصلة بين مصدر الضوضاء والأفراد العاملين، حيث أكدت الدراسات أن شدة الضوضاء تتخفف بستة وحدات كلما ابتعد العمال عن مصدرها بضعف المسافة الأولى كما تتأثر بمساحة المعادن العاكسة، ذلك أن إصطدام موجات الضوضاء بالسقوف والحواجز بمكان العمل، تزيد من شدتها بدرجة كبيرة، كما تلعب طبيعة الصوت دورا كبيرا في زيادة شدة الضوضاء.

كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة التي تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة وأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند إنجازها. (سحنون، 2013، ص 40)

- **الحرارة:** هناك عدة طرق للتعبير عن النقل الفسيولوجي للحرارة وأفضلها التعبير بالكيلو سعرة خلال مدة معينة من الزمن غير أنه إذا لم تتوفر شروطها يمكن إستبدالها بقيم المؤشرات التالية: نبضات القلب، درجة حرارة الجلد، وكمية العرق كما أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الإجتماعي مثل: العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبا مع النشاط والحالات المزاجية الإيجابية. حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة

في مكان العمل سواء بالإرتفاع أو بالإخفاض تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد من إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل. وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي. (خليفي، قدور، 2019، ص 06)

- **الإضاءة:** يحدث التأثير السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع. والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل الجسمية ونوع العمل ومكانه. (حمدوني، 2016، ص 32)

ويرى عبد القادر طه أن بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35% إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى إنخفاضه.

* لايجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة الأجهزة التي تتطلب مراقبة بالنسبة للعين.

- **المواد المستعملة:** حسب طبيعة ونوعية العمل فإن هناك بعض المواد تكون خطر على صحة العامل وهو يدري بها مما قد يسبب له تخوفا وقلق من العمل في هذا الميدان فأحيانا يصاب العمال بأمراض مهنية بسبب عوامل كيميائية نتيجة إستنشاقها عن طريق الأنف أو إبتلاعها عن طريق الفم أو إمتصاصها عن طريق الجلد وفي أغلب الأحيان تنشأ الأمراض المهنية بالنسبة لرجال المطافئ نتيجة العوامل الكيميائية التالية:

- **الأتربة الدقيقة:** هي أتربة متطايرة في الهواء مثل طحن الصخور وبعضها عضوي يوجد في الورق، الصوف، الريش.. الخ

- **الغازات الخائفة:** وهي التي بمجرد إنتشارها في الهواء ووجودها فيه تقلل من نسبة الأكسجين فيحدث الإختناق، فعندما تنخفض نسبة الأكسجين إلى 7% يستطيع العمال العيش، ومن بين هذه الغازات نجد الغازات المهيجة وهي التي تحدث إلتهاب الأجزاء والأسطح التي تتعرض لها مثل غاز ثاني أكسيد الكربون، وأيضا الغازات السامة وهي تلك الغازات التي بعد إمتصاصها وتفاعلها مع أنسجة الجسم تظهر أعراضها وتأثيراتها على الجسم ومن بينها غاز أول أكسيد الكربون فهو يتحد مع الهيموجلوبين في الدم مما يؤدي إلى ضعف في قدرة الدم على نقل الأكسجين ويشعر المصاب حينها بصداع مؤلم وشعور بالإجهاد والتعب والدوخة إضافة إلى إنعدام التركيز في الأعمال الذهنية. (بورماد، بوغرة، 2019، ص 84،82)

ج- **صراع الدور:** يعد صراع الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ويقصد به ذلك التعارض الذي يحدث للمورد البشري نتيجة وجود متطلبات عمل مختلفة. فحسب عبد الفتاح مراد: " صراع الدور يعني عدم الإتفاق بين دورين أو أكثر، يتوقع أن يقوم بهما الفرد في وضع معين، وحينئذ

يتداخل أداء أحد الأدوار مع دور آخر أو يتصارع معه". هذا ويعتبر تحليل صراع الدور وحله من المسائل الهامة في دراسة القيم والعمليات الإجتماعية والبناء الإجتماعي بوجه عام. (المعشر، 2009، ص 20)

أما علي السلمي فسرى أن الصراع الدور: "ينشأ إذا تناقضت واختلفت الأدوار التي يتوقع أن يقوم بها الفرد في موقف معين. (بحري، 2009، ص 12).

في حين يرى كل من محمد الجوهري وعبد الله الخريجي في كتابهما طرق البحث الإجتماعي بأن صراع الدور هو "موقف يجد فيه الفرد أن أداءه لدور معين على أكمل وجه يؤدي إلى تعطيل التوقعات الخالصة بدور آخر، الأمر الذي يؤدي على إحساسه بالذنب، والقلق والتوتر". ومن ثم فإن صراع الدور هو الصعوبة التي يقابلها الفرد في القيام بالدور المتوقع منه لتناقضه وتعارضه بين متطلبات الدور. وقد يأخذ صراع الدور أكثر من صورة وهي:

- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.
- صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص، ويحدث هذا من الصراع عندما الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.
- صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور والقيم الشخصية، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته.
- صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور، وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض. (ابن خورر، 2011، ص ص 60-61)

د- غموض الدور: يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات والنتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المنظمة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة، وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعورا بالضغط المهنية، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة، لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه يسهم في التقليل من الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين. (تماسيني، 2015، ص 26)

هـ- ساعات العمل: إن طول ساعات العمل اليومي من مصادر العبء الوظيفي التي يتعرض لها الأفراد العاملون وذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل، الأمر الذي يؤدي إلى إصابة المورد البشري بالإجهاد والتوتر، والإرهاق وكذلك الملل وضعف واستنزاف صحته. وترتبط زيادة ساعات العمل دائما

بزيادة معدلات الحوادث والإصابة، بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب عن العمل والتأخير كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة. (درة، 2007، ص 74)

و- **العمل بالمناوبات:** بعض المهن تتطلب إستراتيجية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات وهذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو أوكل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع، وقد تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات العمل تأثير على العمل، ويمكن أن تبلور نتائج الدراسات على النحو التالي:

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار وأخرى بالليل، فإن أدائهم بالنهار سيكون أفضل من أدائهم بالليل.

- إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الإجتماعية .

- إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب والملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد إستنفدت ساعات النهار ولم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلا على أن العمل بالليل يؤدي إلى الإضطراب في النوم، ويصعب عليه تغيير العادات المهنية التي ألفها من قبل، على أن المشكلات والصعوبات المصاحبة للعمال الذين يعملون نوبات الليل يمكن التغلب عليها من خلال العلاقات الإنسانية الجيدة وزيادة الخدمات ومضاعفة الحوافز ومراعاة الترقيات وشعور الفرد بالأمن النفسي وإحساسه بقيمته وأهميته. (عزاوي، 2014، ص 81)

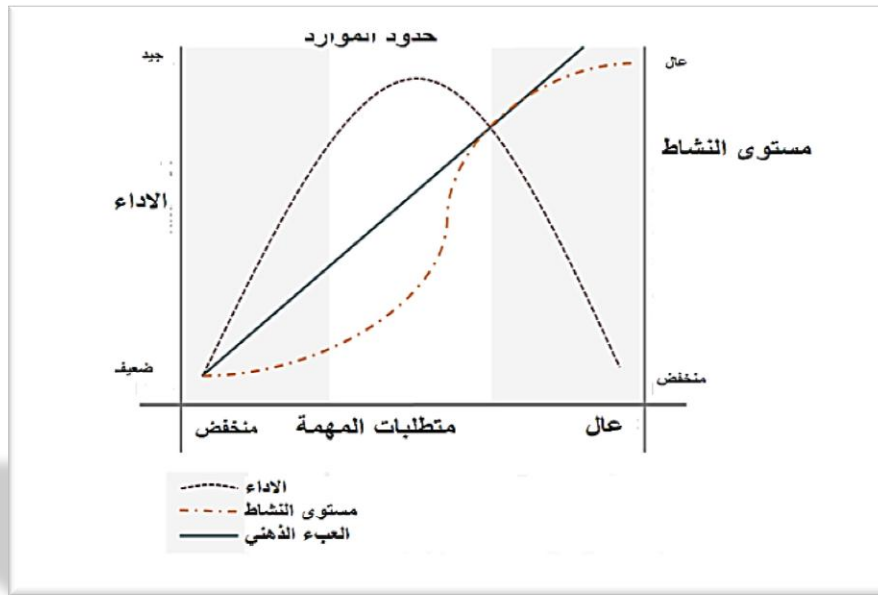
وهناك مصادر ناتجة عن المنظمة: ومن هذه المصادر نوع الهيكل التنظيمي المعتمد ودقته، اتجاهات الإتصالات داخل المنظمة، نوع القيادة وكيفية اتخاذ القرارات، مركزية القرارات، وتعرض العاملين إلى المخاطر. (بوغازي، 2015، ص 333)

*في الأخير يتضح تعدد مصادر الأعباء في تنظيمات العمل المختلفة، وكما تشير الكتابات والدراسات حول على الأعباء المهنية، ولكن يمكن التحكم فيها وتقليل آثارها إلى أقل درجة الموضوع فانه من الاستحالة القضاء نهائيا ممكنة من خلال إتباع استراتيجيات وخطط مواجهة الضغوط. (مشعلي ومحرز، د.ت، ص 09)

5- مستويات العبء الوظيفي

إن التوصيف الجيد الذي وضعه Schmidtke(1965) لهذه الظاهرة ألا وهي ظاهرة العبء الذهني، قدم العديد من طرق التقييم الممكنة و عدد كبير من البيانات التجريبية و دراسات ميدانية تسمح للمضي قدما إلى تصنيف ترتيبي من درجة العبء الذهني ويستند هذا التصنيف على قدرة الفرد على التكيف و مواجهة انخفاض مستوى الأداء العقلي و الذي يشمل:

- **المستوى الأول:** الأداء الأمثل والمردودية المرضية و الكافية دون وجود أعراض انخفاض في الأداء ودون تغير مستوى النشاط في المزاج.
 - **المستوى الثاني:** تعويض كامل يتسم بزيادة الإجهاد النفسو- جسمي الزائد ويلاحظ زيادة في الجهد الذهني، وزيادة التغير في معايير الأداء (يقاس مثال بجهاز النبضات الكهربائية للعضلات).
 - **المستوى الثالث:** بالإضافة إلى تلك التي وصفناها في المستوى الثاني؛ الفشل في الإجراءات، إدراك التعب، و إزدیاد (تعويض) أنشطة المؤشرات النفسية و الفيزيولوجية المركزية (معدل ضربات القلب ضغط الدم).
 - **المستوى الرابع:** بالإضافة إلى التي ذكرت في المستوى الثالث إنخفاض كبير في المردودية و نقص في معايير الأداء.
 - **المستوى الخامس:** إضطرابات وظيفية أخرى: الإضطرابات في العلاقات الإجتماعية والتعاون في مكان العمل؛ أعراض الإعياء السريرية (فقدان نوعية النوم والإرهاق الحيوي).
- (مغربي، 2016، ص 51)
- **الشكل (01):** يمثل العلاقة بين مستوى النشاط والعبء الذهني في العمل ومستوى الأداء



المصدر: (مغربي، 2016، ص 51)

6- قياس العبء الوظيفي

إن التطور التقني والتطور السريع في إدخال وسائله ومنجزاته يؤدي إلى تزايد أهمية العمل الذهني واتساع دوره في المجالات الاقتصادية المختلفة كالبحث العلمي والإدارة والتصميم والمحاسبة.. الخ وفي المجالات الاجتماعية والثقافية كالصحة والتعليم والعدل والثقافة والإعلام.. الخ، فإن هذا كله يستلزم دراسة وقياس العمل الذهني من أجل ترشيد عملياته وتحديد الأوقات القياسية للكثير من عملياته. وبسبب التطور

التقني أيضا فإن العمال يزدادون يوما بعد آخر في الخبرة والتدرج المهني ليصبحوا في مواقع أعلى، وكلما ارتقوا في سلم الوظيفة وفي مستوى المسؤولية والصلاحية أصبحوا يقومون بعمل ذهني أكثر فأكثر كاتخاذ القرارات والقيام بالحسابات وإدارة الإنتاج والرقابة على المنتجات وقراءة المؤشرات في الأجهزة والعدادات والآلات.. الخ. وهذا يعني أن العمل الذهني يميل إلى النمو والانتعاش باستمرار، ولهذا تزداد باستمرار أيضا أهمية إيجاد طرق تحليل وقياس للعمليات الذهنية تكون سهلة ومقبولة من قبل المهتمين بهذا المجال. إن تحليل عمل الإنسان يظهر أن هذا العمل فيه عناصر منفذة بواسطة الجهاز العضلي وهي الحركات اليدوية، كما فيه عناصر تنفذ بمساعدة الجهاز العصبي. والواقع أن كل نسب المشاركة تتفاوت من عمل لأخر. ففي عمليات الإنتاج (أي تحويل المواد الأولية بمساعدة وسائل العمل إلى منتجات نهائية) فإن العناصر المادية البدنية هي السائدة وهي التي تحدد طول فترة العملية المطلوب إنجازها. وفي حالة المشاركة في عملية التحويل كما في عملية تقديم السلع المعنوية الخدمات فإن العناصر الذهنية تبدأ بالانتعاش واستغراق وقت أكبر من العمليات البدنية .

إن المشكلة التي تثار هنا في الفصل ما بين ما هو عضلي وما هو ذهني. والواقع أن كل عمل عضلي يتطلب جهدا ذهنيا ولو بقدر بسيط. كما هو الحال في العمل البدني الذي يتطلب العمل الذهني بتحقيق مشاركة النظر والأيدي في الحركات البدنية عند تغيير وضعية الجلوس.. الخ. ومع ذلك فإن الحركات البدنية تتسم بقابلية وسهولة القياس لوقت أدائها، في حين أن العمليات الذهنية هي الأصعب ولازالت الدراسات جارية في هذا الاتجاه.

ويمكن إدارة الأعباء التي تقع على الأفراد من خلال استراتيجية إدارة الوقت وهي إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تنجز المهام والأهداف التي تمكنتك من أن تكون فعالا في عملك ويوصي به في إدارة الأعباء أنه يمكن تخفيض الكثير من الضغوط اليومية أو إلغائها إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية. (علاونة، 2020، ص 42)

بالإضافة إلى استراتيجية التكوين والبرامج التدريبية والتي تعني التخفيف من الأعباء أو الحمل الثقيل في العمل حيث يساعد التكوين على كسب المعلومات والمعارف الحديثة وكيفية استخدام الوسائل والآلات الحديثة وتطوير المهارات للفرد، ومساعدتهم على فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها، لحل مشاكلهم، وتنمية الدافعية نحو الأداء وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة ومنه المساهمة في تنمية القدرات الذاتية للإدارة والعاملين. (لعجالية، 2015، ص 97)

7- الصعوبات التي تواجه قياس العمليات الذهنية والجسمية

أ. الاختلافات الفردية: فمن المعروف أن البشر يختلفون فيما بينهم ليس فقط في خواصهم وقابليتهم البدنية بل وفي خواصهم وقابليتهم الذهنية مما يؤدي إلى تفاوت نتائج العمل الذهني

- ب. إن عقلنة الذهنية أصعب من عقلنة الحركات: لهذا فإن من أول متطلبات قياس العمليات الذهنية هو عقلنة العمليات الذهنية وإزالة ما هو غير مفيد أو مجد من خطوات جمع معلومات أو غير ذلك .
- ج. صعوبة الفصل ما بين ما هو بدني وما هو ذهني: فالتداخل كبير لهذا إن جهدا كبيرا ينبغي أن يبذل لإزالة التداخل وفي بعض الأحيان يتم غض النظر عن هذا التداخل فمثلا: إن قراءة شريط مطبوع تستلزم حركة الأصابع لتقديم الشريط بطريقة تساعد العين على أن ترى النص لكي يكون بالإمكان قراءته، ولأن العمل هنا ذهني بشكل أساس فإن التداخل لا يجري تحليله أو أخذه بالاعتبار .
- د. تعب الحواس والأعضاء (التعب العضلي): وهذا التعب يؤدي إلى إطالة فترة العملية الذهنية. فتعب الحواس يؤدي إلى أخطاء أو بطء العملية الذهنية، لذا فإن قياس وتحليل العملية الذهنية ينبغي أن يأخذ هذه الجوانب بنظر الاعتبار كجزء من متطلبات العملية الذهنية.
- هـ. الأعمال الروتينية الذهنية تختلف عن الأعمال الخلاقة الذهنية: ولتوضيح التفاوت أو الاختلاف نشير إلى أنه في عمل المحاسب في المشروع تكون العناصر الذهنية غير المتداخلة مع العناصر اليدوية (كتابة، فرز، توثيق .. الخ أقل من 20 % من الوقت المستهلك) أما في العمل الإبتكاري لبعض الباحثين العلميين(كالذين يعملون في الأبحاث الأساسية أو العلوم الصرفة) فإن العناصر الذهنية غير المتداخلة مع اليدوية تمثل أكثر 50 % من الوقت المستهلك، ويجري التأكيد عادة على أنه في غالبية الأعمال الفنية والإدارية يكون حجم العمل الذهني غير المتداخل مع اليدوي في حدود 20 % .
- إن تحليل وقياس العمليات الذهنية إذن ينبغي أن ينصب على العمليات الذهنية الخالصة التي لا تتداخل مع العمليات اليدوية أو التي تتطلب أقل قدر من الحركات.

