



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
قسم علم النفس



-
- شعبة علم النفس رقم التسجيل:.....
- تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية الرقم التسلسلي:.....

عنوان المذكرة :

الضغوط المهنية في ضوء أنماط الاتصال التنظيمي

لدى مستخدمي الإدارة العمومية

(دراسة ميدانية ب مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية

- اعداد:
- معيو عزالدين
- بن معمر أنيس

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ:2025/06/09.....

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

- د/ لعروس زوينة (أستاذ محاضر أ ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) رئيسا.
د/ قرين العيد (أستاذ محاضر أ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) مشرفا ومقررا.
د/ نقبيل عبد المليح (أستاذ محاضر أ، جامعة محمد البشير الإبراهيمي؛ برج بوعريريج) مناقشا.

السنة الجامعية: 2025_2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج.
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
قسم علم النفس



- - شعبة علم النفس رقم التسجيل:.....
- تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية الرقم التسلسلي:.....

عنوان المذكرة :

الضغوط المهنية في ضوء أنماط الاتصال التنظيمي

لدى مستخدمي الادارة العمومية

(دراسة ميدانية ب مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية

- اعداد:
- معيو عزالدين
- بن معمر أنيس

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ:2025/06/09.....

أمام اللجنة المتكونة من السادة:

- د/ لعروس زوينة (أستاذ محاضر أ ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعريريج) رئيسا.
د/ قرين العيد (أستاذ محاضر أ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعريريج) مشرفا ومقررا.
د/ نقبيل عبد المليح (أستاذ محاضر أ، جامعة محمد البشير الابراهيمي؛ برج بوعريريج) مناقشا.

السنة الجامعية: 2025_2024

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ... "بهذه الكلمات العظيمة، نبدأ ونختتم رحلة علمية استثنائية تكلفت بفضل الله وتوفيقه بإنجاز هذا العمل المتواضع. ونحن نقف اليوم على أعتاب التخرج من قسم علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، في رحاب كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، في هذه اللحظات التي تتوج سنوات من الجد والمثابرة، والتي نشعر فيها بفخر عميق ونحن نقطف ثمار جهودنا لا يسعنا إلا أن نتوجه بالشكر الخالص والتقدير العميق إلى كل من أضاء لنا قناديل المعرفة وسهل لنا دروب البحث ومن كان له بصمة في هذه الرحلة الأكاديمية .

نخص بالذكر أساتذتنا الأجلاء في قسم علم النفس ، كل باسمه وعلو مقامه، الذين أغنوا معارفنا بعلمهم الواسع وخبراتهم القيمة في هذا المجال الحيوي.

وبشكر خاص للأستاذ المشرف الدكتور قرين العيد الذي لم يدخر جهداً في توجيهنا وإرشادنا خلال إعداد هذه المذكرة، فكانت ملاحظاته السديدة نبراساً أضاء لنا الطريق نحو إنجاز هذا العمل

كما نود أن نعرب عن تقديرنا لجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس ، على توفير البيئة التعليمية الداعمة والمحفزة، وعلى الفرص الثمينة التي أتيحت لنا خلال فترة دراستنا. ونؤمن بأن البحث العلمي المتخصص هو أداة هامة لتطوير المؤسسات وتحسين بيئات العمل، ونسعى جاهدين لتسخير ما اكتسبناه من معارف في خدمة مجتمعنا والإسهام في ازدهاره من خلال فهم وتطوير الجوانب النفسية في مجال العمل.

زملتنا الأعراء، الذين تشاركنا معهم أوقات التعلم والبحث في قضايا علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، لكم منا كل الشكر على دعمكم وتعاونكم الصادق. ولا يفوتنا في هذا المقام أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى عائلاتنا وأصدقائنا الذين كانوا لنا سنداً و عوناً طوال هذه المسيرة الأكاديمية

نسأل المولى عز وجل أن يوفقنا في مسارنا العلمي والمهني. ونعاهدكم بأن نكون خير ممثلين لهذا العلم ولهذه الجامعة العريقة، ملتزمين بأخلاقيات المهنة وساعين دائماً نحو التميز والابتكار في خدمة مجتمعنا ووطننا

إهداء

إلى من زرعوا فينا بذور العلم والمعرفة، أساتذتنا الأجلاء في قسم علم النفس، لقد كنتم لنا القدوة الحسنة والنبراس الذي نهتدي به في فهم تعقيدات النفس البشرية وسلوكها في بيئات العمل. كلمات الشكر تعجز عن وصف عظيم فضلكم وعمق تأثيركم في تكويننا الأكاديمي. لقد منحتمونا لا العلم فحسب، بل شغف البحث وروح المسؤولية تجاه خدمة مجتمعنا من خلال هذا التخصص الحيوي.

إلى الأستاذ المشرف الدكتور قرين العيد. لم تكن ملاحظاتكم مجرد تصويبات وإرشادات، بل كانت رؤى ثاقبة فتحت لنا آفاقاً جديدة في فهم العلاقة المعقدة بين الضغوط المهنية وأنماط الاتصال التنظيمي في صميم الإدارة العمومية. صبركم وتوجيهاتكم القيمة كانت بمثابة المنارة التي أضاعت لنا الطريق في الليالي الطويلة من البحث والتتقيب، فجزاكم الله خير الجزاء.

إلى هذا الصرح الأكاديمي العريق، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، وإلى كليتها الإنسانية والاجتماعية وقسم علم النفس بتخصصه الفريد، علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية. لقد احتضنتم طموحاتنا ووفرت لنا البيئة الخصبة للتعلم والنمو. نؤمن بأن هذا التخصص يمثل مفتاحاً لفهم ديناميكيات المؤسسات وتطويرها، ونسعى لأن نكون لبنة صالحة في بناء مجتمع مزدهر من خلال تطبيق ما تعلمناه في خدمة الأفراد والمؤسسات .

إلى رفاق الدرب وشركاء الجهد، زملائنا الأعراء الذين تشاركنا معهم شغف استكشاف خبايا علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية. لقد كانت نقاشاتنا وتبادلنا للمعرفة مصدر إلهام ودعم لا يقدر بثمن. شكراً لكم على روح التعاون والإخاء التي جمعتنا.

إلى من كانوا لنا الحضان الدافئ والسند المتين، عائلاتنا الكريمة وأصدقائنا الأوفياء. لقد كان دعمكم النفسي والمعنوي هو الوقود الذي أمدنا بالعزيمة والإصرار على تجاوز كل التحديات. لكم منا أصدق المشاعر وأعمق الامتنان.