(عبادو، 2017، ص ص 194-195)

خلاصة:

تناولت في هذا الفصل ماهية العبء الوظيفي من خلال التطرق إلى الأنواع بذكر شقيه العبء الفيزيقي والعبء الذهني، الأعراض، مستويات، مسببات وكذلك طرق قياسه والصعوبات التي تواجه قياس العمليات العقلية والجسمية للعبء الوظيفي.

ويمكن القول بأن العبء الوظيفي هو محصلة تراكم الأعمال والمسؤوليات التي يتطلب إنجازها في وقت معين، وتحتاج أساساً إلى مكونات ذهنية من خلال التركيز والانتباه والعمليات العقلية وأخرى فيزيقية وتشمل ظروف العمل المادية والفيزيولوجية والتي تؤثر كلها بالسلب على صحة ونفسية الأفراد وتجعلهم يشعرون بالإجهاد والملل وكثرة الإصابة بالحوادث وغيرها، لذا كان لزاماً تدخل مديري الحماية المدنية للتخفيف من تلك المشاكل والإضطرابات

الفصل الثالث

الصراع التنظيمي

تمهيد

- 1- مفهوم الصراع التنظيمي
- 2- أبعاد الصراع التنظيمي
- 3- مسببات الصراع التنظيمي
- 4- أنواع الصراع التنظيمي
- 5- مستويات الصراع التنظيمي
- 6- خصائص الصراع التنظيمي
- 7- مراحل الصراع التنظيمي
- 8- مظاهر الصراع التنظيمي
- 9- أساليب واستراتيجيات الصراع التنظيمي

خلاصة

تمهيد

لا يمكن أن نتصور إنسانا في هذا الكون عاش أو يعيش حياته المثالية يتحقق فيها مبتغاه وأهدافه المسطرة كما خطط لها، ومن خلال تفاعل الفرد مع بيئته الإجتماعية والطبيعية يمكن أن يحدث تعارض لأهداف الفرد حيث أن هذا التفاعل يجعله يدخل دائرة الإحباط والإرتباك، فحالة اللاتوازن النفسية تحدث صراعا داخليا لدى الفرد قد يطغو ويتعدى هذا المستوى إذا أحس أن أحد الأطراف قد يهدد مصالحه وأهدافه وهنا ينشأ الصراع عند إدراك الطرف الآخر لاتجاه الأول نحوه. كذلك يعد الصراع أحد أهم قوى التغيير لما له من أهمية بالغة في المنظمات فهو أداة للتكيف والبقاء، وأيضاً أداة لتطوير قدرات المدير المعاصر وتحفيزها وبالتالي الإبداع بالإضافة إلا أنه وسيلة لتشغيل حركة المنظمة. فالصراع له تأثيرات إيجابية وأخرى سلبية على المؤسسة وموظفيها.

1- مفهوم الصراع التنظيمي

أ. لغة: جاء في لسان العرب لإبن منظور: أن الصراع هو الطرح بالأرض، وخصمه في التهذيب بالإنسان، وصارعه فصرعه وصراعا وصرعا والصراع: معالجتها أيهما يصرع صاحبه.

(شحاذاة، 2016، ص 06)

ب. اصطلاحا: يعرفه "كوسر" بأنه تعارض القيم والاتجاهات، وكذلك صراع حول الموارد المحدودة،

وإدراك هذا التعارض يؤدي بالفرد إلى الاعتقاد أن الطرف الآخر سيهدد بالفعل اهتماماته، وبالتالي استخدام أساليب إدارية للتخلص منه. (زرفاوي، 2014، ص 18)

- يعرف "بولدنغ" الصراع التنظيمي على أنه: وضع تنافسي يكون فيه أطراف الصراع مدركين للتعارض في إمكانية الحصول على المراكز المستقبلية، ويرغب كل طرف في الحصول على المركز الذي يتعارض مع رغبة الطرف الآخر. (العميان، 2004، ص 363)

- ويشار إليه بأنه: اضطراب أو تعطل في عملية اتخاذ القرارات، بحيث تجد المنظمة صعوبة في اختيار البديل. (حفيظ، 2018، ص 11)

- أما "هاوس" و"بودوتيش" 1980 فيريان أن الصراع التنظيمي: هو نوع من السلوك يحدث بين مجموعتين أو أكثر داخل التنظيم نتيجة إدراك كل مجموعة بأنها مهضومة وكل حقوقها مهددة مقابل المجموعة الأخرى. (خضير، 2016، ص 28)

- يعرف "ليكرت" الصراع التنظيمي بأنه المحاولات التي يبذلها الفرد لتحقيق أهدافا معينة، ويتحققها تحجب عن الآخرين أهدافهم التي يريدون تحقيقها. (غربي، 2013، ص 65)

*ومما سبق يمكن إعطاء تعريف عام وشامل يعرف فيه الصراع التنظيمي على أنه: أحد الأشكال الرئيسية الملازمة للتفاعل بين الأفراد أو بين الوحدات التنظيمية والتي يترتب عليها محاولات سلوكية لتعطيل الأداء والمهام بغرض تحقيق أهداف تتناقض مع أهداف الطرف الآخر. (الحيت، عبد العال، د.ت، ص 05)

* إدارة الصراع التنظيمي: هي الطرق التي ينتهجها المدير في المؤسسة للتدخل للتقليل من الصراع إذا كان أكثر من اللازم، أو لدعمه إذا كان أقل مما يجب. (مشعر، بن يحيى، 2020، ص 25)

2- أبعاد الصراع التنظيمي

* **البعد الأول: غموض الدور:** تسود في حياة الأفراد الشخصية والعلمية داخل المجتمع أو المنظمة العديد من الأدوار والمهام الموكلة لهم، التي قد تكون محكومة في المؤثرات الفردية والجماعية التنظيمية.

ويتفاعل الفرد مع جميع الأدوار القائم بها التي قد تتوافق أو تتعارض مع رغباته وحاجاته وأهدافه. بالإضافة إلى ذلك يتفاعل ويتواصل الفرد مع مديره وزملائه قد يؤدي ذلك إلى سوء في القيام بالأدوار المعقود عليه. ويظهر غموض الدور في عدم فهم المهام ووضوحه بالنسبة للموظف أو وجود إختلاف بين ما يتوقعه النظام منه واما يؤديه ويدركه الموظف فعلا.

* وعرف غموض الدور بأنه نقص في البيانات والمعلومات الضرورية المعطاة للموظف من أجل إنجاز الأدوار والمهام الوظيفية الموكلة له، أو عدم معرفته في المهام والأدوار الواجب تأديتها وأيضا المسؤوليات ملقاة على عاتقه والصلاحيات المعطاة له. أو كيفية التي يقيم بها أداءه قد يؤدي ذلك إلى التردد في صناعة القرارات وتركيز على التعلم بواسطة طريقة المحاولة أو الخطأ.

* وأشار إلى أن تعريف غموض الدور بأنه قلة المعلومات التي يمتلكه الموظف عن وظيفته وسلطاته وصلاحياته التي تؤدي إلى حالة من عدم التأكد والتوتر، بالإضافة أن الموظف قد لا يكون على علم تام بأهداف عمله والإجراءات المتبعة فيه وغير متأكد بالمجالات والمسؤوليات المتعلقة بعمله.

* وعرف غموض الدور بالتعريف التالي هو عدم توفر البيانات والمعلومات الواضحة لدى الموظفين عن الأدوار الموكلة لهم .بسبب عدم وجود وصف وظيفي واضح أو عدم وضوح القواعد والسياسات والتعليمات المنبثقة من رؤية ورسالة وأهداف داخل هذه المنظمة التي تؤدي إلى إزدواجية في الأدوار.

* **البعد الثاني: ضعف التعاون:** يلعب التعاون بين فريق العمل دور أساسي في حل المشاكل وإنجاز المهام في المنظمات. بما في ذلك العلاقات الشخصية الموجودة داخل الفريق التي لها دور حاسم في فعالية الفريق. ويعكس التعاون بين أعضاء الفريق مدى قيام العضو بمساعدة باقي أعضاء وتقديم التعليقات والمعلومات التي تساعدهم في أداء أعمالهم داخل المجموعة، ويعتبر هذا التبادل بين أعضاء الفريق سلوك مفيد في تعزيز المواطنة التنظيمية لديهم وزيادة الإبداع داخل الفريق وتحقيق الرضا بين الأعضاء والرضا الوظيفي بشكل عام.

* تم تعريف ضعف التعاون بأنه عدم وجود إحترام وحسن نية بين أعضاء الفريق الواحد، بالإضافة إلى سوء التنسيق بينهم مما يؤثر بشكل كبير في فعالية الفريق.

* وعرف جونسون johnson et al,2001 ضعف التعاون بوجود صراعات بين أعضاء الفريق الواحد في الوصول إلى المقترحات وحل المشاكل التي تواجه المنظمة بسبب سوء التحوار والإختلافات الواضحة بينهم وتفضيل كل عضو منهم مصلحته الشخصية على الجماعية.

* وقد توصل إلى أن ضعف التعاون هو سوء التشارك بين الموظفين في المنظمة الناتج عن تفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة أو بسبب الفروقات والإختلافات بين هؤلاء الموظفين التي قد تؤدي إلى عدم تحقيق الأهداف المشاركة بينهم.

* **البعد الثالث: الفروق الفردية:** الفرد يتمتع في ميزات وخصائص عامة تختلف عن باقي الأفراد سواء كانت في المجتمع أو في المنظمات وذلك يرجع إلى قدراته ومزاجه وإتجاهاته وإهتماماته وهيكل الشخصية الخاصة به، التي تنعكس عليه من حيث ما يجب أن يتعلم ويكتسب وكيفية التصرف في جميع المجالات المختلفة والهامة في حياته. والتي قد تسبب له بعض الصراعات مع الأفراد أصحاب القدرات والإتجاهات والإهتمامات المختلفة الناتجة عن السن ومستوى الخبرة والتعليم والنوع الإجتماعي.

* تعتبر الشخصية الموجودة عند الأفراد داخل أي منظمة من القوى الخفية التي تؤثر على العديد من الجوانب، فهي تؤثر بشكل كبير على سلوكهم التنظيمي داخل المنظمة سواء بالشكل الإيجابي أو السلبي؛ فإذا كانت هناك فروق فردية كبيرة بين الأفراد ذلك يؤدي الصراعات التنظيمية السلبية وانخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات التغيب والدوران، وعكس ذلك عندما تكون الفروق التنظيمية معدودة أو قليلة يؤدي ذلك إلى خلق الإلتزام لدى الأفراد في أهداف المنظمة وذلك بسبب استقرار سلوكهم المتوقع في المنظمة (جرينتبيرغ وبارون).

* وأشار إلى أن الفروق الفردية هي الإختلاف في الأبعاد الثقافية والقيم والعادات والتقاليد التي تحدث تباين بين الأفراد في تصرفاتهم وسلوكاتهم، والتي تؤثر على المنظمة نتيجة الإختلافات القومية والأصول العاملين فيها.

* وقد أشار إلى أن الفروق الفردية هي التباين الحاصل نتيجة الإختلاف في الأعمار بين الموظفين في المنظمة ودرجات العلمية والمناطق التي نشأوا بها، وإختلاف أيضا في السلوكيات والممارسات وأشكال التعبير التي قد تؤثر بشكل إيجابي عبر خلق مناخ أكثر حيوية وإبتكار أو سلبيا من خلال المشاكل الناتجة عن الصدام الثقافي.

* تعرف الفروق الفردية بأنها الإختلافات بين الموظفين في المنظمات الناتج عن الإختلاف في النوع الإجتماعي والسن ومستويات الخبرة والتعليم والذي ينتج عنه فروق في القيم والعادات والتقاليد وطريقة التفكير وفهما الأمور.

(ظلميه، الساعد، 2020، ص77-78)

3- مسببات الصراع التنظيمي

- * للصراع التنظيمي أسباب عديدة من الصعب حصرها، ومعرفة هذه الأسباب يفيد كثيرا في البحث عن طرق علاجه، ومن أهم أسباب إثارة الصراع داخل المنظمة هو:
- **التنافس على الموارد المحدودة:** فلا يوجد منظمة لديها موارد غير محدودة والصراع يحدث غالبا على توزيع أو تخصيص الموارد المالية أو المعدات للأفراد. (عثمان، 2009، ص 59)
 - **الرقابة الإدارية:** تعتبر الرقابة أحد المهام والسلوكيات التنظيمية الرسمية والتي تشكل حساسية بالغة لدى الخاضعين لها فهي تعني الكشف عن الأخطاء والحد من حرية التصرف لذلك تثير الصراع وتؤثر في العلاقات بين العمال وتدعم طرفا من الأطراف الأخرى.
 - **تقسيم العمل:** يعتبر تقسيم العمل أحد عوامل إثارة الصراع إذ نجد أن بعض الأفراد داخل التنظيم يقوم أحيانا بجزء من المهام التي كانت لغيره وقد يعمد الرئيس إلى تكثيف العمل على طرف ما ويخفف على الطرف الآخر أو إسناد مهام لموظف ما إلى غيره أو يعمل على ضبط توقيت الدخول إلى العمل مما يثير غضب العمال واتخاذ مواقف مناقضة للتنظيم.
 - **الاتصالات الإدارية:** معظم المشكلات تعود إلى سوء الفهم أو عدم وضوح خطوط الإتصال وقنواته، فالإتصال الجيد يساعد على التقليل من المخاطر ويجنب المنظمات الإدارية ما قد يترتب من نتائج سلبية ومن المعوقات التي تواجه عمليات الإتصال الإداري الفروقات بين الأفراد فقد يختلف الأفراد في مستوى إدراكهم لعملية الإتصال، وقد يختلف الأفراد باختلاف اتجاهاتهم وتتضمن الاتجاهات الأشكال التالية: الإنطواء، وحبس المعلومات والمبالغة في تخفي خطوط السلطة.
 - **المعوقات التنظيمية أو المشكلات التي يسببها البناء التنظيمي:** تمثل هذه المعوقات بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة أو عدم وجود هذه الهياكل، مما يترتب عليه عدم وضوح الإختصاص والواجبات والمسؤوليات المعطاة لكل وظيفة ومن هذه المعوقات ما يحدث عادة بين وحدات الإستشارة ووحدات التنفيذ أو ما يظهر نتيجة لعدم وجود إدارة للمعلومات.
 - **معوقات أو مشكلات تسببها البيئة:** تظهر في البيئة الداخلية والخارجية وتتمثل في اللغة المستعملة ومدلولات الألفاظ أو الضعف في أجهزة الإتصال المستعملة أو نتيجة للبعد عن المنهج العلمي أو عدم وجود مناخ عمل صحي الأمر الذي يترتب عليه التصرف بطريقة عشوائية وتدني الإنتاجية.
 - **الإعتماد المتبادل في العمل:** ويعتبر من الأسباب الرئيسية في الصراع التنظيمي بين المجموعات، والمقصود بذلك المدى الذي تعتمد فيه مجموعتان وتحتاج كل منهما إلى الأخرى لتتجز عملها وتحقيق

أهدافها، وهذا الموقف يحتاج إلى التعاون المتبادل بين المجموعتين إلا أنه ينشأ عنه صراعات قد تكون حادة تؤدي إلى التوتر والقلق والإحباط، وبالتالي يمكن استنتاج كلما زادت العلاقات الإيعتمادية زادت حدة الصراع.

- **غموض الوسائل والأهداف أو تعارضهما:** اختلاف الأهداف والقيم والأساليب من شخص لأخر، فكلما ازداد غموض الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ينشأ الصراع وتزداد حدته، من المعلوم أن كل مؤسسة تمارس نشاطاتها في إطار هدف عام للمؤسسة، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود نوع أو أكثر من أنواع التعارض بين الأهداف الخاصة حيث تستغل بعض المجموعات هذا الغموض أو التعارض في زيادة حجمها أو مكانتها على حساب المجموعات الأخرى.

* ومن أسباب الصراع أيضا مايلي:

- الإلتماءات والولاءات الوظيفية والمهنية.

- التباين في الصفات والأنماط الشخصية.