إلى فلذة كبدي ، ونبض قلبي، وقرّة عيني، ابني الحبيب "كرم"، يا بهجة العمر، وأجمل ما رزقني الله، أهديك هذا العمل المتواضع عربون حب وأمل، لأجلك مضيت في درب العلم، وتحملت المشقة، ولأجلك أحلم بمستقبل مشرق تزهر فيه أحلامك، وتكبر فيه بركات الله علينا. كنت دائماً دافعي للاستمرار، ومصدر قوتي في كل لحظة تعب. أسأل الله أن يحفظك، ويجعل لك من اسمك نصيباً من الكرم والخير والبركة.

إلى من غرسا في قلبي حب العلم والأخلاق، إلى روحي أمي وأبي، رحمكما الله وجعل الجنة مثواكما، كم كنتما سندي وملجئي، وكم أتمنى لو شاركتكما هذه اللحظة، لكنني على يقين أن دعاءكما ما زال يرافقني، وأن أتركما الطيب هو ما أوصلني إلى ما أنا عليه اليوم. أهديكما هذا الإنجاز المتواضع، وقلبي مفعم الامتنان والحنين. غفر الله لكما، وجعل هذا العمل في ميزان حسناتكما.

- ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية الى معرفة الضغوط المهنية في ضوء انماط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الادارة العمومية لمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج باستخدام المنهج الوصفي، وتطبيق مقياس الضغوط المهنية من اعداد فرج عبد القادر طه والسيد مصطفى راغب سنة (2010)، واستبيان الاتصال التنظيمي من اعداد عايب عمار سنة (2014) على عينة قوامها (126 موظفاً وموظفةً) بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج خلال السنة الجامعية (2024-2025) تم التوصل الى النتائج التالية :

- مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (متوسط)، بمتوسط حسابي في المقياس ككل بلغ (7,40)، انحراف معياري للمقياس ككل قدر بـ (1,96)، في حين بلغت النسبة المئوية (46,27%).

- نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (الاتصال النازل). في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (23,64)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل (3,59)، وبلغ وزنه النسبي (78,78%).

- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة، في ضوء متغير نمط الاتصال (نازل، صاعد، أفقي)، حيث قيمة (F) قدرت بـ (1,859) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) و قدرت قيمة (sig) بـ (0,162).

- وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الاقدمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة). حيث قيمة (F) قدرت بـ (4,98) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) و قدرت قيمة (sig) بـ (0,009).

- وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس. حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2,79)، وبلغت قيمة "ت" المجدولة (1,98) و قدرت قيمة sig الاحتمالية بـ (0,006).

- الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية - الاتصال التنظيمي - انماط الاتصال التنظيمي - الادارة العمومية .

- Abstract:

The current study aimed to identify occupational stressors in light of organizational communication patterns among employees of the public Administration of the Youth and Sports Directorate of Bordj Bou Arreridj Province using a descriptive approach. The study applied a scale of occupational stress prepared by Faraj Abdelkader Taha and Mr. Mustafa Ragheb (2010) and an organizational communication questionnaire prepared by Ayeb (2014) to a sample of (126 male and female employees) at the Youth and Sports Directorate of Bordj Bou Arreridj Province during the academic year (2024-2025). The following results were obtained:

- The level of occupational stress among employees of the Youth and Sports Directorate was (average), with an arithmetic mean for the scale as a whole of (7.40), a standard deviation for the scale as a whole of (1.96), and a percentage of (46.27%).

- The prevailing organizational communication pattern among employees of the Youth and Sports Directorate was (downward communication). In first place, the arithmetic mean for the overall dimension was estimated at (23.64), the standard deviation for this dimension as a whole was (3.59), and its relative weight was (78.78%).

- There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among employees of the Youth and Sports Directorate, based on the communication style variable (downward, upward, horizontal). The F value was estimated at (1.859) at a degree of freedom of (2) and a significance level of ($\alpha = 0.05$), and the sig value was estimated at (0.162).

- There were statistically significant differences in the level of occupational stress among employees of the Youth and Sports Directorate based on the variable of professional seniority (from 1 to 10 years, from 11 to 20 years, and more than 20 years). The F value was estimated at (4.98) at a degree of freedom of (2) and a significance level of ($\alpha = 0.05$), and the sig value was estimated at (0.009).

- There are differences in the average levels of occupational stress among public administration employees based on gender. The calculated t-value was (2.79), the tabulated t-value was (1.98), and the probability sig value was estimated at (0.006).

-Keywords: occupational stress, organizational communication, organizational communication patterns – public administration.



فهرس المحتويات	
الصفحة	المحتوى
أ	- شكر وتقدير
ب	- الإهداء
ت	- ملخص الدراسة باللغة العربية
ث	- ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ج - ح	- فهرس المحتويات
ح - خ	- قائمة الجداول
خ	- قائمة الأشكال
د	- فهرس الملاحق
أولاً: الخلفية النظرية والدراسات السابقة	
13	- مقدمة
الفصل الأول: تقديم الدراسة، Introduction.	
16	1- الإشكالية
18	2- الفرضيات
18	3- أهمية الدراسة
19	4- أهداف الدراسة
19	5- المفاهيم الأساسية للدراسة
22	6- الخلفية النظرية
34	7- الدراسات السابقة
ثانياً: الدراسة الميدانية	
الفصل الثاني: الطريقة والأدوات، Methods.	
50	- تمهيد
50	1 - منهجية الدراسة
50	2 - الدراسة الاستطلاعية
50	2- 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
51	2- 2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
51	2- 3- عينة الدراسة الاستطلاعية
52	1- 4- أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكو مترية