- سعي الأفراد في الحصول على مكانة بارزة بدلا من التركيز على مصلحة الفريق.

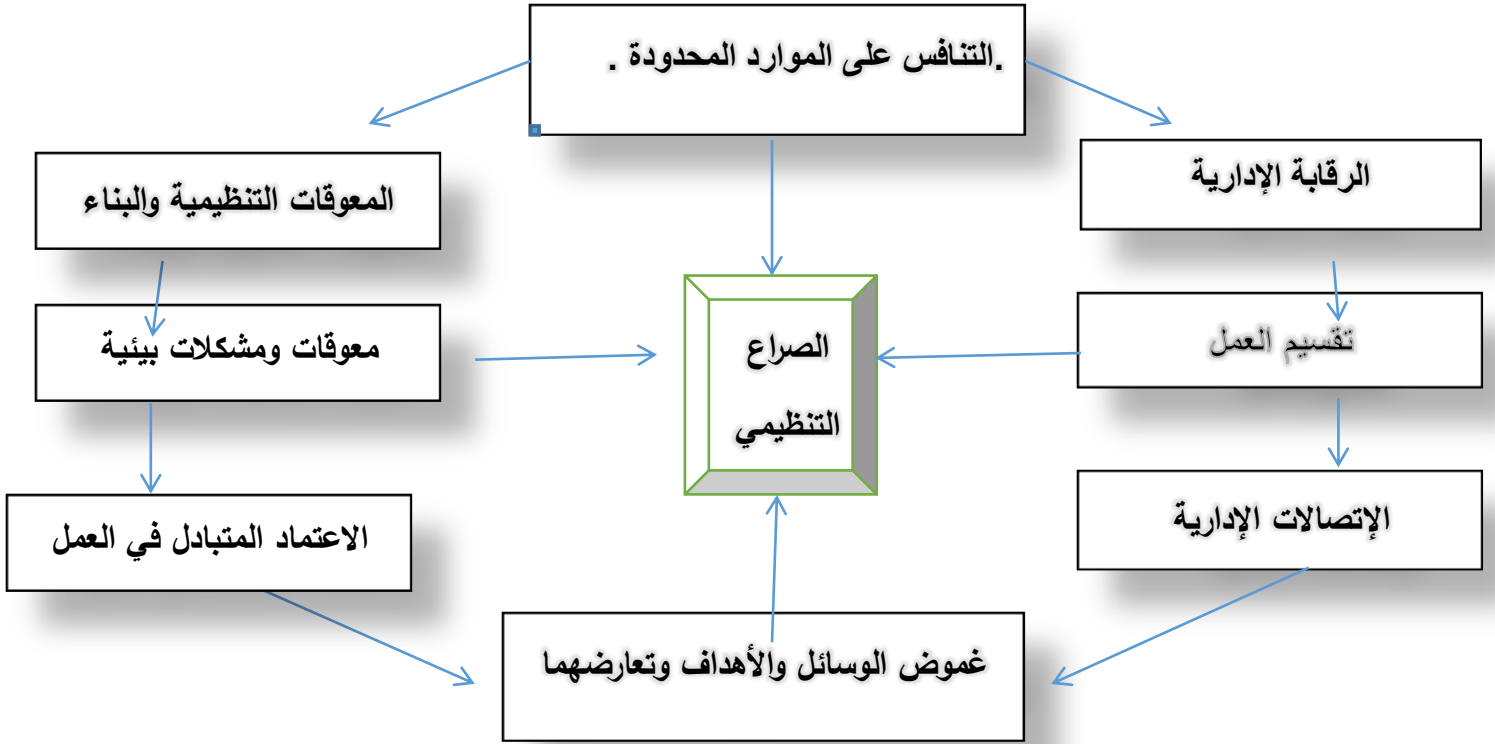
- شهوة السيطرة على فريق العمل.

- الإحباط الذي قد يصيب أعضاء الفريق لبقاء الصراع دون حل، وتراخي المسؤولين.

* إضافة إلى ذلك نجد من أسباب إثارة الصراع ذلك التعارض بين مطالب كل من العمل والأسرة من حيث الوقت والتفكير، وكذلك تباين شخصيات الأفراد وقيمهم وأخلاقهم الأمر الذي يثير المشاحنات وتصادم وجهات النظر كما يوجد هناك أسباب خفية لاتجراً أطراف الصراع على إعلانها منها العوامل النفسية مثل الغيرة وكرهية الجنس الأخر وأسباب متعلقة بالتاريخ الشخصي لفرد ما ولأسباب إيدولوجية وحرزبية أو لأسباب ترجع إلى علاقات عاطفية داخل التنظيم إلا أنه لا يمكن في كثير من الأحيان حصر جميع أسباب الصراع داخل المنظمة وإنما تتوقف أسبابه على حسب طبيعة المنظمة وطبيعة الأفراد التي تنتمي إليها يعني ذلك أن الأسباب المذكورة سابقا ليست الأسباب الوحيدة لظهور بواذر الصراع التنظيمي

داخل النسق التنظيمي. (سعدوني، د ت، ص ص 304-305)

الشكل رقم 01: يوضح الأسباب للصراع التنظيمي



المصدر: من إعداد الباحثة

4- أنواع الصراع التنظيمي

*إن الصراع في منظمة ما لا يعني بالضرورة أنه نفس الصراع داخل منظمة أخرى، فالصراع أنواع عديدة بحسب وجهة النظر إليه والزاوية التي يتم تناول الصراع من خلالها ويمكن توضيح أنواعه كالتالي:

- الصراع داخل الفرد:

* يتعلق هذا النوع بالفرد نفسه، أي أنه يحدث بين الفرد وذاته، وبالرغم من كون الصراع ذاتي إلا أنه قد تكون لموقف الأفراد وإتجاهاتهم وأفكارهم وميولهم دورا كبيرا في إحداث الصراع الداخلي لدى الفرد ويحدث هذا النوع من الصراع حالة نفسية للفرد وقد تتحول نتائج هذا الصراع إلى حالات من الإكتئاب والقلق، وتقتصر آثاره على الفرد نفسه عن طريق الضغوط النفسية التي يتعرض لها وفي بعض الحالات قد تمتد آثار هذا الصراع على الآخرين من خلال تغيير مواقفهم تجاهه، كما يحدث هذا الصراع عندما يستوجب على الفرد أن يحتار بدائل متعارضة مع أهدافه، أو توقعاته، ولكنه مجبر على إختيار أحد البدائل، ويتضمن هذا النوع من الصراع كلا من:

أ. صراع الهدف:

- * يحدث عندما يكون للهدف المراد تحقيقه مظاهر سلبية وإيجابية في الوقت ذاته، أو عندما يواجه الفرد الإختيار بين الهدفين أو أكثر وعليه إختيار واحد منهما ويأخذ الصور التالية:
- الصراع بين هدفين إيجابيين: هنا يواجه الفرد الإختيار بين هدفين إيجابيين لا يمكن تحققها معا، ويزداد الموقف تعقيدا عندما يواجه فرد ما الإختيار بين البقاء في وظيفته الحالية أو تحويله لقسم آخر.
- الصراع بين هدف إيجابي وآخر سلبي: ينشأ هذا النوع من الصراع عندما تواجه بعض العناصر الإيجابية العناصر السلبية في نفس العمل، وعلى سبيل المثال قد تمنح الإدارة لعامل ما علاوة في راتبه الشهري "عنصر إيجابي" بيد أنها تقرر له ساعات إضافية "عنصر سلبي".
- الصراع بين هدفين سلبيين: هنا يواجه الفرد الإختيار بين هدفين لا يرغب في تحقيق أي منهما وهنا يعمل الفرد على إختيار الهدف الأقل ضرارا، فمثلا قد يواجه الإختيار بين نقله لوظيفة أقل أو تحويله لفرع ريفي آخر للمنظمة نفسها.

ب. صراع الدور:

- * ويحدث مثل هذا الصراع عندما يعني الفرد من التباين الحاصل في الأدوار التي يلعبها المرسل(الرئيس إلى المرؤوسين)، فمثلا ينبغي على المدراء وأعضاء فرق العمل القيام بالأعمال المناطة بهم بما يتلاءم والهدف المنشود المحقق لأهداف ذوي المصالح مع المنظمة الذين بدورهم يفرضون على العاملين جميعا تحقيق مطالب متنوعة. وكل طرف منهم يفرض على المنظمة ضغوطا معينة.

- الصراع على مستوى الأفراد:

- * وينشأ هذا النوع من الصراع بين فرديين أو أكثر بسبب تمسك كل فرد بوجهة نظر ومن أمثلة ذلك:
- الصراع بين المدير ومرؤوسه.
- الصراع بين المدير التنفيذي والإستشاري.
- الصراع بين العامل والعامل.
- الصراع على مستوى الجماعات:

- * ويحدث هذا الصراع بين الإدارات أو الوحدات التنظيمية داخل المنظمة، فهناك الصراع بين إدارة الإنتاج وإدارة التسويق، كذلك الصراع بين إدارة المشتريات وإدارة المستودعات، والصراع بين إدارة التخطيط من جهة وبين الإدارة المالية من جهة أخرى.

* والصراع على مستوى الجماعات يأخذ شكلين أساسيين هما:

- الصراع بين الأقسام المختلفة.

- الصراع بين الإستشاريين والتنفيذيين.

* ويمكن إيجاز العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى هذا النوع من الصراع بما يأتي:

- التباين والإختلاف في مدركات الجماعات المتصارعة: تنشأ هذه الحالة من الصراع عادة بسبب تعدد مصادر المعلومات التي تشترك في تحديد العمليات الإدراكية للأفراد أو الجماعات داخل الأقسام المختلفة.

- الإختلاف أو التباين في الأهداف

- الصراع على مستوى المنظمات:

* لاشك فيه أن الصراعات ليست مقتصرة على داخل المنظمات فقط، وإنما تحدث بين المنظمة وبيئتها الخارجية لأن المنظمة تتعامل مع جهات متعددة منها جهات حكومية، إضافة إلى المنظمات الأخرى الموجودة في المجتمع التي قد تتعاون أو تتنافس معها فيصل الصراع بين المديرين وبين المالكين الذين يضغطون على المديرين لجعل نمط سلوكهم يتلاءم مع مطالبهم، والمستهلكون كذلك يضغطون عليهم لجعلهم في نمط السلوك الذي يلاءمهم، في حين أن ضغط الحكومة يتطلب منهم أن يكون نمط سلوكهم ملائماً لمطالباتهم.

* من خلال ما تم طرحه يتضح أن الصراع بين الأفراد يحدث بسبب إختلاف الشخصيات الفردية التي هي حسيمة التباين الفكري والثقافي والإجتماعي والإقتصادي بين الأفراد، والصراع بين الجماعات يحدث كذلك نتيجة الإختلاف أو التباين في الأهداف، أما الصراع على مستوى المنظمات فإنه يظهر بين المنظمات التي تتعامل مع بعضها في أنشطة متنافسة أو متداخلة، أو ذات صيغة إعتماضية أو تبادلية. (رونق، زين، 2020، ص ص 11-14)

* إذن يمكن القول أن الصراع أمر حتمي في كل المنظمات على إختلاف مستوياته سواء على المستوى الفردي أو على مستوى الجماعات أو على مستوى المنظمات.

5- مستويات الصراع التنظيمي

* بالرغم من عدم وجود إتفاق حول تصنيفات الصراع التنظيمي أو تحديد مستوياته إلا أن الباحثين يتفقون على مايلي: ننتقل من التساؤل الرئيسي: ماهي مستويات الصراع التنظيمي في المنظمة؟ يقول العتيبي أنه على إدارة المنظمة أن تتدخل أثناء الصراع في حالتين:

الحالة الأولى: إذا زاد مستوى الصراع عن المستوى المحدد أو المرغوب فيه فإن من واجب الإدارة التدخل لتخفيضه للمستوى المرغوب فيه، أما الحالة الثانية: إذا إنخفض الصراع عموماً يكون مرغوباً فيه فعلى الإدارة حينها أن تتدخل لتنشيط الصراع والإرتقاء به للمستوى المرغوب فيه.

* ما سبق ذكره يتضح لنا أن الصراع التنظيمي له ثلاث مستويات:

- مستوى صراع مرغوب فيه.
- مستوى صراع أعلى من المرغوب فيه.
- مستوى أقل من المرغوب فيه.

الجدول رقم 01: يوضح المستويات الثلاثة للصراع التنظيمي.

الموقف	مستوى الصراع	نتائج الصراع	خصائص الصراع	فعالية المنظمة
أ	منعدم أو منخفض	ضارة	لامبالاة، جمود، بطء، التأقلم، نقص الأفكار الجيدة، غياب التحدي.	منخفض
ب	الحد الأمثل	مفيدة	حيوية، نقد ذاتي، تأقلم، بحث عن حلول للمشكلات، تحرك إيجابي نحو الهدف.	مرتفعة
ج	مرتفع	ضارة	عشوائية، عدم التعاون، تعارض الأنشطة، صعوبة التنسيق.	منخفضة

المصدر: (زيغة، عدالة، 2017، ص ص 69، 65)

6- خصائص الصراع التنظيمي

- هناك عدة خصائص أساسية للصراع التنظيمي يمكن أن نجملها في مايلي:
- ينطوي الصراع على وجود أهداف أولية غير متكافئة لدى أطرافه، وتكون عملية الحوار الوسيلة المفضلة من قبل هذه الأطراف للوصول إلى حالة من التكافؤ في الأهداف.
- يعتبر التوتر بعداً أساسياً للصراع، وهو ما ينطوي في ثناياه إمكانية دخول الأطراف المعينة في نشاط عدائي ضد بعضها البعض لإجبار واحد أو أكثر من الأطراف على قبول بعض الحلول التي لايرضى بها.

- يمثل الصراع وضعاً مؤقتاً، رغم وجود الكثير من الصراعات اللازمة.
 - ينطوي الصراع على محاولة من جانب بعض الأطراف التي تستهدف إجبار أطراف منافسة أخرى على قبول حل أو إتفاقية قد لا تكون الأطراف الأخيرة راغبة فيها.
 - يفرض الصراع أعباء وتكاليف باهضة على الأطراف المعينة به طيلة فترة الصراع وهو ما يرغمها في النهاية على حسم الصراع إما بالطرق السلمية أو القسرية.
 - يتمتع أطراف الصراع بالقدرة على الإضرار ببعضهم البعض ويهدف كل طرف منهم إلى إعاقة أهداف الطرف الآخر، كما تظل نتائج الصراع غير معلومة لأي طرف لحين إنتهاء الصراع.
- (شلابي، 2011، ص ص 94-95)

7- مراحل الصراع التنظيمي

* كما اختلفت وجهات النظر والآراء حول تحديد مفهوم الصراع التنظيمي عبر المراحل التاريخية للفكر الإداري، فالفكر الإداري التقليدي يرى أن تجنب الصراع في المنظمات الإدارية أمر ضروري، بينما يرى أصحاب ورواد الفكر السلوكي أن الصراع داخل المنظمات الإدارية أمر طبيعي فيرون أنه مهم لإنجاز المهام بفعالية.

* المرحلة التقليدية: تتطابق المفاهيم المنتظمة في هذه المرحلة حول الصراع مع الإتجاه الذي كان سائداً عن السلوك في الفترة 1930-1940 بسبب ما قدمه هوتورن من تجارب أشار إلى أن الصراع ناتج عن الإتصال الضعيف بين الأفراد وتحقيق أهدافهم. فالنظر للصراع التنظيمي خلال هذه المرحلة سلبي على أساس أن الصراع يرتبط بالرعب والخوف والعقاب. (زيمان، 2018، ص 264)

* مرحلة الفكر السلوكي: يكاد التوجه في هذه المرحلة يكون مطابقاً لما قدمته مدرسة العلاقات الإنسانية حول مفهومها للسلوك وكذلك الصراع، حيث اعتبرت أن للصراع فوائد كبيرة تعود على التنظيم. (عنتر، 2018، ص 45)

* المدرسة التفاعلية: تتضمن أفكارها حول قبول الصراع فهي تدعو إلى تشجيع المديرين على خلق جو مقبول من الصراعات داخل منظمات الأعمال كوسيلة لزيادة الكفاءة والمهارة والتجديد، وهناك مفهومين للصراع التنظيمي ويترتب على كل مفهوم آثار معينة منها.

(ياحي، شنداد، 2018، ص 40)

*آثار المفهوم الإيجابي:

- مشاركة بناءة من الأفراد كافة في العمليات التنظيمية.

- يساعد على تنمية المهارات والأفكار والإبداع.

- يساعد على إختيار البديل الأفضل للمنظمة وكذلك الأفراد. (بوههور، 2017، ص 89)

*آثار المفهوم السلبي:

- رغبة الإدارة في معرفة وجهات النظر العاملين ينعكس سلبا على عملهم وإبداعاتهم.