57	1 - 5 - نتائج الدراسة الاستطلاعية
58	3 - الدراسة الأساسية
58	3 - 1 - مجالات الدراسة
58	3 - 3 - مجتمع وعينة الدراسة
61	3 - 4 - أدوات جمع البيانات
71	3 - 5 - الأساليب الإحصائية المستخدمة
71	- خلاصة
	الفصل الثالث: النتائج والمناقشة، Results And Discution.
72	- تمهيد
72	1- التحقق من الاعتدالية
74	2- عرض وتحليل و مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها
87	4 -استنتاج عام
88	5 -مقترحات الدراسة
91	- خاتمة
92	- قائمة المراجع
	- الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	
01	معامل الاتساق الداخلي لعبارات مقياس الضغوط المهنية (ارتباط البند بالمقياس ككل)
02	معامل الاتساق الداخلي لعبارات مقياس الضغوط المهنية (ارتباط البعد بالمقياس ككل)
03	صدق المقارنة الطرفية للمقياس الضغوط المهنية
04	معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية
05	معاملات ثبات (التجزئة النصفية Split-Half ، وجثمان Guttman) لمقياس الضغوط المهنية.
06	معامل الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الاتصال التنظيمي (ارتباط البند بالمقياس ككل).
07	معامل الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الاتصال التنظيمي (ارتباط البعد بالمقياس ككل).
08	صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الاتصال التنظيمي
09	يبين معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الاتصال التنظيمي
10	معاملات ثبات (التجزئة النصفية Split-Half ، وجثمان Guttman) لاستبيان الاتصال التنظيمي
11	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نمط الاتصال.
12	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس
13	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الاقدمية المهنية
14	الفروق بين المجموعات المتطرفة على مقياس ضغوط العمل

15	ثبات مقياس ضغوط العمل باستخدام أسلوب التجزئة النصفية .
16	توزيع محاور الاستبيان
17	صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي النازل
18	صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي الصاعد
19	صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي الأفقي
20	معاملات الارتباط بين درجات أبعاد الاتصال التنظيمي والدرجة الكلية له
21	حساب الثبات لاستبيان الاتصال التنظيمي بالتجزئة النصفية
22	حساب الثبات لاستبيان الاتصال التنظيمي بطريقة الفاكور ومباخ
23	طول الخلايا للاستبيان
24	التوزيع الطبيعي لبيانات الضغوط المهنية.
25	مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية
26	مستوى نمط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الإدارة العمومية.
27	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير نمط الاتصال السائد.
28	يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الأقدمية المهنية.
29	يبين قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس

قائمة الأشكال

	الرقم
تخطيط عام لنظرية سييلي	01
نظرية التقدير المعرفي للضغوط	02
نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغوط	03
توزيع العينة الأساسية حسب متغير نمط الاتصال	04
توزيع العينة الأساسية حسب متغير الجنس	05
توزيع العينة الأساسية حسب الأقدمية المهنية	06
التوزيع الطبيعي لبيانات الضغوط المهنية	07، 08
منحنى (t) لقبول أو رفض الفرضية الأولى حسب متغير الضغوط المهنية بين الذكور والإناث عند مستوى الثقة 0,05.	09

قائمة الملاحق

الرقم	
01	تريخص مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج
02	ادوات جمع البيانات لمقياس الضغوط المهنية
03	ادوات جمع البيانات لاستبيان الاتصال التنظيمي
04	مخرجات نتائج اعتدالية التوزيع
05	مخرجات معالجة الفرضية الأولى
06	مخرجات معالجة الفرضية الثانية
07	مخرجات معالجة الفرضية الثالثة
08	مخرجات معالجة الفرضية الرابعة
09	مخرجات معالجة الفرضية الخامسة
10	حجم العينة وفقا لمعادلة كوكران

أولاً:

الخلقفة النظرفة

والدراسات

السابقة

- مقدمة:

تعد المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها وحدات أساسية في البناء الإقتصادي والإجتماعي لأي مجتمع وتلعب دورا محوريا في تحقيق التنمية الشاملة ومن أبرز العوامل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها هو المورد البشري باعتباره المحرك الرئيسي للعملية الإنتاجية وصاحب الدور الكبير في تنفيذ الخطط والإستراتيجيات ولهذا تسعى المؤسسات إلى تهيئة بيئة عمل مناسبة تحفز الموظفين وتقلل من المشكلات التي تواجههم وتؤثر سلبا على أدائهم ومن بين هذه المشكلات ما يعرف بالضغوط المهنية ويعد الضغط من الظواهر القديمة في حياة البشرية، فهو يعبر عن حالة الانفعال أو التوتر لدى الإنسان، ومع التغيرات السريعة والمستمرة أصبحنا نرى الضغوط حتى عند الموظفين في المؤسسات وهذا ما يعرف بـ "ضغوط العمل" مما يؤثر على الفرد و بالتالي على المؤسسة ككل نتيجة عدة عوامل، وكان هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين، في شتى العلوم وبصفة أخص في الإدارة العمومية والسلوك التنظيمي بسبب أهميته البالغة، كونه يخص المورد البشري ويبحثون فيه كي يجدوا مخرجا منها من خلال الكشف عن مصادرها واستخدام أفضل الوسائل للحد منها.

فالضغوط سمة من سمات الحياة المعاصرة التي تساير كل تغيرات وتحولات المجتمعات الإنسانية بأبعادها المختلفة الاقتصادية، التكنولوجية، الاجتماعية، المهنية وغيرها، وتعد الضغوط من الموضوعات المهمة والحيوية التي تستقطب فكر العديد من الباحثين في مجالات الطب، علم النفس، علم الاجتماع، التربية... عموما، والباحثين في السلوك التنظيمي خاصة، إذ يهتم هذا المجال بسلوك الأفراد داخل المنظمات على اختلاف أشكالها منتجة كانت أم خدماتية.

وتختلف الضغوط باختلاف مصادرها فبعضها يرتبط بظروف الحياة اليومية الاعتيادية كالمطالب الاجتماعية، بينما ينبع البعض الآخر من مطالب وظروف العمل، وتكاد تكون تلك المرتبطة بظروف العمل من أكثر الضغوط تأثيرا على حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لآثارها السلبية على الصحة العامة للفرد وعلاقاته مع الآخرين وتدني مستوى أدائه، وبالرغم من انتشار ظاهرة الضغوط في جميع المهن والوظائف إلا أنها تتباين في شدتها وطبيعتها من مهنة لأخرى فقد أظهرت الدراسات أن العاملين في المعاونة والخدمات الإنسانية مثل الطب، التمريض، التعليم، الملاحة الجوية وغيرها، هم أكثر تعرضا للضغط النفسي من غيرهم في القطاعات الأخرى.

وبما أن الإدارات خاصة العمومية منها تعتبر من المؤسسات التي تمتاز بكثرة العمل من أجل تقديم الخدمات المجانية للمواطنين، فإنها تتطلب اهتماما وتركيزا كبيرين من الموظفين من أجل تأدية عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه، لذا يصبح الموظف هنا يعاني من ضغوط نفسية أو جسدية أو سلوكية بسبب عدة مصادر

أبلغها تلك المتعلقة بالعمل كنمط الاتصال التنظيمي السائد و الموجود داخل الإدارة، ويعد الاتصال التنظيمي أحد العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر في طبيعة الضغوط المهنية إذ أن الأنماط المختلفة للاتصال داخل المؤسسة سواء كانت رأسية أو أفقية أو عكسية تسهم في تحديد مدى وضوح الأدوار وتوزيع المسؤوليات وتوفير الدعم النفسي والمعرفي للموظفين كما أنه الوسيلة التي تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة وخارجها، كما أن للاتصال دورا مهما في التأثير على سلوك العاملين بحسب طبيعة وقوة وسيلة الاتصال التي تتمتع بها المؤسسة، ولعلنا لا نخطئ اذا ربطنا نجاح واستمرارية الادارات بنجاح وفعالية شبكات الاتصال الإدارية الخاصة بها، كما أن الاتصال التنظيمي يعد عاملاً أساسياً في تقليل الغموض وزيادة التفاهم بين الأفراد داخل المنظمة، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة والشعور بالطمأنينة بين الموظفين و في المقابل، يؤدي الاتصال غير الواضح أو المشوش إلى زيادة الضغوط النفسية والتوترات، حيث قد يؤدي إلى تفاقم مشاعر القلق لدى الموظفين نتيجة لعدم وضوح الأدوار أو التوقعات وعليه تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين أنماط الاتصال التنظيمي والضغوط المهنية بشكل أعمق لفهم كيفية تأثير هذه الأنماط في تحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط. ولقد تضمنت الدراسة الحالية الفصول التالية :

الفصل الاول : يحتوي على تقديم الدراسة تم التطرق فيه الى إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة ، أهدافها تحديد المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع دراسة، الخلفية النظرية ،الدراسات السابقة والتعليق عليها.

الفصل الثاني: يحتوي على الطريقة والادوات تم التطرق فيه الى منهجية الدراسة،الدراسة الاستطلاعية (أهدافها،اجرائتها ،عينتها ،أدوات وخصائصها السيكمترية، نتائجها) بالاضافة الى الدراسة الاساسية (مجالات الدراسة ،مجتمع وعينة الدراسة،ادوات جمع البيانات، والاساليب الاحصائية المستعملة)

الفصل الثالث : يحتوي على النتائج والمناقشة تم التطرق فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضل الفرضيات ،الدراسات السابقة،التراث النظري ،مع تقديم استنتاج عام و مقترحات الدراسة .

• الفصل الأول: تقديم الدراسة، Introduction

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- المفاهيم الأساسية للدراسة.
- 6- الخلفية النظرية.
- 7- الدراسات السابقة.

1-الإشكالية:

تُعد المؤسسات بمختلف أنواعها إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التنمية والتطور في المجتمعات، فهي المسؤولة عن توفير الخدمات، الإنتاج، وتنفيذ السياسات الاقتصادية والاجتماعية. وتُعتبر الموارد البشرية داخل هذه المؤسسات العنصر المحوري في تحقيق أهدافها، باعتبار الإنسان هو المحرك الرئيسي لأي نشاط تنظيمي، وهو الذي يُضفي على الآلة والنظام روح الإنجاز والابتكار.

ومع ازدياد التحديات التنظيمية وارتفاع سقف التوقعات والضغوط الخارجية، بات العاملون داخل المؤسسات يواجهون ضغوطاً مهنية متزايدة تؤثر على أدائهم ورفاههم الوظيفي. وتعد هذه الضغوط من أخطر المشكلات التي قد تواجه المؤسسات، لما لها من آثار سلبية على الصحة النفسية للموظف، وعلى جودة العمل، ومناخ المؤسسة ككل. ولقد نالت الضغوط بشكل عام اهتماماً واسعاً في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين، وظل هذا الاهتمام مستمراً حتى وقتنا الراهن، وتم ذلك مع تطور الحياة وزيادة المطالب التي دفعت بالمنظمات والمؤسسات العمومية إلى تنظيم أشكال العمل المختلفة، كما أن تعدد مصادر الضغوط قد يترك آثاراً سلبية في الفرد وفي المنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء الذي يعبر عن الفلسفة الاقتصادية للدولة. كما تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه مظاهر الإرهاق الإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب (مريم، 2010، ص14)

كما أن أي مهنة تتعرض إلى مستوى معين من الضغوط، وهي تختلف بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة في السلم المهني وتصنيفها، حيث يعاني العديد من العاملين والعاملات في معظم المؤسسات أنواعاً كثيرة من الضغوط، قد تكون ناتجة من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف العاملين أنفسهم، ومنها ما يعود إلى المؤسسات التي يعملون بها، كما تختلف هذه الضغوط بحسب مصادرها، فمنها ما يكون ضغوطاً نفسية أو اجتماعية أو إدارية أو مهنية.

وتعد ضغوط العمل من الموضوعات الهامة والشائعة التي يوليها العلماء والباحثين أهمية خاصة في العصر الحالي، حيث أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، وذلك بتزايد حاجات العاملين وتطلعاتهم يوماً بعد يوم. وبطبيعة الحال ربما يتم إشباع بعض حاجات ورغبات العاملين والعاملات، ولكن لن يتم إشباع حاجاتهم بشكل دائم، مما يؤدي في النهاية إلى توتر العلاقة بين المؤسسات والعاملين فيها،

وتعرضهم إلى الضغوط المهنية أو عدم الرضا المهني أو تدني مستوى الانتماء لتلك المؤسسات، وبالتالي فإن ذلك يؤثر في قلة الإنتاجية وانخفاض مستوى الفاعلية.

وتعد فئة مستخدمي الإدارة العمومية بصفة خاصة في المجتمع التي تعاني ضغوط عمل عديدة حيث أن انتشار ظاهرة ضغوط العمل أدى إلى حدوث تغييرات عديدة في حياة العامل على مستوى توزيع الأدوار والمهام داخل عمله وحتى داخل أسرته وخارجها، كما أن الحياة الاجتماعية للمستخدمين في الإدارة العمومية أصبحت جد معقدة بعدما أصبح تحمل مسؤولية القيام بدورين مختلفين يستدعي كل واحد منهما جهد عقلي وفكري كبيرين داخل اختلافات المجتمع المتناقضة الذي ينتمي إليها والثقافة التي تحدد سلوكها وتصرفاته إلا أن صعوبة تأدية الدورين يوقعه في مشاكل عديدة من بينها ضغوط العمل.