- يقلل من عامل الإلتناء للمنظمة الإدارية ومن ثم يسعى كل فرد إلى تحقيق أهدافه الخاصة.

- الخوف من إنتشار الصراع إلى مستويات التنظيم كافة. (عثمان، 2009، ص 61)

* نلاحظ من خلال هذه المراحل أن أفكار المنحني التقليدي معاكسة لأفكار المنحني السلوكي والتفاعلي،

وذلك في تجنب الصراع من عدمه وطريقة التعامل معه، ولذا يمكننا تقسيم مراحل الصراع التنظيمي إلى

قسمين:

* النظرية التقليدية: وهي النظرية التثاؤمية والتي تدعو إلى تجاهل الصراع باعتباره أمر مدمر، مشتتا

للأفراد والجماعات والمنظمة ككل.

* النظرة الحديثة: وهي نظرية تفاؤلية للصراع، باعتباره فكرة مقبولة وبدرجة معقولة حيث يسدهم في دفع

وتطوير الكفاءة والمهارات العمالية.

8- مظاهر الصراع التنظيمي

ينجر عن تفشي الصراع في المنظمات العديد من المظاهر نذكر منها:

*تشكيل النقابات العمالية:

- إن تزايد ديناميكية العلاقات الوظيفية، وتزايد المطالب العمالية وتنامي الصراعات التنظيمية، أدى إلى

ظهور وتشكيل النقابات العمالية لمواجهتها وتحقيق مطالب العمال، فهي عبارة عن تنظيم يشمل جميع

العمال الذين ينتمون إلى مؤسسة أو شركة أو قطاع معين، بصرف النظر عن المنصب الذي يشغلونه،

مثل: نقابة العمالين بقطاع التربية ونقابة العاملين بقطاع الصحة، نقابة العاملين بصناعة الحديد

والصلب...وتلعب دورا كبيرا في الدفاع عن حقوق العمال ومصالحهم وحمايتهم من خلال:

- المطالبة بتحسين أجور العمال وتحقيق الأمان الإقتصادي الوظيفي لهم.

- حماية العمال من القرارات الإدارية التعسفية والإرتجالية.

- توفير الرعاية الإجتماعية لأعضاء النقابة من العمال، ومنح العامل الفرصة للقيادة والتزعم.

*الإضرابات العمالية:

- يشكل الإضراب مظهرا من مظاهر الصراع الذي يظهر عادة عندما لا تسوى حاجات العمال، ويكون في شكل توقف مؤقت للعاملين عن تقديم الخدمات لصاحب العمل كوسيلة للضغط من أجل قبول مطالبهم والحصول على تنازلات حول ظروف وشروط العمل، أو للمطالبة بحقوق يرونها مهضومة.
- ويعتبر الإضراب حقا مشروع للعاملين يعبر عن حالة الفوضى والتذمر والإهمال التي يعيشونها داخل المنظمة، ويلجأون إليه عندما يعتقدون بأن الإدارة هي المسؤولة عن تأزم مشاكلهم للتعبير عن تطلعاتهم لتحسين ظروفهم أو المطالبة بالتغيير.
- ومن أهم المطالب التي تسعى النقابات لتحقيقها: الزيادة في الأجور وتحسين ظروف العمل أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين والأنماط التسييرية للمنظمات.. (شايلى، 2018، ص 291-292)

9- أساليب واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي

* إستراتيجية التعاون: ركزت النظريات الكلاسيكية والحديثة في نظرية المنظمة على منافع ومزايا التعاون والتضامن بين المجموعات المهنية داخل بيئة العمل، وثمرت بالمقابل جهود الإدارة لنشر ثقافة التعاون والتماسك، فالمنظمات الناجحة هي التي تعتمد على شبكة علاقات اجتماعية اعتمادية، وفي حالات كثيرة يؤدي التعاون والصراحة بين الرؤساء والموظفين إلى إرضاء اهتمامات الآخرين. إن هذه القدرة على إدراك وفهم عواطف ومشاعر الآخرين تعتبر مهارة شخصية تجعل من السهل بناء علاقات اجتماعية على أساس الثقة المتبادلة مع الآخرين، وتنمي العمل الجماعي وتقلل من الصراعات الهدامة.

* إستراتيجية المشاركة: تقوم هذه الإستراتيجية على تهمين العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرارات واللامركزية، وإشباع الرغبات السيكوجتماعية للعمال في جو يسوده الثقة والإحترام المتبادل بين أطراف الصراع، كما أن اندماج العامل في المنظمة يحسن العلاقة الهيكلية بين القمة والقاعدة، ومن جهته يرى David Ermery أن مفهوم المشاركة في ظل القيادة الديمقراطية يعني أنها تخلق الجو النفسي والموقف الملائم الذي يحفز العاملين على بذل أقصى جهودهم لتحقيق أعلى مستوى للإنتاجية وهو مأسماه دور غير المديرين.

* إستراتيجية التجنب والإنسحاب: تستند هذه الإستراتيجية على الاعتقاد بأن الصراع ظاهرة سلبية ويجب على المنظمة أن تتجنبه، والتجنب هنا يمكن أن يجلب فوائد كثيرة إذ يقلل من الضغوط وإكراهات العمل، ويعطي للأطراف المتنازعة فرصة لأجل التسوية الودية وحل المشاكل التنظيمية بطريقة منهجية محكمة.

*إستراتيجية التوفيق والمجاملة: تظهر هذه الإستراتيجية درجة عالية من التعاون والذي يعمل بصورة أفضل عندما يدرك الأعضاء بأنهم على خطأ، وتستخدم عندما تكون المسألة أكثر أهمية للأخر ينفي بناء حسابات اجتماعية، وفي مختلف المناقشات المستقبلية داخل المنظمة.

(هيشور، صلاح، دت، ص ص 522-523)

*الإستسلام: رغبتها في التعاون لحل المشكلة ولكن تتخاذل في طلباتها فمن المتوقع استسلامها عند أو ضغط أو طلبات من الوحدة الأخرى المتصارعة معها، ويرجع التخاذل لضعف القائد، ظروف قاهرة...الخ
(شاين، صالح، دت، ص 193)

خلاصة:

يعتبر الصراع ظاهرة طبيعية حتمية في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على حد سواء، إذ أن الصراع إحدى الإفرازات الإعتيادية للتفاعل الإجتماعي القائم بين الموارد البشرية كالتعاون والمنافسة والتقليد والمحاكاة، ونظرا لكون طبيعة الأفراد والمنظمات تستدعي التطور والتغير لأن الاستقرار والثبات حالة غير طبيعية تؤدي إلى الركود، لذا فإن الصراعات غالبا ماترافق التغيرات الحاصلة في مجمل العلاقات السائدة، لذا فقد حظي باهتمام واسع النطاق من مختلف المفكرين والباحثين في مجال السلوك التنظيمي للصراع التنظيمي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية
 - 1-1 عينة الدراسة الإستطلاعية
 - 2-1 أدوات الدراسة الإستطلاعية
 - 3-1 الشروط السيكومترية لأداة الدراسة
- 2- الدراسة النهائية
 - 1-2 منهج الدراسة
 - 2-2 مجالات الدراسة
 - 3-2 مجتمع وعينة الدراسة
 - 4-2 أداة جمع البيانات
 - 5-2 الأساليب الإحصائية المستعملة

تمهيد:

يعد فصل الإجراءات المنهجية جزءا مهما وضروريا في البحث، إذ يتم من خلاله عرض البيانات لإعطائها معاني ودلالات تساعدنا في استخلاص نتائج الدراسة، ويحتوي هذا الجانب على: منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، أدوات الدراسة، وصف مجتمع وعينة الدراسة، حدود الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث قبل شروعه في الدراسة الأساسية فهي تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث كله. حيث تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

- تحديد دقيق لميدان الدراسة.
- جمع مؤشرات حول متغيرات الدراسة وضبط أبعادها.
- التعرف على حجم وخصائص وطبيعة أفراد مجتمع الدراسة لاختيار أفراد العينة.
- التدريب على أدوات القياس.
- ضبط أداة الدراسة (الاستبيان) اعتمادا على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات مثل الملاحظة.
- التعامل مع أفراد العينة ومعرفة مدى تجاوبهم مع أداة الدراسة وفهمهم لها من حيث الصياغة ومعاني الفقرات ومحاولة تعديلها وضبطها بناء على ذلك.
- التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة.

1-1 عينة الدراسة الاستطلاعية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة بلغ عددها 15 عون في الحماية المدنية، على مختلف أعمارهم.

1-2 أدوات الدراسة الاستطلاعية:

1-2-1 المقابلة: تم الإعتماد في هذه الدراسة على المقابلة الشخصية مع أحد أفراد العينة للإطلاع على طبيعة العمل في وحدة الحماية المدنية ومحاولة معرفة الظروف التي يواجهها الأعوان، حيث قدمت له أسئلة للإجابة عليها والتي جاءت كالتالي:

- ❖ ماهي الأعباء التي تعترض رجال الحماية المدنية ؟ وهل تؤثر عليهم بالإيجاب أو بالسلب وتخلق صراعا تنظيميا داخل الوحدة ؟
- ❖ ماهي الأعمال التي تحتاج إلى تدريب ومهارات ؟

ومن خلال هذه المقابلة مع رئيس التكوين بالوحدة تم التصريح ببعض المعلومات والتي أفادت وساهمت في إثراء الخلفية النظرية والتطبيقية للمتغيرات وكذلك معرفة مهام الحماية المدنية (الإنقاذ، الإسعاف، الإطفاء، والوقاية) وغيرها.

1-2-2 الاستبيان:

اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة أساسية في الدراسة، حيث قامت الباحثة بتصميم الاستبيان في صورته الأولى انطلاقاً من الجانب النظري، واعتماداً على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة (دراسة المعشر، 2009. دراسة عثمانة، 2022. دراسة حمدوني، 2016)، وبعد عرضه على مجموعة من المحكمين المختصين تم توزيعه على عينة استطلاعية تكونت من 15 عون في الحماية المدنية، وذلك من أجل التأكد من وضوح عباراته وسهولة فهمها، والتحقق من شروطه السيكمترية، وأخيراً تم إخراجها في صورته النهائية، من أجل تطبيقه في الدراسة النهائية (ملحق رقم 02).

و تكون الاستبيان في صورته الأولى من ثلاثة أقسام (ملحق رقم 01)

القسم الأول: يحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للأعوان (السن، الخبرة، التخصص، الرتبة).

القسم الثاني: وخصّص لقياس (العبء الوظيفي) من خلال إجابات أفراد العينة، وتكون هذا الإستبيان على 28 فقرة موزعة على 02 محاور التي تمثل عناصر هي: العبء الكمي للعمل وكذا العبء النوعي للعمل.

القسم الثالث: والذي خصّص لقياس (الصراع التنظيمي)، واحتوى على 25 فقرة، موزعة على أربعة محاور هي: صراع الأهداف، صراع الأفكار، الصراع العاطفي، الصراع السلوكي.

1-3-3 الشروط السيكمترية لأداة الدراسة:

1-3-1 الصدق

يعني صدق عبارات الاستبيان التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وللتأكد من صدق عبارات الاستبيان اعتمدنا على كل من صدق المحكمين (صدق المحتوى)، صدق الاتساق الداخلي والصدق الذاتي.

أ. صدق المحتوى (المحكمين): تم التأكد من صحة الأداة ومصداقيتها وصحة عباراتها، وذلك بعد أن تم عرضها على عدد من المحكمين (05) للتأكد من صحة الأداة، وطلب منهم دراسة الأداة وإبداء رأيهم فيها

من حيث مناسبة العبارة المحتوى والنظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها وتنوع محتواها وتقويم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظة أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقمنا بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، وتم إجراء التعديلات في ضوء توصيات وأراء هيئة التحكيم.

وقد اعتبرنا أن الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري، وبالتالي فإن الأداة صالحة لقياس ما وضعت لأجله.

ب . صدق الاتساق الداخلي لمقياس العبء الوظيفي:

حساب معامل الصدق بطريقة صدق الإتساق الداخلي حيث تم حساب الارتباطات بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وقد تم استخدام هذا الإجراء للدلالة على صدق الاتساق الداخلي للمقياس وفيما يلي عرض النتائج:

جدول رقم (02): معاملات ارتباط درجة كل أبعاد العبء الوظيفي بالدرجة الكلية:

الأبعاد	حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية (ث. ح)	القرار الإحصائي
عبء العمل الكمي	15	0.87**	0.000	دال
عبء العمل الكيفي	15	0.72**	0.002	دال

(*) عند مستوى الدلالة 0.05 (**) عند مستوى الدلالة 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن الأبعاد المكونة للمقياس ترتبط بالدرجة الكلية ارتباطاً دالاً يمتد ما بين (0.72 إلى 0.87) ويسجل أعلى معامل ارتباط بين عبء العمل الكمي والدرجة الكلية بواقع (0.87) يليه الارتباط بين عبء العمل الكيفي والدرجة الكلية ب (0.72) وفي ذلك دلالة على أن أبعاد مقياس العبء الوظيفي متسقة مع الدرجة الكلية وهذه القيم دالة عند (0.01).

ج . الصدق الذاتي لمقياس العبء الوظيفي:

إن الصدق الذاتي هو الصدق نستنتجه من خلال التأكد من الثبات العالي للأداة (حيث أن كل أداة ثابتة هي صادقة وليس كل أداة صادقة هي ثابتة)، وهو الجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة والذي قدرت قيمته ب: 0.83، وكانت النتائج كآآتي:

$$\text{الصدق الذاتي} = \sqrt{0.83} \text{ وبالتالي قدرت قيمة الصدق الذاتي ب: } 0.91$$

وهذه القيمة تشير إلى أن مقياس العبء الوظيفي يتمتع بصدق ذاتي عالي.

❖ صدق الاتساق الداخلي لمقياس الصراع التنظيمي:

حساب معامل الصدق بطريقة الصدق الاتساق الداخلي حيث تم حساب الارتباطات بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وقد تم استخدام هذا الإجراء للدلالة على صدق الاتساق الداخلي للمقياس وفيما يلي عرض النتائج:

جدول رقم (03): معاملات ارتباط درجة كل أبعاد الصراع التنظيمي بالدرجة الكلية:

الأبعاد	حجم العينة	معامل الارتباط بيرسون	الدلالة الاحصائية (ث. ح)	القرار الإحصائي
صراع الأهداف	15	0.28	0.30	غير دال
صراع الأفكار	15	0.90**	0.000	دال
الصراع العاطفي	15	0.79**	0.000	دال
الصراع السلوكي	15	0.38	0.16	غير دال

(*) عند مستوى الدلالة 0.05 (**) عند مستوى الدلالة 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن الأبعاد المكونة للمقياس ترتبط بالدرجة الكلية ارتباطا دالا يمتد ما بين (0.28 إلى 0.90) ويسجل أعلى معامل ارتباط بين صراع الأفكار والدرجة الكلية بواقع (0.90) يليه الارتباط بين الصراع العاطفي والدرجة الكلية ب (0.79) ثم الارتباط بين الصراع السلوكي والدرجة

الكلية ب (0.38)، ثم الارتباط بين صراع الأهداف والدرجة الكلية ب (0.28). وفي ذلك دلالة على أن أبعاد مقياس الصراع التنظيمي متسقة مع الدرجة الكلية ومعظم هذه القيم دالة عند (0.01).

❖ الصدق الذاتي لمقياس الصراع التنظيمي:

إن الصدق الذاتي هو الصدق نستنتجه من خلال التأكد من الثبات العالي للأداة (حيث أن كل أداة ثابتة هي صادقة وليس كل أداة صادقة هي ثابتة)، وهو الجذر التربيعي لمعامل ثبات الأداة والذي قدرت قيمته ب: 0.75، وكانت النتائج كالتالي:

الصدق الذاتي = $\sqrt{0.75}$ وبالتالي قدرت قيمة الصدق الذاتي ب: 0.86

وهذه القيمة تشير إلى أن مقياس الصراع التنظيمي يتمتع بصدق ذاتي عالي.

1-3-2 الثبات

✚ ثبات مقياس العبء الوظيفي:

جدول رقم (04): معاملات الثبات بطريقتي الاتساق الداخلي ومعادلة جيتمان وسبيرمان براون:

التجزئة النصفية		ألفا كرونباخ
سبيرمان براون	جيتمان	0.83
0.34	0.30	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تقدر ب 0.83 والتجزئة النصفية بمعادلة جيتمان (0.30) وبمعادلة سبيرمان قدرت ب (0.34).

ومنه نستطيع القول أن مقياس العبء الوظيفي يتمتع بدرجات عالية من الثبات.