وتعتبر البيئة الداخلية للعمل وما تحتويه من سياسات وهياكل وأنظمة من أهم المسببات لهذه الضغوط ومن بين هذه الأنظمة نجد الاتصال التنظيمي والذي يعد بمثابة الرابط القوي والأساسي بين مختلف الوحدات والأقسام الموجودة داخل الإدارة من خلال ما ينقله من معلومات وبيانات وأفكار من بعيد أو قريب في تحقيق الأهداف المسطرة (بن طالب، 2008، ص17).

ويعد الاتصال التنظيمي بمثابة المحور الأساسي الذي تدور حوله المؤسسة كما يهدف إلى توجيه مختلف سلوكيات الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة إذ يتوقف نجاح المنظمة ليس فقط على كفاءة أفرادها، وإنما أيضا على فعالية التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل الجماعي ضف إلى ذلك فإن الاتصال التنظيمي يساهم في إزالة كل العراقيل التي تقف حاجزا أمام العامل ويساعده في أداء مهامه بسهولة كما أن لكل نمط من أنماط الاتصال داخل المؤسسات خصائصه وتأثيراته المحتملة على العلاقات المهنية، وطبيعة بيئة العمل، ومستوى الضغوط التي قد يتعرض لها الموظف. فقد يسهم الاتصال الفعال في التخفيف من الضغوط، من خلال توضيح المهام، تعزيز الدعم الاجتماعي، وتسهيل التفاهم بين الأطراف المختلفة. في المقابل، فإن الاتصال السيء أو المنعدم قد يؤدي إلى الإرباك، التوتر، وسوء الفهم، مما يزيد من حدة الضغوط المهنية.

وانطلاقاً من هذا، تبرز الحاجة إلى فهم العلاقة بين أنماط الاتصال التنظيمي ومستوى الضغوط المهنية داخل المؤسسات، خاصة في ظل تنامي التحديات التي تواجه العنصر البشري داخل بيئة العمل المعاصرة.

وهو ما يدفعنا إلى طرح التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية ؟
- 2- ما نمط الاتصال السائد لدى مستخدمي الإدارة العمومية ؟

3- هل توجد فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير نمط الاتصال السائد ؟

4- هل توجد فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الاقدمية المهنية ؟

5- هل توجد فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس ؟

2- فرضيات الدراسة:

من خلال الدراسات السابقة والواقع وخصائص العينة ثم صياغة هذه الفرضيات بهذا الشكل.

1- مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية مرتفع.

2- نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي الإدارة العمومية الاتصال النازل .

3- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير نمط الاتصال السائد (نازل، صاعد، أفقي)، عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$.

4- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الاقدمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة). عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$.

5- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس (ذكور، إناث)، عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$.

3- أهمية الدراسة:

إن أهمية أي دراسة تتوقف على أهمية الموضوع المراد دراسته وعلى القيمة العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج وتتمثل أهمية دراستنا فيما يلي:

- الأهمية النظرية :

- اثراء البحث العلمي بهذا الموضوع وبناء حلقة التواصل فيما بين الدراسات السابقة.

- تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية المتغيرات التي نطرحها إذ يعد الاتصال التنظيمي من المواضيع التي تطرح نفسها بقوة في مجال العمل وكذلك الأمر بالنسبة للضغوط المهنية التي تعد من أهم أسباب نجاح العامل أو فشله في عمله .

- التعرف على الأسباب الكامنة وراء شعور العامل بالضغوط في العمل.

- محاولة التعرف على نمط الاتصال التنظيمي السائد داخل مؤسسة البحث.

- إبراز أسباب الاهتمام بالاتصال التنظيمي وسبل تفعيله لتحقيق الأهداف التي وجد من أجلها.

- الأهمية التطبيقية :

- تعتبر الضغوط المهنية من أهم العوامل المؤثرة على العاملين حيث يتخذ الجانب النفسي فسيولوجي ويؤدي أحيانا إلى أمراض مهنية ونفسية.
- التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تقع على عاتق مستخدمي الإدارة العمومية.
- الحصول على معلومات ومعطيات حول أنواع الضغوط التي لها أثر سلبي على الموظف.
- التركيز على المستخدمين الذين يعتبرون اهم مورد في المؤسسة حيث أن المستخدمين الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون لكثير من النتائج السلبية وهذا ما يؤدي نقص أدائهم الوظيفي.
- هذه الدراسة قد تفيد في تزويد الإدارة العمومية بمعلومات حول تأثير الضغوط على المستخدمين ومصادرها لانتهاج طرق وأساليب من شأنها التقليل من تلك الضغوط.
- الاتصال التنظيمي يعد أحد الأسس الهامة التي يركز عليها الهيكل التنظيمي للمؤسسة لتحقيق نشاطاته وتعاملاته مع المستويات التنظيمية المختلفة، كما أنه جوهر العملية الإدارية والأداة والبنية الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة لتحقيق الأهداف المرجوة منها، حيث يساعدها (المؤسسات) في معرفة احتياجات العمال ومعرفة مختلف المشكلات التي قد تؤدي إلى خسائر تعود على المؤسسة.
- الخروج بتوصيات تساعد في التقليل من الضغوط في العمل وتحسين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

4- أهداف الدراسة:

الهدف العام من الدراسة هو تحديد مآل الموضوع، من خلال الإجابة عن التساؤلات المطروحة و الاستدلال على صحة الفروض، ومعرفة قدرة العامل على تكيف مع الضغوط المهنية في ضوء أنماط الاتصال التنظيمي

وهناك أهداف جزئية تتمثل في:

- معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية
- معرفة نمط الاتصال السائد لدى مستخدمي الإدارة العمومية
- معرفة فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير نمط الاتصال السائد
- معرفة فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس
- معرفة فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الاقدمية المهنية .

5- المفاهيم الأساسية للدراسة:

5-1- الضغوط المهنية:

5-1-1- لغة: الضغط: الضغط والضغط، عصر الشيء إلى ضغطه بضغطه ضغطاً زحه إلى حائط ونحوه. وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي تزحمون يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره. هو من الفعل ضغط، ضغطاً، ضغطة أي عصره، وضيق عليه (المنجد في اللغة العربية والإعلام، 1996، ص 481). وهو أيضا يضغط ضغطا بمعنى اعتصر حتى تضائل حجمه، أي العصر ضغط عليه بمعنى شد (جوزيف، 2000، ص 534)

5-1-2- اصطلاحاً: هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور ومن أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناتجة عن البيروقراطية أو عدم المشاركة في صنع القرارات وتعدد المسؤوليات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه وأيضا الضغوط المترتبة على ظروف العمل المادية (فاروق والسيد، 2005، ص 305) يعرف ماك جراف الضغوط بأنها إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة لمطلب أو مهام، ويصاحب هذا الإدراك انفعالات سلبية كالغضب، والقلق، والاكتئاب، وتغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبهي للضغوط التي يتعرض لها الفرد.

وعرفه عسكر بأنه: "مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له" وأشار إلى ضغط العمل بأنه يعكس التوافق الضعيف بين الفرد، والمواقف التي يتعرض لها محيط عمله، وإلى أنه يحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة المحيط تمثل عبئا كبيرا عليه فمتغيرات المحيط هي التي تسبب ضغط العمل. (ساسي، 2023، ص 13).

- هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد داخل بيئة العمل التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (أبو بكر، 2004، ص 34).

ويعرفها أحمد ماهر بأنها نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، أما الإجهاد فهو تأثير المجتمع للضغوط والذي يمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة (ماهر، 1995، ص 257)

ويعرفها العميان: بأنها عدم موائمة أو عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله (العميان، 2005، ص 159)

5-1-3-إجرائيا:الضغوط المهنية نقصد بها في الدراسة الحالية هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها موظفو وموظفات مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج من خلال الاستجابة لبنود وأبعاد مقياس الضغوط المهنية ،إعداد: فرج عبد القادر طه و السيد مصطفى راغب (2010).

الضغوط المهنية : هي مجموعة من المثيرات (داخلية أو خارجية) تؤدي إلى عدم التوازن، (النفسي أو الجسمي) لدى الفرد العامل، لما يؤدي إلى القيام بردود أفعال وفقا لطبيعة العمل الذي يؤديه عبء هذا العمل.

كذلك هي مجموعة من المشاكل والتوترات النفسية التي تصيب الفرد في بيئة العمل بسبب عدم التوافق والموائمة بين القدرات والإمكانات الفرد ومتطلبات ذلك العمل.

5-2-الإتصال التنظيمي:

5-2-1-لغة: كلمة الاتصال مشتقة من الكلمة اللاتينية Comines وبالإنجليزية comines وبالفرنسية commun أي عام مشترك، إشتراك مع الغير سواء شخص أو مجموعة في المعلومات أو الإتجاهات

يعرفه قاموس أكسفورد الإتصال هو نقل وتبادل الأفكار والمعلومات (مهري وآخرون،2022، ص156)

5-2-2- اصطلاحا: لقد تطرق العديد من الباحثين لتعريف الاتصال التنظيمي حيث توصلوا للعديد من التعاريف نذكر منها: هو العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين. كذلك هو نقل وتوصل أو تبادل الأفكار والمعلومات. (مهري وآخرون،2022، ص156)

هو انتقال المعلومات أو الأفكار الإعلامية، وانتقال المعلومات والاتجاهات والعواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى، من خلال الرموز ويوصف الاتصال أنه فعال حينما يكون المعنى بقصد المرسل. (أبو سمرة،2008، ص15-16)

ويعرفه " PARKINSSON.A" هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تنطوي على إرسال وتحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى، شريطة أن تكون البيانات والمعلومات المحولة مفهومة ومستصاغة من المستهدفين بها. (العلاق،2009، ص05).

ويعرف أيضا هو عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية(لوكيا،2006، ص226)

- كما يقصد به بأنه تلك الوسائل والطرق التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بالمنظمة لتوفير معلومات لباقي الأطراف الأخرى (ماهر ،2004، ص64).

- ويعرف بأنه العملية الديناميكية التي يؤثر فيها شخص سواء عن قصد منه أو غير قصد على مدركات شخص آخر أو آخرين من خلال مواد ووسائل مستخدمة بشكل وطرق رمزية (العجمي، 2008، ص 265).

- يعرف الاتصال التنظيمي بأنه "عملية إتصال داخل المنظمات وهو أيضا عملية نشر المعلومات بين الافراد والجماعة في إطار حدود معينة من أجل تحقيق أهدافها وأغراضها (حجاب، 2004، ص 54)

- يعد الاتصال وظيفة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة في تحقيق أهدافها إذ أن كافة الأفراد العاملين في المنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الاتصال المختلفة من اجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها. (كاسم، 2002، ص 116).

5-2-3- إجرائيا:الاتصال التنظيمي : نقصد به في الدراسة الحالية هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها موظفو وموظفات مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج من خلال الاستجابة لبند وأبعاد استبيان الاتصال التنظيمي، إعداد: عايب عمار (2014).

الاتصال التنظيمي : هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية حيث يحتوي على مجمل النشاطات والأعمال والسلوكيات المتخذة من طرف الفاعلين، فهو إرسال واستقبال المعلومات إلى كافة المستويات التنظيمية سواء داخل المؤسسة أو خارجيا لخلق علاقات فيما بينهم في إطار رسمي وغير رسمي لتحقيق أهداف عامة وخاصة تنعكس على الفرد والتنظيم معا.

أنماط الاتصال التنظيمي: هي الأسلوب أو الوسيلة أو الطريقة التي يتم عبرها نقل المعرفة والأفكار والقرارات من شخص إلى آخر أو من جهة إلى أخرى بقصد التفاعل والتأثير المعرفي في هذا الشخص أو الجهة، أو إعلامه بشيء أو تبادل الخبرات والأفكار أو إقناعه بأمر ما وتتمثل في الاتصال النازل و الافقي و الصاعد. الإدارة العمومية : هي مجموع الجهود الجماعية والعمليات الإدارية التي تسهر عليها مجموعة من المؤسسات الخدماتية العمومية، الغرض منها تنفيذ السياسة العامة للحكومة وتحقيق الصالح العام في المجتمع.