✚ ثبات مقياس الصراع التنظيمي:

جدول رقم (05): معاملات الثبات بطريقتي الاتساق الداخلي ومعادلة جيتمان وسبيرمان براون:

التجزئة النصفية		ألفا كرونباخ
سبيرمان براون	جيتمان	0.75
0.36	0.36	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تقدر ب 0.75 والتجزئة النصفية بمعادلة جيتمان (0.36) وبمعادلة سبيرمان قدرت ب (0.36).

ومنه نستطيع القول أن مقياس الصراع التنظيمي يتمتع بدرجات عالية من الثبات.

2- الدراسة النهائية

بعد الدراسة الاستطلاعية كمرحلة أولى جاءت المرحلة الثانية من زيارتنا للمؤسسة، والتي تمثل المرحلة النهائية للدراسة، حيث تم ضبط وتحديد عينة البحث النهائية وتوزيع الاستبيان على هذه العينة وذلك بتاريخ 2022/5/10، ثم قمنا بجمع الاستبيانات وذلك بتاريخ 2022/05/25، و نورد فيما يلي أهم خطوات هذه المرحلة، بداية بالمنهج المستخدم، ثم تحديد مجال الدراسة النهائية، وأداة الدراسة المعتمدة، وأخيرا تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1.2 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف هذا البحث استقر الرأي على تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يمكن عن طريقه جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها. والذي يعرف بأنه من أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة لهذا النوع من البحوث، فهو طريقة للبحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس، ويهدف البحث إلى دراسة العلاقة بين العبء في العمل والصراع التنظيمي للأعوان بالحماية المدنية.

2.2 مجالات الدراسة:

1.2.2 المجال المكاني: أجريت الدراسة الميدانية في وحدة الحماية المدنية بولاية برج بوعريريج مقابل النقل الحضري.

2.2.2 المجال الزمني: تم تطبيق الدراسة الحالية في الفترة الممتدة من العام 2022-2023.

3.2.2 المجال البشري: تمثل في رجال الحماية المدنية بمختلف الرتب (أعوان، ضباط، صف الضباط، عريف).

3.2 مجتمع وعينة البحث:

1.3.2 مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث من جميع أعوان الحماية المدنية الذين يعملون في الوحدة الرئيسية بولاية برج بوعريريج بجميع رتبهم والبالغ عددهم 411 عون، حسب إحصائيات وحدة الحماية المدنية لشهر أفريل 2022، والجدول التالي يوضح ذلك:

النسبة المئوية	عدد الأعوان	الرتب
49.87%	205	الأعوان
12.40%	51	الضباط
9.24%	38	صف الضباط
28.46%	117	العرفاء
100%	411	المجموع

جدول رقم (06) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الرتب التي ينتمون إليها

2.3.2 عينة البحث: قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية بسيطة من فئة الأعوان بجميع رتبهم العاملة بمؤسسة الحماية المدنية، تكونت من 69 من مجموع الأعوان البالغ عددهم 411. و فيما يلي توضيح لخصائص العينة حسب متغيراتهم الشخصية :

أ- بالنسبة لمتغير العمر.

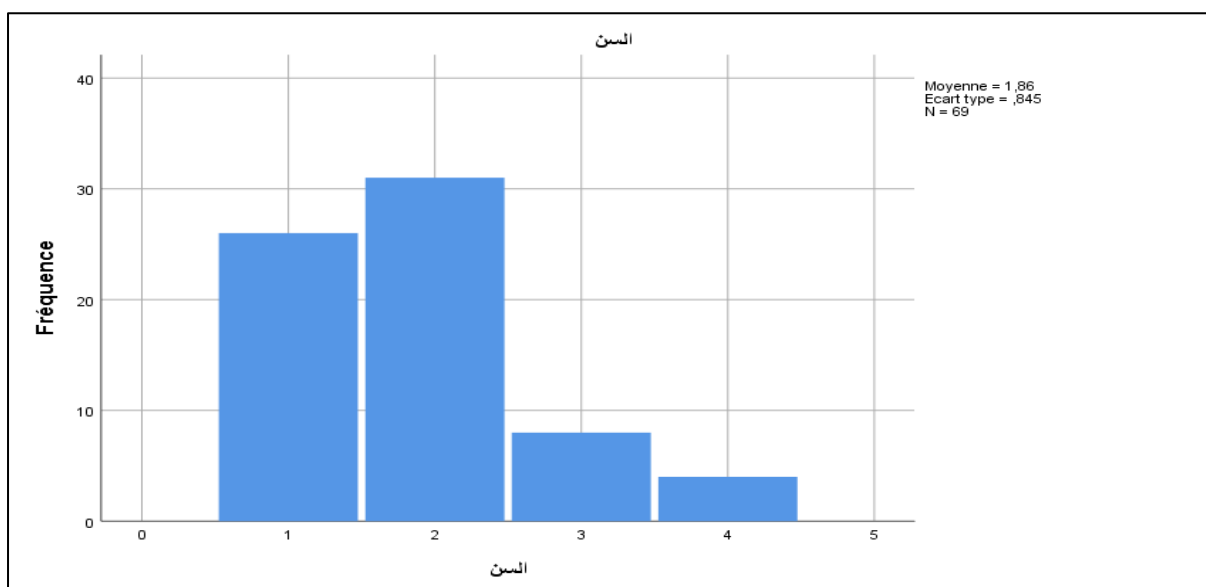
جدول رقم (07): يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار		
37.7	26	من 20 إلى 30 سنة	العمر
44.9	31	من 31 إلى 40 سنة	
11.6	8	من 41 إلى 50 سنة	
5.8	4	أكبر من 50 سنة	
100	69	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 69 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير العمر بعدد 31 فرد بنسبة 44.90% لصالح الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة وبعدد 26 أفراد بنسبة 37.70% لصالح الفئة من 20 إلى 30 سنة من إجمالي أفراد العينة الدراسة وما نستنتجه هنا أن معظم المستجوبين ينتمون إلى فئة الشباب وباقي الفئات بنسب أقل، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

ب- بالنسبة لمتغير الخبرة.

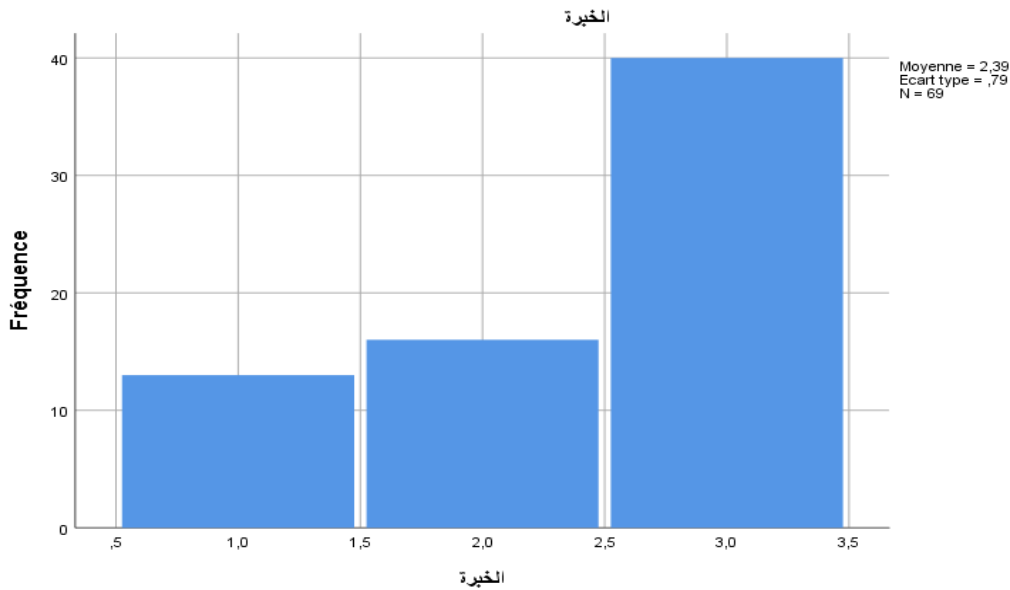
جدول رقم (08): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

النسبة %	التكرار	
18.8	13	أقل من 5 سنوات
23.2	16	من 5 إلى 10 سنوات
58.0	40	أكبر من 10 سنة
100	69	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 69 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة بعدد 40 فرد بنسبة 58.00% لصالح الفئة ذات خبرة مهنية أكبر من 10 سنوات وهي أكبر نسبة من باقي فئات الخبرة وبنسبة 23.20% لصالح الفئة أكثر من 5 إلى 10 سنة وما نستنتجه أن المستجوبين لديهم خبرة مهنية كبيرة مما تساعد على التوصل للنتائج المرجو إثباتها في أداة الدراسة، كما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل رقم (04): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

ج- بالنسبة لمتغير الرتبة.

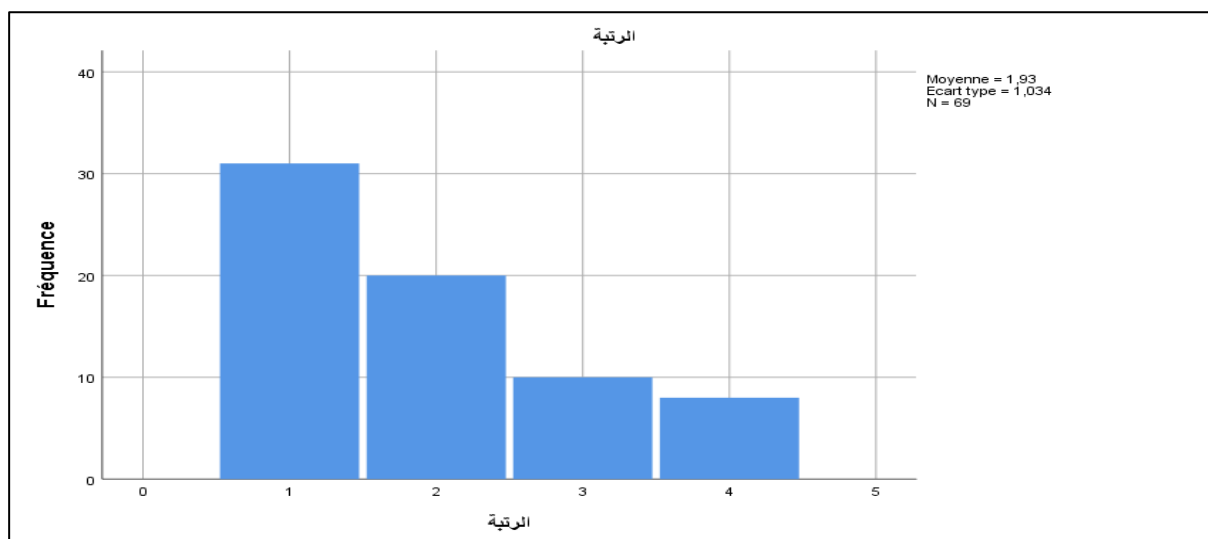
جدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب الرتبة.

النسبة %	التكرار	الرتبة	
44.9	31	عون	
29.0	20	ضابط	
14.5	10	ضابط صف	
11.6	08	عريف	
100	69	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 69 فرداً، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الرتبة بعدد 31 فرد بنسبة 44.90 % لصالح الفئة الأعوان وهي أكبر نسبة من باقي فئات الخبرة وبنسبة 29.00 % لصالح الفئة الضباط وما نستنتج أن المستجوبين هم العينة المستهدفة مما تساعد على التوصل للنتائج المرجو إثباتها في أداة الدراسة، كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (05): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2-4 أداة جمع البيانات:

الإستبيان:

*اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة أساسية في الدراسة، وذلك من أجل التعرف على العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى الأعوان بوحدة الحماية المدنية ببرج بوعريريج، حيث قامت الباحثة ببناء وتصميم الاستبيان بناء على مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، بالإضافة إلى الجانب النظري الذي تناول أبعاد المتغيرين، وبعد التأكد من الشروط السيكمترية (الصدق والثبات) للاستبيان كما تم الإشارة إليه في الدراسة الاستطلاعية، طبعت الإستبانة في صورتها النهائية في 04 صفحات ومجموع أسئلتها 53 سؤالاً وقد قسمت إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على معلومات تتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين (السن، الخبرة، الرتبة).

الجزء الثاني: وخصّص لقياس العبء الوظيفي من خلال إجابات أفراد العينة، حيث تم تصميمه من طرف الباحثة، وذلك بعد الاطلاع والاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع، ومن أهمها دراسة حسيني(2002)، دراسة زربيي (2014)، دراسة زوزو(2016)، دراسة حاج محمد (2016)، وغيرها

وتكون هذا الاستبيان من 28 فقرة موزعة على محورين هما:
عبء العمل الكمي: حيث تضمن هذا البعد على 13 عبارة.
عبء العمل الكيفي: احتوى هذا البعد على 15 عبارة.

جدول رقم (10) يوضح توزيع عبارات استبيان العبء الوظيفي حسب الأبعاد

الإستبيان	الأبعاد	تقسيم العبارات	مجموع العبارات
العبء الوظيفي	عبء العمل الكمي	من العبارة 1_ إلى العبارة 13	13
	عبء العمل الكيفي	من العبارة 14_ إلى العبارة 28	15
		المجموع	28

*تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي للعبء الوظيفي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة(بدائل) ويرمز لها رقمياً خلال إدخال البيانات لبرامج الحاسوب بـ (3،2،1،5،4) على التوالي:

جدول رقم (11): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة/الترميز	05	04	03	02	01

*ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكارت الثلاثي المستخدم في الاستبيان وبحسب بالعلاقة:

المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

المدى = $4 = (5 - 1)$ وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $0.80 = 5 / 4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: $1.80 = 0.80 + 1$ فنحصل على مجال [1- إلى -1.80] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم(12): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.80 درجة	درجة منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.60 درجة	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	درجة عالية
من 4.20 إلى 5 درجة	درجة عالية جدا

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

الجزء الثالث: وفي هذا الصدد قمنا بتصميم استمارة لقياس الصراع التنظيمي بين رجال الحماية المدنية وذلك بالإعتماد على التراث العلمي والسيكوتنظيمي للظاهرة، حيث تتكون الإستمارة من 25 بند تقيس الصراع في الأبعاد الأربعة المحددة للصراع التنظيمي وهي: (صراع الأهداف، صراع الأفكار، الصراع العاطفي، الصراع السلوكي)، أما فيما يخص البنود فهي مقسمة على الأبعاد المذكورة على النحو التالي:

البعد الأول: وينطوي على 07 بنود.

البعد الثاني: وينطوي على 07 بنود.

البعد الثالث: وينطوي على 06 بنود.

البعد الرابع: وينطوي على 05 بنود.

*تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale) الثلاثي للصراع التنظيمي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة(بدائل) ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات لبرنامج الحاسوب بـ (1،2،3) على التوالي:

جدول رقم (13): توزيع درجات مقياس ليكرت الثلاثي

بدائل القياس	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة/الترميز	03	02	01

* ولتسهيل تحليل ومناقشة آراء المستجوبين نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكرت الثلاثي المستخدم في الاستبيان وبحسب بالعلاقة:

- المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) وتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

- المدى = (3-1)=2 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس.

طول الفئة = $2/3=0.66$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: $1+0.66=1.66$ فنحصل على مجال [1-1.66] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم(14): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.66 درجة	درجة منخفضة
من 1.66 إلى 2.33 درجة	درجة متوسطة
من 2.33 إلى 3 درجة	درجة عالية

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

2.5 الأساليب الإحصائية المستعملة:

* لمعالجة بيانات مفردات عينة الدراسة فقد تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية (statistical pachage for social sciences) والتي يرمز لها إختصارا بالرمز spss وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة منها المعقدة، حيث جاء نتيجة تطور أجهزة الحاسوب والصعوبات التي تعرفها التحليلات الإحصائية الخاصة بالحجم الكبير من العينات.

* وقد تم اعتماد الأساليب الإحصائية بغرض اختبار الفرضيات وفحص العلاقات بين المتغيرات وهي كالتالي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: فالأول لمعرفة مدى تماثل واعتدال صفات أو سلوكيات أفراد العينة والثاني للتعرف على مدى انحرافات وتشتت في استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات العبء الوظيفي والصراع التنظيمي، فقد تمّ اعتماد خمسة فئات (مستويات) للمتوسطات الحسابية كمعيار للتحكيم وفقا للمعادلة التالية:

- معامل الارتباط بيرسون: لقياس صدق الاتساق الداخلي والتعرف على طبيعة العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي.

- معامل ألفا كرومباخ: لحساب ثبات أداة الدراسة.