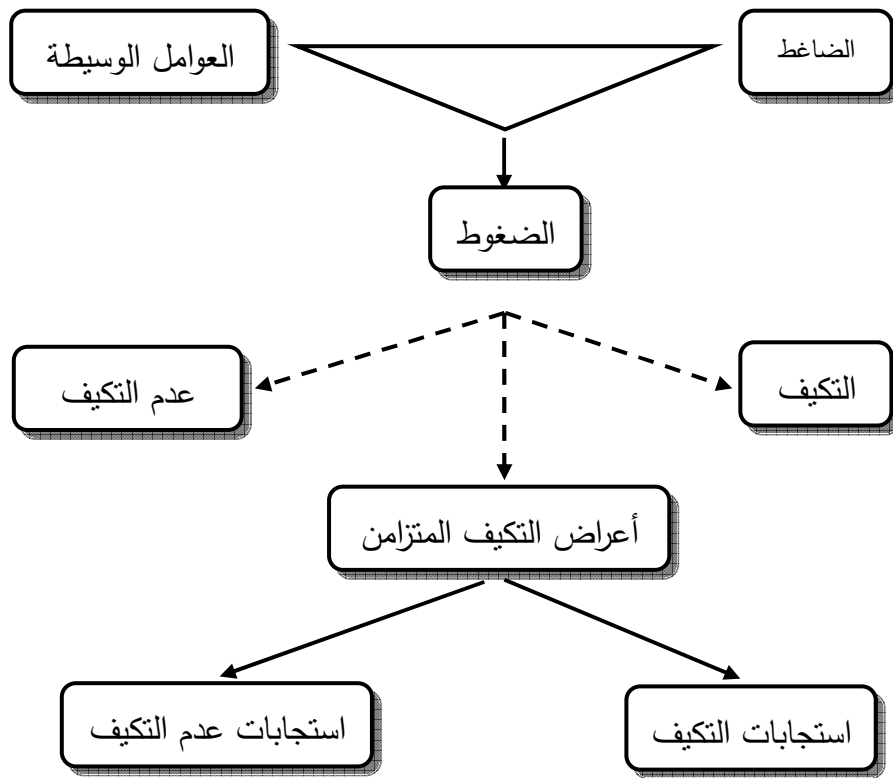
6- الخلفية النظرية:

6-1- النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية: اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط المهنية طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على أساس أطر فيسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية. كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها. فنظرية سيلبي قد اختلفت عن تفسير الضغوط في كل من نظرية سييلبرجر ومواري، فقد اتخذ سيلبي من استجابة الجسم الفسيولوجية أساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط، بينما سييلبرجر اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي للتعرف على وجود الضغط، أما مواري فالضغط عنده خاصية أو صفة الموضوع

بيئي ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها وهو ما يتضح من العرض التالي:

6-1-1- نظرية هانز سيلبي **theory seley Hans**: تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط المهنية وقد برزت هذه النظرية على إثر الدراسات التي أجراها الطبيب سيلبي Seley حول الاستجابات النفسية للمرضى حيث اكتشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ سماه بالأعراض العامة للتكيف، تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط **stressor** يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماط معينة في الاستجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج واعتبر أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة(ساسي، 2023، ص48)

شكل (01) يوضح: تخطيط عام لنظرية سيلبي.



المصدر: (عثمان، 2001، ص 99).

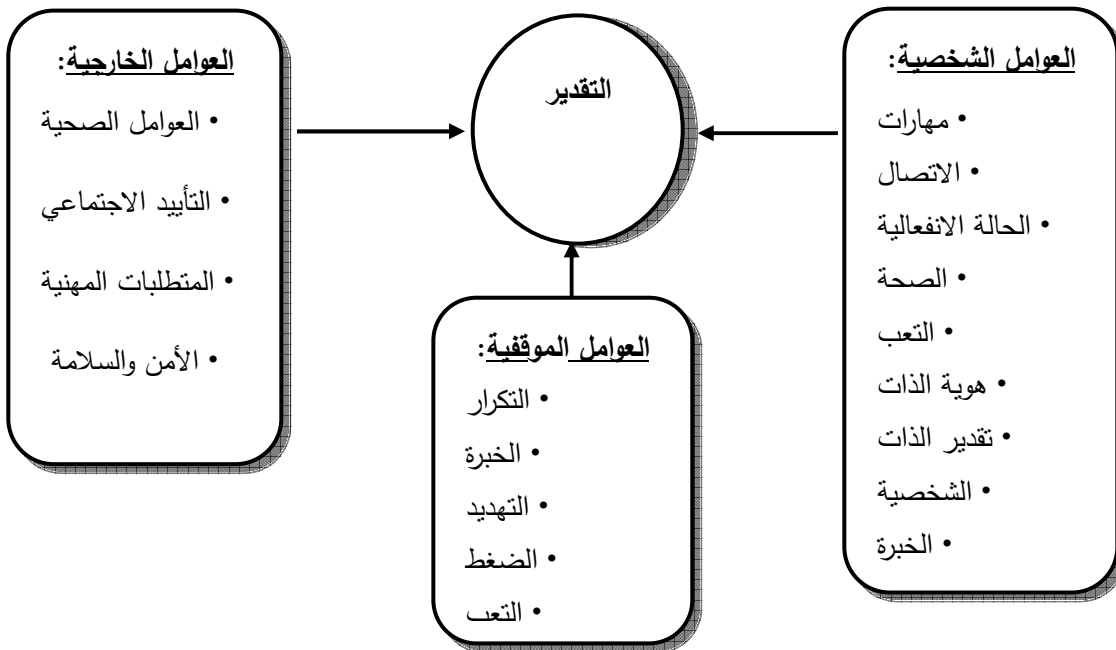
6-1-2- نظرية هنري موراي **theory Murey Henri**: يرى موراي أن هناك فرقا ما بين مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط هو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

-**ضغط بيتا stress Beta** : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

-**ضغط ألفا stress Alpha** : يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي وقد أوضح أن سلوك الفرد لا يرتبط بالنوع الأول (B. S) لأن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها. ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشئة فهذا يعبر عن مفهوم ألفا (A. S) (ساسي، 2023، ص48)