- اختبار "t" لدراسة الفروق بين استجابات أعوان الحماية المدنية، تبعا لمتغير السن، الخبرة والرتبة.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدراسة الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول العبء الوظيفي والصراع التنظيمي تبعا للمتغيرات الشخصية والمهنية التالية: السن، الخبرة، الرتبة.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض ومناقشة وتفسير النتائج

1-1 إجابات وأراء أفراد العينة

1-2 عرض وتفسير وتحليل نتائج اختبار فرضيات

الدراسة

2- الإستنتاج العام

3- إقتراحات والتوصيات

-خاتمة

-قائمة المراجع

-الملاحق

تمهيد

بعد عرض مختلف الإجراءات الميدانية منها الاستطلاعية والأساسية ، وكل ما احتواه من اختيار المنهج المناسب وكيفية اختيار العينة، فإننا في هذا الفصل سنعرض فرضيات الدراسة وكيفية تحليلها وتفسيرها ومناقشتها من خلال ما تحصلنا عليه من بيانات للوصول إلى النتائج ذات دقة وموضوعية من خلال تساؤلات الدراسة.

1- عرض ومناقشة وتفسير النتائج

1-1 اتجاهات وآراء أفراد العينة حول مستوى المتغيرين

1-1-1 اتجاهات وآراء أفراد العينة حيال العبء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج

بوعرييج

جدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات العبء الوظيفي

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	1.76	0.597	18	درجة منخفضة جدا
02	1.98	0.675	10	درجة منخفضة
03	1.52	0.964	25	درجة منخفضة جدا
04	1.81	0.752	17	درجة منخفضة جدا
05	1.91	0.903	13	درجة منخفضة
06	1.44	0.849	26	درجة منخفضة جدا
07	1.87	0.784	16	درجة منخفضة
08	4.45	0.777	01	درجة مرتفعة جدا
09	2.56	1.063	05	درجة منخفضة
10	1.92	0.810	11	درجة منخفضة
11	2.60	1.073	04	درجة متوسطة
12	1.88	0.795	14	درجة منخفضة
13	2.47	1.051	06	درجة منخفضة
14	1.92	0.896	12	درجة منخفضة
15	3.02	1.316	02	درجة متوسطة
16	2.76	1.415	03	درجة متوسطة
17	1.88	1.169	15	درجة منخفضة
18	2.16	1.208	08	درجة منخفضة
19	1.37	0.709	28	درجة منخفضة

20	1.47	0.833	23	درجة منخفضة جدا
21	1.69	0.827	21	درجة منخفضة جدا
22	1.72	0.764	19	درجة منخفضة جدا
23	1.42	0.774	27	درجة منخفضة جدا
24	1.72	0.905	20	درجة منخفضة جدا
25	2.39	1.319	07	درجة منخفضة
26	2.00	1.043	09	درجة منخفضة
27	1.71	0.824	22	درجة منخفضة جدا
28	1.47	0.884	24	درجة منخفضة جدا
العبء الوظيفي	2.04	0.552	درجة منخفضة	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

* يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدتين اتجاه عبارات المحور الأول العبء الوظيفي.

* وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 2.04 وهو ضمن نطاق المجال موافقة منخفضة [1.81 - 2.60] وبانحراف معياري قدره: 0.552، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام ، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها، فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي هناك مستويات منخفضة لمستوى العبء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج من وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة منخفضة حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 08 بقيمة (4.45) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 19 بقيمة بلغت (1.37) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة.

- ومنه نستنتج أن مستوى العبء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج جاء بدرجة منخفضة.

1-1-2 اتجاهات وآراء أفراد العينة حيال الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج

بوعرييج

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الصراع التنظيمي.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	1,14	0,429	22	درجة منخفضة
02	1,20	0,472	15	درجة منخفضة
03	1,57	0,497	02	درجة منخفضة
04	1,11	0,322	23	درجة منخفضة
05	1,08	0,331	25	درجة منخفضة
06	1,15	0,406	20	درجة منخفضة
07	1,17	0,381	19	درجة منخفضة
08	1,34	0,509	09	درجة منخفضة
09	1,24	0,497	14	درجة منخفضة
10	1,20	0,472	18	درجة منخفضة
11	1,24	0,497	13	درجة منخفضة
12	1,39	0,548	08	درجة منخفضة
13	1,20	0,472	16	درجة منخفضة
14	1,24	0,466	12	درجة منخفضة
15	1,14	0,429	21	درجة منخفضة
16	1,33	0,533	10	درجة منخفضة
17	1,11	0,322	24	درجة منخفضة
18	1,42	0,525	07	درجة منخفضة
19	1,50	0,558	05	درجة منخفضة
20	1,27	0,529	11	درجة منخفضة
21	1,44	0,529	06	درجة منخفضة
22	1,53	0,631	04	درجة منخفضة

درجة منخفضة	03	0.631	1.53	23
درجة منخفضة	17	0.381	1.17	24
درجة منخفضة	01	0.751	1.60	25
درجة		0.177	1.29	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

* يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين تجاه عبارات المحور الثاني: الصراع التنظيمي.

* وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للإجابات المستجوبين على جميع العبارات قيمة 1.29 وهو ضمن نطاق المجال موافقة منخفضة [1 - 1.66] وبانحراف معياري قدره: 0.1892، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام ، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء المستجوبين وهذا دعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون على أنه هناك مستويات منخفضة للصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج من وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة منخفضة حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 25 بقيمة (1.60) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 05 بقيمة بلغت (1.08) حسب وجهة الموظفين المستجوبين بالمؤسسة محل الدراسة. ومنه نستنتج أن مستوى الصراع التنظيمي جاء بدرجة منخفضة لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج.

1-2 عرض وتحليل وتفسير نتائج اختبار فرضيات الدراسة

1-2-1 عرض وتحليل اختبار الفرضية الأولى:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الوظيفي الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج
تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0) : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة ولاختبار هذه الفرضية: استخدمنا نموذج اختبار باستخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة بين المقياسين.

جدول رقم (17): يبين تحليل لاختبار الفرضية الجزئية الثالثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل R	القيمة الدلالية	النتيجة
عبء العمل الكمي	2,15	0,558	69	0,201	0,097	غير دالة احصائيا
الصراع التنظيمي	1,29	0,177				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

تؤكد القراءة الإحصائية للجدول السابق رقم (17) عدم وجود علاقة ارتباطية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a= 0.05) بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية ، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (=0.201-R) وهو معامل ارتباط قوته أقل من المتوسط وبلغت قيمة (=0.097-sig) وهي أكبر من مستوى الدلالة (a= 0.05) ويعني ذلك:

أن الفرضية الأولى لم تحقق، أي عدم وجود علاقة بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية تقدر ب (=0.251-R).

ويمكن أن تفسر النتائج في هذه الفرضية أن المستجوبين قادرين على تحمل الأعباء والواجبات والمسؤوليات المناطة بهم نظرا لتناسب مؤهلاتهم وقدراتهم مع طبيعة العمل لأنها أساسا فيها تحدي وإثارة وبالدرجة الأولى خدمة إنسانية، وكذلك حبهم لمهنتهم والعلاقات الجيدة التي تربطهم لم تخلق صراعا تنظيميا داخل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: أنه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل الفرضية الصفرية (H0) ونرفض الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

1-2-2 عرض وتحليل اختبار الفرضية الثانية:

نص فرضية: توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة من وجهة نظر المستجوبين
الفرضية البديلة (H1): لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة من وجهة نظر المستجوبين.
تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة واختبار هذه الفرضية: استخدامنا نموذج اختبار باستخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة بين المقياسين.

جدول رقم (18): يبين تحليل لاختبار الفرضية الجزئية الثالثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل R	القيمة الدلالية	النتيجة
عبء العمل الكيفي	1,92	0,587	39	0,162	0,185	غير دالة احصائيا
الصراع التنظيمي	1,29	0,177				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

تؤكد القراءة الإحصائية للجدول السابق رقم (18) عدم وجود علاقة ارتباطية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a= 0.05$) بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ($R= 0.162$) وهو معامل ارتباط قوته أقل من المتوسط وبلغت قيمة ($\text{sig}= 0.185$) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($a= 0.05$) ويعني ذلك:

أن الفرضية الأولى لم تتحقق، أي عدم وجود علاقة بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية تقدر ب ($R= 0.251$)، ويمكن أن تفسر النتائج في هذه الفرضية أن الأعوان مدركين لمحتوى الوظيفة مهما كانت معقدة، والسيطرة على سرعة العمل ووسائله.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: أنه توجد علاقة دالة إحصائية ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

1-2-3 عرض وتحليل اختبار الفرضية الثالثة:

نص فرضية: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير السن تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير السن من وجهة نظر المستجوبين
الفرضية البديلة (H_1): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير السن من وجهة نظر المستجوبين.

التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير السن استخدامنا نموذج تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط

جدول رقم (19): يبين تحليل لاختبار ANOVA

القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل (F)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	السن	
0,491	0,814	68	0,195	1.32	69	30-20	الصراع التنظيمي
			0.158	1.28		40-30	
			0,218	1.23		50-40	
			0,068	1.35		أكبر من 50	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات دلالة الفروق في المستوى العام للصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج يعزى لمتغير السن الى غياب الدلالة الاحصائية و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين الفئات العمرية في مستوى الصراع التنظيمي، وعليه نرى أن السن على مستوى مؤسسة الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الصراع التنظيمي. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.491 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج يعزى لمتغير السن، وهذا يعني أنها تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج يعزى لمتغير السن.

1-2-4 اختبار الفرضية الجزئية الرابعة:

نص فرضية: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج يعزى لمتغير الخبرة تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0) : توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريبيج يعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر المستجوبين

الفرضية البديلة (H1): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05 من وجهة نظر المستجوبين. التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة، استخدامنا نموذج تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط

جدول رقم (20): يبين تحليل لاختبار ANOVA

القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل (F)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الخبرة	
0,133	2,078	68	0,175	1,24	69	05-1 سنوات	الصراع التنظيمي
			0,199	1,37		10-06	
			0,163	1,28		أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه إلى عدم وجود فروق بين ذوي الخبرة في مستوى الصراع التنظيمي، و عليه نرى ان الخبرة على مستوى مؤسسة الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج لم تؤثر في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج. ويمكن أن يرجع ذلك إلى العلاقات الانسانية الجيدة بين الأعوان التي تخفف من شعورهم بالصراع التنظيمي، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.133 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل. من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الخبرة.

1-2-5 عرض وتحليل اختبار الفرضية الخامسة:

نص فرضية: توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة. تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي نص الفرضية الإحصائية:
 الفرضية الصفرية (H0): توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة من وجهة نظر المستجوبين
 الفرضية البديلة (H1): لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة من وجهة نظر المستجوبين.
 التحقق من صدق الفرضية، و بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة استخدامنا نموذج تحليل اختبار ANOVA انحدار خطي بسيط

جدول رقم (21): يبين تحليل لاختبار ANOVA

العلاقة بين المتغيرين		تأثير بين المتغيرين					
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	معامل (F)	القيمة الاحتمالية (SIG)	الرتبة	العينة	
1,28	0,130	68	0,273	0,844	عون	69	الصراع التنظيمي
1,30	0,257				ضابط		
1,29	0,120				ضابط صف		
1.35	0.174				عريف		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات دلالة الفروق في المستوى العام الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج يعزى لمتغير الرتبة إلى غياب الدلالة الاحصائية وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين الفئات العمرية في الصراع التنظيمي، و عليه نرى أن الرتبة على مستوى مؤسسة الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الصراع التنظيمي، وقد يعود ذلك إلى الجو اللارسمي بين الأعوان داخل وخارج الوحدة، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية

0.803 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج انه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الرتبة، وهذا يعني أنها تحقق فرضية البحث القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العزلة الاجتماعية والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج يعزى لمتغير الرتبة.

1-2-6 عرض وتحليل اختبار الفرضية العامة:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين
 الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعريريج من وجهة نظر المستجوبين.
 تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي واختبار هذه: استخدامنا معامل الارتباط بيرسون لكشف على وجود علاقة بين المقياسين.

جدول رقم (22): يبين تحليل الفرضية الرئيسية باستخدام معامل الارتباط بيرسون.

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة	معامل R	القيمة الدلالية	النتيجة
العبء الوظيفي	2,04	0,552	69	0,188	0,122	غير دالة احصائيا
الصراع التنظيمي	1,29	0,177				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS, V 25

تؤكد القراءة الإحصائية للجدول السابق رقم (22) عدم وجود علاقة ارتباطية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (a= 0.05) بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية ، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (=0.188- R) وهو معامل ارتباط قوته أكبر من المتوسط وبلغت قيمة (=0.122- sig) وهي أكبر من مستوى الدلالة (a= 0.05) ويعني ذلك:

وهذا يبين أن الفرضية الأولى لم تحقق، أي عدم وجود علاقة بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية تقدر ب ($R=0.188$)، ويمكن أن تفسر النتائج في هذه الفرضية أن الأعوان رغم كمية ونوعية الأعمال التي تقع على كاهلهم والتي يكونون ملزمون بها ومنشغلين بإنجازها في الوقت المحدد إلا أن ذلك لا يؤثر على أدائهم ولا يخلق لهم صراعات، وهو ما قد يفسره المستوى الضعيف لعبء العمل والصراع التنظيمي داخل الوحدة.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: (H_0) ونرفض أنه توجد علاقة دالة احصائياً ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل الفرضية الصفرية الفرضية البديلة: (H_1) لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية برج بوعرييج من وجهة نظر المستجوبين.

2- الإستنتاج العام:

تأتي هذه الدراسة ضمن الدراسات السلوكية في مجال علم النفس العمل والتنظيم، الذي يهتم بدراسة الظواهر السلوكية في بيئة العمل، حيث تقدم هذه الدراسات الحلول للمشاكل التي تحدث في الوسط المهني، وقد سلطنا الضوء في هذا الموضوع على العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لما له من أهمية كبيرة في استقرار المنظمات وضمان مواردها ولقد توصلنا من خلال دراستنا إلى:

- مستوى العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية برج بوعرييج جاء بدرجة منخفضة.

- عدو وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعرييج

- عدو وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي الكيفي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعرييج.

- عدو وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العبء الوظيفي الكمي والصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعرييج.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببرج بوعرييج تعزى للمتغيرات الرتبة، الخبرة، والسن.

من خلال إجراء الباحثة العمل الميداني والإحتكاك ببعض أعوان مؤسسة الحماية المدنية ببرج بوعرييج توضح بأن هناك العديد من الأساليب الإدارية التي تعتمد عليها للإهتمام بالعنصر البشري وخاصة أعوانها، حيث تعتمد على توفير المناخ الملائم للعمل في ظروف ملائمة وتنمية قدراتهم الفكرية من خلال تكوينهم جيدا وتحفيزهم نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف.

3- إقتراحات والتوصيات:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها ونظرا لاحتكاكنا بالأعوان في الحماية المدنية ميدان الدراسة، وبناء على الملاحظات الميدانية والمقابلات التي أجريناها، نقوم باقتراح مايلي:

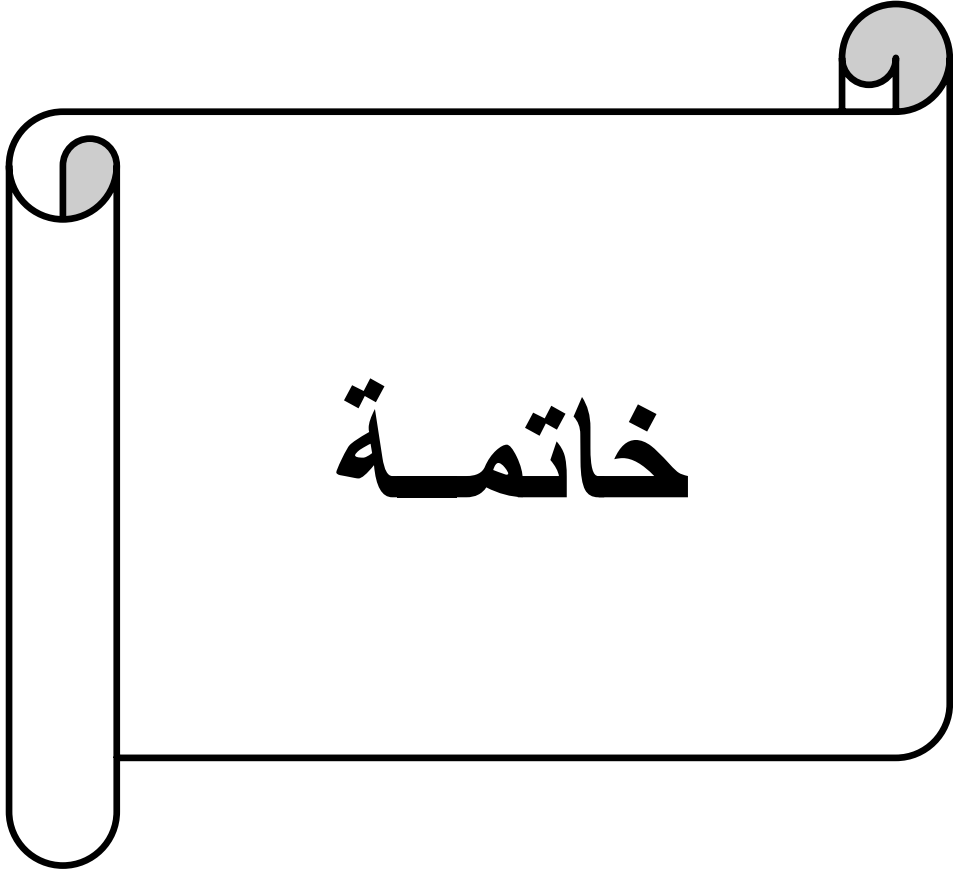
1- توفير الحوافز المادية والمعنوية للأعوان، وذلك لغرض تحقيق نوع من الرضا عن العمل الأمر الذي يؤدي إلى التخفيف من حدة الصراع.

2- فتح نادي داخل المركز للأعوان ليتمكنوا من قضاء فترات الراحة القانونية به، وذلك لتوسيع

شبكة الإتصال الغير رسمي بينهم نظرا ولأنه من خلال بعض الملاحظات فان انخفاض شبكة

الإتصال الغير رسمي يؤدي إلى ارتفاع مؤشرات الصراع بين الأعوان.

- 3- تقليل العبء المضاعف على الأعوان بوحدة الحماية المدنية وذلك عن طريق ضبط وقت الدوام، على اعتبار أن عبء العمل يؤدي إلى الإجهاد والذي يؤدي بدوره إلى إحداث ضغوط مهنية.
- 4- الرجوع إلى الدراسات والبحوث العلمية في حالة وجود مشكلات على المستوى السيكوتنظيمي وذلك لإعطاء حلول علمية معتمدة لحل هذه المشكلات.
- 5- الإكثار من الدراسات والبحوث في هذا المجال لإثراء مثل هذه الظواهر بالمعلومات الصحيحة، مثل القيام بدراسات تتعلق بالعبء الوظيفي والصراع التنظيمي، وذلك حتى يتسنى للمختصين من وضع سياسات وبرامج وإجراءات للحد من الأضرار الناتجة عن ارتفاع شدة الأعباء سواء الكمية منها والكيفية والصراعات التنظيمية.
- 6- ضرورة الإعتماد على العبء الوظيفي في شقه المفيد لخلق جو من المنافسة مما يؤدي بالأعوان إلى التطوير والإبداع ولكن درجاته في المعقولة.



خاتمة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة يمكن أن نستنتج أن الفرد لا يمكنه تجنب الأعباء الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو تلك المتعلقة بحياته الشخصية، وغالبا ماتكون الأعباء التي يواجهها الفرد محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات كما يمكن الإشارة إلا أنه ليست بالضرورة جميع الأعباء سيئة أو هدامة للأعوان والمنظمة، حيث نجد بعض الباحثين والكتاب يشيرون إلى تعرض الفرد لمقدار مقبول من العبء الذي يكون فيه قادرا على بذل الجهد والطاقة، بحيث أن الضغوطات الواقعة على الفرد تتيح فرصة للنشاط البناء، فيعتبر نوع من التحدي مما يساعد على تحسين الأداء؛ إذ يعتبر حافز نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف، أما إذا كان العبء حاد وزائد عن قدرة الفرد على التحمل، فسيطلب منه ذلك بذل جهد كبير للتكيف مما يؤدي إلى تخفيض مستواه. وعليه رغم من أن دراستنا لم تكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي فهذا لاينفي أن من بين أسباب الصراعات بين الأعوان في وحدة الحماية المدنية هو كثرة الأعباء المهنية التي يتعرضون لها، هذه الأخيرة التي تظهر بظهور بعض العوامل والأسباب منها ما هو مذكور في الجانب النظري لهذه الدراسة، وكننتيجة لتعرض عون الحماية المدنية للأعباء المهنية يؤدي إلى مجموعة من السلوكات كفقدان الإهتمام بالعمل وغيرها من الظواهر السلبية والتي تحول دون تحقيق الأهداف الفردية منها والجماعية والتنظيمية. لذلك ولتجنب المساوئ والنتائج السلبية لظاهرتي العبء في العمل والصراع التنظيمي يجب تحديد مصادرها تحديدا دقيقا ووضع برامج واستراتيجيات من شأنها أن تعمل على التخفيف منها وبالتالي التحكم ومن ثم تعديلها وتوجيهها نحو المسار السليم.

قائمة المراجع

- 1- بحري، صابر. خرموش، منى. (2016). مصادر حوادث العمل لدى أعوان التدخل من رجال الحماية المدنية. مجلة تنمية الموارد البشرية. المجلد (07). العدد (02). جامعة محمد لمين دباغين. سطيف 02
- 2- الفقاعوي، ميسون اسماعيل محمود. (2017). إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر. غزة.
- 3- عبد العزيز، خالد إبراهيم. (د.ت). مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالإتصال في العلاقات العامة. مجلة الباحث الإعلامي. العدد (42). جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- 4- دراعو، فاطمة. مزيان، محمد. (2018). الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي. مجلة إقتصاديات المال والأعمال. العدد (06). جامعة وهران 02. الجزائر.
- 5- زرفاوي، أمال. (2014). أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 6- ابن خورور، خيرالدين. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 7- خويلدي، سليمان. خلادي، يمينة. (2019). واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية. المجلد (11). العدد (01). جامعة ورقلة. الجزائر.
- 8- المعشر، عيسى إبراهيم. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
- 9- حفيظ، إيمان. (2018). إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية وعلاقتها بالإتصال الفعال. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
- 10- بحري، صابر. (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية. رسالة ماجستير. جامعة منتوري. قسنطينة.
- 11- عثمانة، سيف ناصر. بني عبد الغني، دنيا أحمد. (2022). أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات. المجلة العربية للإدارة. مجلد (42). العدد (01). جامعة اليرموك. المملكة الأردنية الهاشمية.

- 12- قدور، عثمان. (2009). القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي. رسالة ماجستير. جامعة منتوري. قسنطينة.
- 13- لعلاونة، أميرة. (2020). الإجهاد المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي. رسالة ماجستير. جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
- 14- حسيني، عمار. (2002). أسباب وآثار نقص الضبط في عدد العمال. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر.
- 15- حمدوني، رشيد. (2016). الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي. رسالة الماجستير. جامعة مغنية.
- 16- تهاني، شحاتة أحمد عبد اللطيف. (2020). العدالة الإجرائية كمدخل لمواجهة العبء الوظيفي لدى موجات رياض الأطفال بمحافظة المنيا. مجلة التربية وثقافة الطفل. المجلد (16). العدد (01). جامعة المنيا.
- 17- قاجة، كلثوم. (د. ت). مصادر ضغوط العمل على معلمي لمرحلة الابتدائية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة ورقلة. الجزائر.
- 18- تماسيني، منيرة. (2015). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة الشهيد حمه لخضر. الوادي.
- 19- مشعر، فريد. بن يحي، إبراهيم. (2020). أثر الحكومة على إدارة الصراع التنظيمي. رسالة ماجستير. جامعة محمد الصديق بن يحي. جيجل.
- 20- درة، عمر محمد. (2002). أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل. رسالة ماجستير. جامعة عين الشمس.
- 21- بن زروال، فتيحة. (2010). الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة. مجلة دراسات نفسية وتربوية. العدد (04). جامعة أم البواقي.
- 22- لعجايلية، يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 23- عبادو، خديجة. (2017). مستوى العبء الذهني لدى الأطباء. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد (31). جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.

- 24- تخة، خديجة. مزياني (2019). مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر في ظل بعض المتغيرات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية. المجلد (11). العدد (02). جامعة ورقلة. الجزائر.
- 25- عزوي، جيلالي. (2014). نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية. رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- 26- حمدي، فهيمة. (2014). أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري. رسالة ماجستير. جامعة أم البواقي. الجزائر.
- 27- الحيت، أحمد فتحي. عبد العال، سهى عبد الرؤوف. (د.ت). أثر إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وثقافة التمكين على عناصر الإبداع الإداري.
- 28- عدة، العانس. وناس، ليلي. (2018). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة أكلي محند أولحاج. البويرة.
- 29- زوزو، مروى. (2016). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 30- حاج محمد، فراس. (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي. رسالة ماجستير. الجامعة الافتراضية السورية. دمشق.
- 31- شاين، نوال. صالح، نادية. (د. ت). إستراتيجية التغيير التنظيمي ودورها في تخفيف الصراع التنظيمي في المنظمة. مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية. العدد (04). جامعة الحاج لخضر باتنة 01. الجزائر 03.
- 32- تجاني، منصور. بيض القول، إبراهيم. (د. ت). الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية. العدد الإقتصادي. جامعة زيان عاشور. الجلفة.
- 33- بلعابد، مليكة. (2015). الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة. رسالة ماجستير. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 34- غربي، صبرينة. (2013). الصراع التنظيمي كاستجابة سلوكية تعيق الإلتزام التنظيمي في المنظمات الحديثة. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسيولوجي. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.

- 35- زرمان، عبد الكريم. (2018). الصراع التنظيمي واستراتيجيات تسييره. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني. العدد (05). جامعة باتنة 01.
- 36- بوهورور، نجلة. (2017). الصراع التنظيمي: مقارنة نظرية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. المجلد (ب). العدد (10). جامعة عبد الحميد مهري. قسنطينة.
- 37- القهيوي، ليث عبد الله سليمان. (2015). أثر أنماط الصراع على التمكين. مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية. المجلد (15). العدد (01). جامعة الزرقاء. الأردن.
- 38- حجوة، سمراء. (د. ت). الإجهاد المهني لدى أستاذات الطور الابتدائي. رسالة ماجستير. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 39- بلخير، رونق. زين، منال. (2020). الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي في المستشفيات. رسالة ماجستير. جامعة الجيالي بونعامة. خميس مليانة.
- 40- بنارة، أحلام. (2020). مصادر الإجهاد المهني لدى القابلات. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 41- بوغازي، فريدة. (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية. مجلة البحوث والدراسات الإنسانية. العدد (11). جامعة أوت. سكيكدة.
- 42- سعدوني، فاتن. (د. ت). تحليل ومناقشة أهم أساليب تسيير ظاهرة الصراعات العمالية في المؤسسة الجزائرية. جامعة سكيكدة.
- 43- سليمان، سعيدة. (2016). مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين. رسالة ماجستير. جامعة العقيد أكلي محند أولحاج. البويرة.
- 44- عنتر، صلاح. (2018). الصراع التنظيمي في المؤسسة الإستشفائية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد لمين دباغين. سطيف 02.
- 45- بن زروال، فتيحة. (د. ت). العبء الذهني في العمل. محاضرة في الأرغوميا (2).
- 46- زريبي، أحلام. (2014). إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء. رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- 47- ملقاني، وسام. (2020). العبء الذهني وعلاقته بحوادث العمل. رسالة الماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.

- 48- مشعلي، بلال. محرز، صالح. (د.ت). مصادر ضغوط العمل في المؤسسات الصحية وطرق معالجتها. رسالة دكتوراه. جامعة قلمة. تبسة.
- 49- مغربي، إيناس. (2016). العبء الذهني وأثره في إتخاذ القرار. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
- 50- عطوي، سعد الدين. (2010). الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي. رسالة ماجستير. جامعة منتوري. قسنطينة.
- 51- بحري، صابر. (2015). المصادر التنظيمية والعامة لضغوط العمل. مجلة الرواق. العدد (01). جامعة محمد لمين دباغين. سطيف 02.
- 52- شلابي، زهير بوجمعة. الصراع التنظيمي وإدارة المنظمة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. ط1. 2011. عمان. الأردن.
- 53- سعودي، ملحة. (2021). عبء العمل وصحة العامل. مجلة مجتمع تربية عمل. مجلد (06). العدد (01). جامعة مولود معمري. تيزي وزو.
- 54- سحنون، سماح. (2013). الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي. رسالة ماجستير. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- 55- بورماد، زكرياء. بوغرة، عبد الوهاب. (2020). نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني. رسالة ماستر. جامعة محمد الصديق بن يحي. جيجل.
- 56- العاتي، فوزية. (2016). الضغط المهني لدى الممرضين. رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
- 57- خليفي، مسعود. قدور، عمار. (2019). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. رسالة ماستر أكاديمي جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
- 59- هيشور، محمد لمين. صلاح، عنتر. (د. ت). دور الثقافة التنظيمية في عملية الصراع التنظيمي
- 60- في المؤسسة الاقتصادية. جامعة تيارت وسطيف.
- 61- عابد، فايزة. (2017). أثر الثقافة التنظيمية في إدارة الصراع التنظيمي. رسالة ماجستير.
- 62- جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الششير الإبراهيمي - برج بوعزير -



البريد الموادي
13 مارس 2022
25/3

العلوم الاجتماعية والانسانية
كلية قسم العلوم الاجتماعية
الرقم: 2022/
673.86.29.86 وفاج

إلى السيد(ة): مدير الحماية المدنية
برج بوعزير

2022/01/04

931
2022/01/04

الموضوع: تربية تطبيقي في الوسط المهني للمدنية

تحية وامترام وبعد،

في إطار الترويج للترقيات التطبيقية في الوسط المهني، للتمس من سيادتكم المحترمة انتم، مدير الحماية المدنية - برج بوعزير، التفضل باستقبال الطلبة الانية اسماؤهم على مستوى مؤسساتكم، وتسهيل مهمتهم من أجل اتمام مذكرة نهاية الدراسة، وإعداد تقرير التربص :

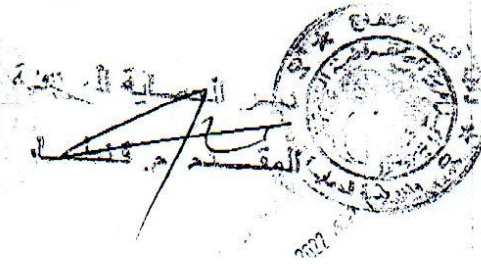
الاسم والنقابة	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
غبولي وفاء	المعبء الوظيفي و علاقته بالصراع التنظيمي لدى رجال لحماية المدنية	المدنية الثانية مناهذز تخصص علم النفس العص و التنظيم و تسيير الموارد البشرية	الموسم الدراسي 2022/2021

تقبلوا سيدي فائق التقدير والامترام

20 FEB. 2022

2022/01/04

مدير الحماية المدنية
مدير الدراسات والبحوث
والمسائل المرتبطة بالطلبة
حمزة



- ملحق رقم (01) إستبيان التحكيم في صورته الأولى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

تخصص: عمل و تنظيم و تسيير

قسم: علم النفس

استبيان للتحكيم

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

أساتذتي الكرام تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول: « العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية ببرج بوعريريج ». للحصول على شهادة الماستر في علم النفس تخصص العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، في جامعة محمد البشير الإبراهيمي جامعة برج بوعريريج، و من أجل جمع البيانات و المعطيات قامت الباحثة بإعداد استبيان بغية (التعرف على مستوى العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية)

ولهذا نرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم هذا الاستبيان و تقديم رأيكم السديد حول مجمل أقسام الاستبيان، ومد ترتيبيها و صحة الأسئلة المطروحة و انتماءها إلى الفقرة الخاصة بها، و أية ملاحظات أخرى ترونها مناسبة لإنجاح هذه الدراسة.

وفي الأخير تقبلوا مني خالص التقدير و الاحترام و شكرا.

من إعداد الطالبة:

غبولي وفاء

التساؤل الرئيسي: أو الفرضية العامة

هل توجد ارتباطية بين العبء الوظيفي والصراع التنظيمي لدى رجال الحماية المدنية بولاية برج بوعرييج؟

و تتدرج تحت هذا التساؤل العام أسئلة فرعية وهي كالأتي: (أو فرضيات جزئية)

- هل توجد علاقة بين عبء العمل الكمي والصراع التنظيمي لدى عينة الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين عبء العمل الكيفي والصراع التنظيمي لدى عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزى لمتغيرات الجنس، الخبرة، مكان العمل لدى عينة الدراسة؟

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

العبء الوظيفي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية بعد الإجابة على عبارات وأبعاد وأدوات جمع البيانات المستخدمة.

الصراع التنظيمي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية بعد الإجابة على عبارات وأبعاد وأدوات جمع البيانات المستخدمة.

الملاحق

-الجزء الأول:

البيانات الشخصية:

1- السن

من 31 إلى 40

من 20 إلى 30

من 51 فأكثر

من 41 إلى 50

2- الخبرة

من 6 إلى 10 سنوات

من 1 إلى 5 سنوات

أكثر من 10 سنوات

3- الرتبة

عريف

ضابط صف

ضابط

عون

الملاحق

الجزء الثاني:

- أولاً: المتغير الأول

البدائل			الفقرات	الرقم
الملاحظة	لا يقيس	يقيس		
البعد الأول: عبء العمل الكمي				
			أجد صعوبة في تنفيذ المهام المكلف بها في الوقت المحدد.	1
			يضايقني قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني.	2
			أعاني من التعب في العمل.	3
			تفوق مطالب عملي قدراتي وإمكانياتي .	4
			متطلبات عملي التي ينبغي علي إنجازها تقلل من وقت الراحة المخصص لي.	5
			عبء العمل يحتم علي العمل لساعات طويلة.	6
			أعاني من ضغط المؤسسة بسبب الطلب المتزايد على خدماتها.	7
			أتبع أوامر رئيسي في العمل.	8
			العمل يتطلب جهد مفاجئ.	9
			أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل.	10

الملاحق

			تتغير مسؤوليات عملي باستمرار نتيجة تعدد المهام.	11
			نقص التعداد يزيد من أعباء العمل.	12
			زيادة عدد ساعات العمل يؤدي إلى تخفيض نوعية أدائي	13
البعد الثاني: عبء العمل الكيفي				
			أشعر بالخوف المستمر لإحتمال تعرضي لإصابات العمل.	14
			تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات عملي	15
			لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	16
			يتطلب العمل التنقل بسرعة بصفة متكررة.	17
			تتطلب الأعمال درجة عالية من التركيز والانتباه.	18
			تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول.	19
			قلة الخبرة المطلوبة في قيام بعض المهام الموكلة لي.	20
			أقوم بأعمال لا تناسب مهاراتي وقدراتي ومؤهلاتي.	21
			نقص التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات مهنية.	22
			أجد صعوبة في إتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل.	23
			صور الحوادث تؤثر في أدائي.	24
			أتعامل مع المصابين في الحوادث بكثرة.	25

الملاحق

			مناظر الجثث تفوق قدرتي على التحمل.	26
			ليس لدي وقت كاف للإسترجاع.	27
			عدم توفر الوسائل الحديثة اللازمة يزيد من صعوبة أداء مهامي.	28

الجزء الثالث:

ثانياً: المتغير الثاني

صراع الأهداف:

بنود الاستبيان	البدائل	يقيس	لا يقيس	ملاحظات
1- أسعى لتحقيق أهداف لا يقبلها الزملاء				
2- أشعر أن النتائج التي أتوصل إليها لا تلقى قبولا من طرف الزملاء				
3- أشعر بالإحباط عندما يحقق الزملاء أهدافهم				
4- ليس لدي رغبة في مساعدة الزملاء في تحقيقهم لأهدافهم				
5- يتوقف تحقيق لأهدافي على إفشال أهداف الزملاء				
6- أسعى باستمرار لإحباط أهداف الزملاء				
7- أجد معارضة من طرف الزملاء في تحقيق أهدافي				

صراع الأفكار:

بنود الاستبيان	البدائل	يقيس	لا يقيس	ملاحظات
8- أسعى بشكل دائم لانتقاد أفكار الزملاء				
9- يسعى الآخرون لفرض أفكارهم بالقوة				
10- يفتقر الزملاء للتفكير المنطقي والموضوعي				
11- أفكار الزملاء تؤدي لإحداث المشكلات التنظيمية				
12- سبب المناوشات مع الزملاء هو النقاش الإيديولوجي				
13- لا أصغي إلى الأفكار التي يطرحها الزملاء				
14- ينفر الزملاء مني من طبيعة الأفكار التي أقترحها عليهم				

الملاحق

الصراع العاطفي:

بنود الاستبيان	البدائل	يقيس	لا يقيس	ملاحظات
15- ليس لدي أصدقاء حميمين "أحباب" في الوحدة التي أعمل فيها				
16- لا أتحدث إلى الزملاء في الوحدة عن الأمور الشخصية				
17- لا نتعاطف نحن عمال الوحدة في حالة وقوعنا في أزمات				
18- أتجنب مواساة الزملاء الذين يعانون من مشاكل خاصة				
19- أجتنب اللقاءات الخاصة خارج أوقات العمل مع زملاء العمل				
20- أفتقد لمواساة زملائي في العمل عند مواجهتي لأزمة ما				

الصراع السلوكي:

بنود الاستبيان	البدائل	يقيس	لا يقيس	ملاحظات
21- يتصرف الأعوان بشكل طائش في الوحدة				
22- أعتدي لفظيا مباشرة بعدما أشعر بالانزعاج من الزملاء				
23- أرفض بعض التصرفات من بعض الزملاء				
24- لا أشارك الأعوان في النشاطات الرياضية والترفيهية				
25- أقوم بردود فعل سلبية اتجاه تصرفات لا تعجبني				

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة: علم النفس

إستمارة

أخي عون الحماية المدنية
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته..
الإستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي

- في إطار تحضير رسالة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان العبء الوظيفي وعلاقته بالصراع التنظيمي لدى أعوان الحماية المدنية بصفتكم العينة المستهدفة للبحث يرجى مساعدتنا للإجابة على أسئلة الإستبيان للكشف عن أفكاركم وأرائكم حول هذا الموضوع.
- نرجو منكم قراءة كل بنود المقياس بعناية قصد الإجابة عليه بكل موضوعية وأمانة علمية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، وتأكد أن هذه المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

من إعداد الطالبة:

✚ غبولي وفاء

أولاً: البيانات الشخصية

(1) السن:

من 31 إلى 40

من 20 إلى 30

51 فأكثر

من 41 إلى 50

(2) الخبرة:

من 6 إلى 10 سنوات

من 1 إلى 5 سنوات

أكثر من 10 سنوات

(3) الرتبة:

عريف

ضابط صف

ضابط

عون

ثانياً: العبء الوظيفي

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	أجد صعوبة في تنفيذ المهام المكلف بها في الوقت المحدد.	X				
2	يضايقني قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني.				X	
3	أعاني من التعب في العمل.		X			
4	تفوق مطالب عملي قدراتي وإمكانياتي .		X			
5	متطلبات عملي التي ينبغي علي إنجازها تقلل من وقت الراحة المخصص لي.				X	
6	عملي يتطلب مني العمل لساعات طويلة.		X			
7	أعاني من ضغط المؤسسة بسبب الطلب المتزايد على خدماتها.					X

				X	أُتبع أوامر رئيسي في العمل.	8
X					العمل يتطلب جهد مفاجئ.	9
				X	أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل.	10
		X			تتغير مسؤوليات عملي باستمرار نتيجة تعدد المهام.	11
				X	نقص التعداد يزيد من أعباء العمل لدي.	12
		X			زيادة عدد ساعات العمل يؤدي إلى تخفيض نوعية أدائي.	13
			X		أشعر بالخوف المستمر لإحتمال تعرضي لإصابات العمل.	14
				X	تتوفر لدي المعرفة الكاملة بمتطلبات عملي.	15
			X		لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	16
				X	يتطلب العمل التنقل بسرعة بصفة متكررة.	17
X					تتطلب الأعمال درجة عالية من التركيز والانتباه.	18
				X	تصدر لي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول.	19
		X			لا أملك الخبرة المطلوبة في القيام ببعض المهام الموكلة لي.	20
				X	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مهاراتي وقدراتي.	21
	X				نقص التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات مهنية.	22
				X	أجد صعوبة في إتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخل.	23
	X				صور الحوادث تؤثر في أدائي.	24
				X	أتعامل مع المصابين في الحوادث بكثرة.	25
	X				مناظر الضحايا تفوق قدرتي على التحمل.	26
			X		ليس لدي وقت كاف للإسترجاع.	27
	X				عدم توفر الوسائل الحديثة اللازمة يزيد من صعوبة أداء مهامي.	28

ثالثا: الصراع التنظيمي

الرقم	العبارات	معارض	محايد	موافق
1	أسعى لتحقيق أهداف لا يقبلها الزملاء	X		
2	أشعر أن النتائج التي أتوصل إليها لا تلقى قبولا من طرف الزملاء			X
3	أشعر بالإحباط عندما يحقق الزملاء أهدافهم	X		
4	ليس لدي رغبة في مساعدة الزملاء في تحقيقهم لأهدافهم		X	
5	يتوقف تحقيق لأهدافي على إفشال أهداف الزملاء	X		
6	أسعى باستمرار لإحباط أهداف الزملاء		X	
7	أجد معارضة من طرف الزملاء في تحقيق أهدافي	X		
8	أسعى بشكل دائم لانتقاد أفكار الزملاء			X
9	يسعى الآخرون لرفض أفكارهم بالقوة	X		
10	يفتقر الزملاء للتفكير المنطقي والموضوعي			X
11	أفكار الزملاء تؤدي لإحداث المشكلات التنظيمية	X		
12	سبب المناوشات مع الزملاء هو النقاش الإيديولوجي		X	
13	لا أصغي إلى الأفكار التي يطرحها الزملاء	X		
14	ينفر الزملاء مني من طبيعة الأفكار التي أقترحها عليهم			X
15	ليس لدي أصدقاء حميمين "أحباب" في الوحدة التي أعمل فيها	X		
16	لا أتحدث إلى الزملاء في الوحدة عن الأمور الشخصية		X	
17	لا نتعاطف نحن عمال الوحدة في حالة وقوعنا في أزمات	X		
18	أتجنب موااساة الزملاء الذين يعانون من مشاكل خاصة	X		
19	أجتنب اللقاءات الخاصة خارج أوقات العمل مع زملاء العمل			X
20	أفتقد لمواساة زملائي في العمل عند مواجهتي لأزمة ما	X		
21	يتصرف الأعوان بشكل طائش في الوحدة		X	
22	أعتدي لفظيا مباشرة بعدما أشعر بالانزعاج من الزملاء	X		
23	أرفض بعض التصرفات من بعض الزملاء		X	
24	لا أشارك الأعوان في النشاطات الرياضية والترفيهية	X		
25	أقوم بردود فعل سلبية اتجاه تصرفات لا تعجبني			X

الملاحق

ملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين

إسم ولقب الأستاذ المحكم	رتبته	الجامعة
أحمد فرحات	أستاذ مؤقت	برج بوعريريج
عباس سمير	أستاذ محاضر - ب -	برج بوعريريج
نقبيل توفيق	أستاذ محاضر	برج بوعريريج
قواوي نبيل	أستاذ مؤقت	برج بوعريريج
لفقير علي	أستاذ محاضر - أ -	برج بوعريريج

ملحق رقم 04: ثبات مقياس العبء الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	28

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,885
		Nombre d'éléments	14 ^a
	Partie 2	Valeur	,673
		Nombre d'éléments	14 ^b
Nombre total d'éléments			28
Corrélation entre les sous-échelles			,206
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,342
	Longueur inégale		,342
Coefficient de Guttman			,306

ملحق رقم 05: ثبات مقياس الصراع التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,753	25

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,741
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,703
		Nombre d'éléments	12 ^b
Nombre total d'éléments			25
Corrélation entre les sous-échelles			,226
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,369
	Longueur inégale		,369
Coefficient de Guttman			,365

ملحق رقم 06: ثبات أبعاد مقياس الصراع التنظيمي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,462	4

ملحق رقم 07: ثبات أبعاد مقياس العبء الوظيفي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,462	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,927	28

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	69	100,0
Exclue ^a	0	,0
Total	69	100,0

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

ملحق رقم 08: خصائص عينة الدراسة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 30	26	37,7	37,7	37,7
	من 31 إلى 40	31	44,9	44,9	82,6
	من 41 إلى 50	8	11,6	11,6	94,2
	من 51 فأكثر	4	5,8	5,8	100,0
Total		69	100,0	100,0	

الملاحق

الرتبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون	31	44,9	44,9	44,9
	ضابط	20	29,0	29,0	73,9
	ضابط صف	10	14,5	14,5	88,4
	عريف	8	11,6	11,6	100,0
Total		69	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 1 إلى 5 سنوات	13	18,8	18,8	18,8
	من 6 إلى 10 سنوات	16	23,2	23,2	42,0
	أكثر من 10 سنوات	40	58,0	58,0	100,0
Total		69	100,0	100,0	

Statistiques

		السن	الخبرة	الرتبة
N	Valide	69	69	69
	Manquant	0	0	0

ملحق رقم 09: معامل إرتباط بين أبعاد العبء

الوظيفي

Statistiques

		عبء العمل الكمي	عبء العمل الكيفي
N	Valide	69	69
	Manquant	0	0
Moyenne		2,15	1,92
Ecart type		,558	,587

ملحق رقم 10: معامل إرتباط بيرسون بين المتغيرين

Corrélations

		العبء الوظيفي	الصراع التنظيمي
العبء الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,188
	Sig. (bilatérale)		,122
	N	69	69
الصراع التنظيمي	Corrélation de Pearson	,188	1
	Sig. (bilatérale)	,122	
	N	69	69

ملحق رقم 11: معامل ارتباط الصراع التنظيمي بأبعاد العبء الوظيفي

Corrélations

		عبء العمل الكمي	عبء العمل الكيفي	الصراع التنظيمي
عبء العمل الكمي	Corrélation de Pearson	1	,855**	,201
	Sig. (bilatérale)		,000	,097
	N	69	69	69
عبء العمل الكيفي	Corrélation de Pearson	,855**	1	,162
	Sig. (bilatérale)	,000		,185
	N	69	69	69
الصراع التنظيمي	Corrélation de Pearson	,201	,162	1
	Sig. (bilatérale)	,097	,185	
	N	69	69	69

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

ملحق رقم 12: تحليل إختبار ANOVA

Descriptives

الصراع التنظيمي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
من 20 إلى 30	26	1,32	,195	,038	1,25	1,40	1	2
من 31 إلى 40	31	1,28	,158	,028	1,22	1,34	1	2
من 41 إلى 50	8	1,23	,218	,077	1,05	1,41	1	2
من 51 فأكثر	4	1,35	,068	,034	1,24	1,46	1	1
Total	69	1,29	,177	,021	1,25	1,34	1	2

Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.	
الصراع التنظيمي	Basé sur la moyenne	,069	2	66	,934
	Basé sur la médiane	,053	2	66	,948
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,053	2	62,821	,948
	Basé sur la moyenne tronquée	,047	2	66	,955

ANOVA

الصراع التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	,126	2	,063	2,078	,133
Intragruppes	1,999	66	,030		
Total	2,125	68			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: الصراع التنظيمي

Scheffé

Intervalle de confiance à 95 %

الخبرة(I)	الخبرة(J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Borne inférieure	Borne supérieure
من 1 إلى 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	-,124	,065	,168	-,29	,04
	أكثر من 10 سنوات	-,039	,056	,783	-,18	,10
من 6 إلى 10 سنوات	من 1 إلى 5 سنوات	,124	,065	,168	-,04	,29
	أكثر من 10 سنوات	,085	,051	,259	-,04	,21
أكثر من 10 سنوات	من 1 إلى 5 سنوات	,039	,056	,783	-,10	,18
	من 6 إلى 10 سنوات	-,085	,051	,259	-,21	,04

الصراع التنظيمي

Scheffé^{a,b}

Sous-ensemble pour alpha = 0.05

الخبرة	N	1
من 1 إلى 5 سنوات	13	1,24
أكثر من 10 سنوات	40	1,28
من 6 إلى 10 سنوات	16	1,37
Sig.		,105

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 18.246.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

الصراع التنظيمي

Scheffé^{a,b}

Sous-ensemble pour alpha = 0.05

الرتبة	N	1
عون	31	1,28
ضابط صف	10	1,29
ضابط	20	1,30
عريف	8	1,35
Sig.		,845

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 13.018.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

Descriptives

الصراع التنظيمي

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عون	31	1,28	,130	,023	1,23	1,33	1	2
ضابط	20	1,30	,257	,057	1,18	1,42	1	2
ضابط صف	10	1,29	,120	,038	1,20	1,37	1	1
عريف	8	1,35	,174	,061	1,20	1,49	1	2
Total	69	1,29	,177	,021	1,25	1,34	1	2

Test d'homogénéité des variances

	Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.	
					Basé sur la moyenne
الصراع التنظيمي	2,529	3	65	,065	
	Basé sur la médiane	1,942	3	65	,132
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,942	3	42,829	,137
	Basé sur la moyenne tronquée	2,112	3	65	,107

ANOVA

الصراع التنظيمي

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,026	3	,009	,273	,844
Intragroupes	2,098	65	,032		
Total	2,125	68			