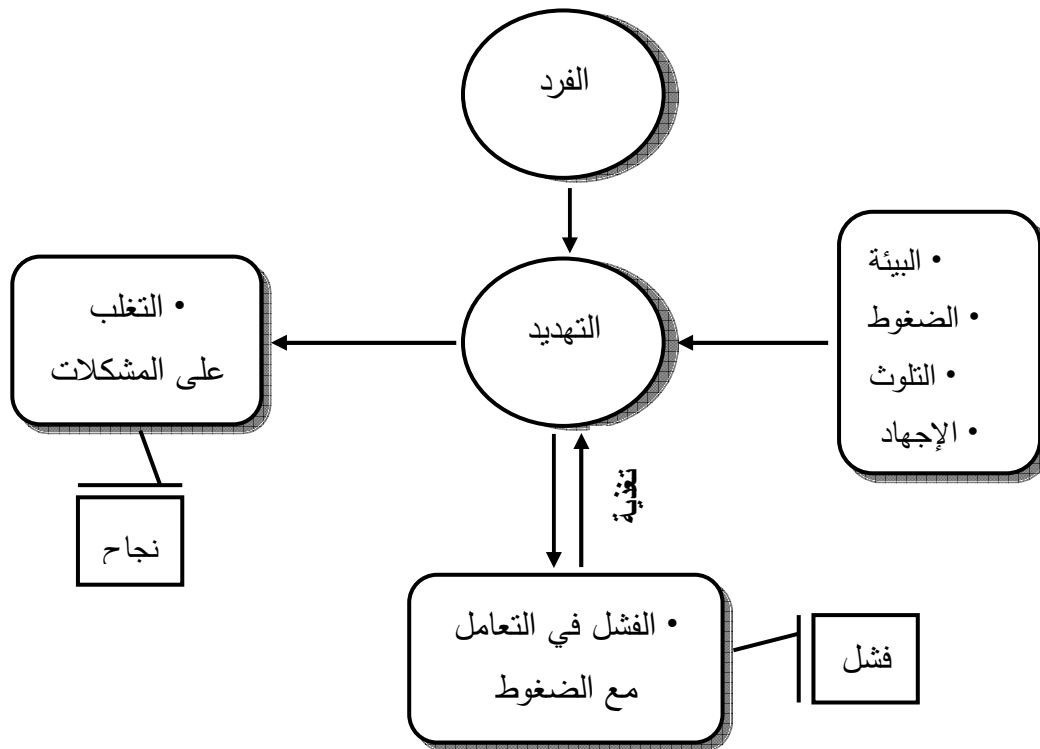
6-1-3- نظرية التقدير المعرفي - لازاريس theory Lazarus : نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب هذه النظرية هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وترتكز في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تضيفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغوط لكون هذه الأخيرة تتأثر بما يشعر به الفرد في إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة وتستند في تفسيرها للضغوط المهنية على التمييز بين نوعين من التقدير المعرفي: مرحلة التقدير الأولي: وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة . مرحلة التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف .وفقا لبناء هذه النظرية فإنه ما يعتبر ضغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لآخر لأنه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف، بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للفرد وخبراته الذاتية في تحمل الضغوط وحالته الصحية، وكذا عوامل الموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة، وعليه فإن كافة الأحداث الفاشلة تؤدي إلى الضغوط (ساسي، 2023، ص48-49)

شكل (02) يوضح: نظرية التقدير المعرفي للضغوط



6-1-4- نظرية كوبر (Cooper, 1986): ترى هذه النظرية أن مصدر الضغوط راجع إلى بيئة الفرد وما يلقاه من تهديد على متطلباته وحاجاته، وما تشكله من أخطار على أهدافه في الحياة. فيشعر بالضغط فيحاول إيجاد استراتيجيات توافقية مع الموقف فإن عجز في التغلب على المشكلات ودامت واستمرت فترة طويلة، فإن هذه الضغوط ستؤدي إلى بعض الأمراض وزيادة القلق والاكتئاب ونقص في تقدير الذات (فاروق السيد ، 2001، ص 103). ويمكن توضيح هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل (03) يوضح نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغوط

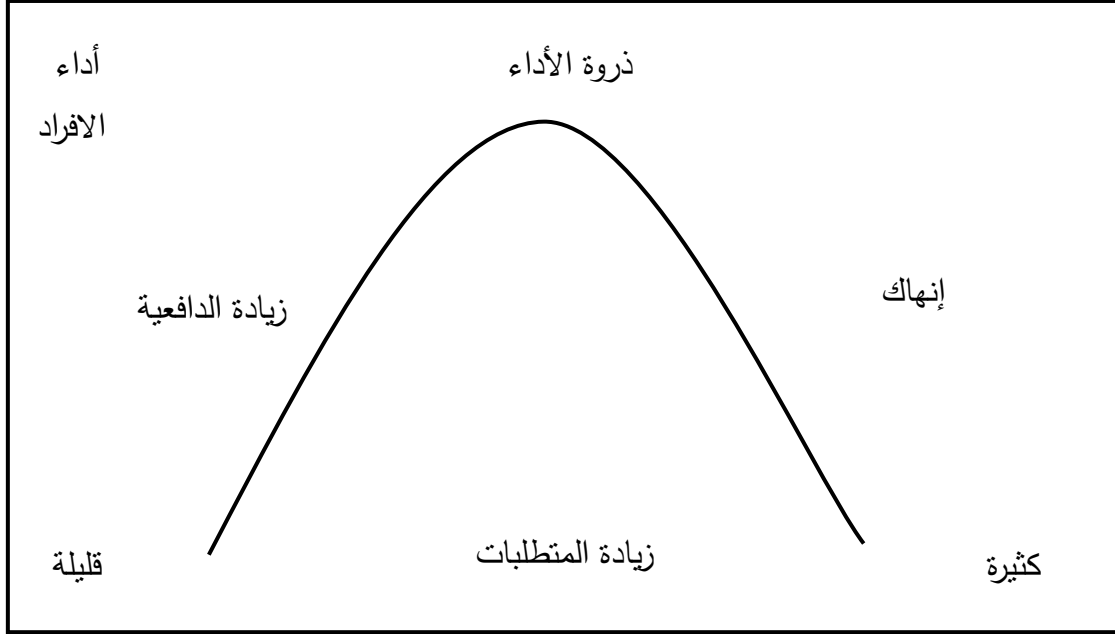


المصدر (عثمان، 2001، ص 103).

6-1-5- نظرية هب (Hebb, 1987): لقد اهتم هب Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد هب أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك

النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لاتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء (عثمان، 2001، ص 104). ويبين الرسم التوضيحي لنموذج (هب) كما هو في الشكل التالي.

شكل (04) يوضح نموذج (هب) في الضغوط



المصدر (عثمان، 2001، ص 104).

6-1-6 - نظرية سبيلبرجر: تعتبر نظرية سبيلبرجر « في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة Anxiety Trait والقلق كحالة Anxiety State، ويقول أن للقلق شقين سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً. وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة كبت - إنكار إسقاط وتستدعي سلوك التجنب ويميز سبيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير

والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان النظرية سيبلبرجر قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستنقادات منها كثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته (عثمان، 2001، ص 99-100).

6-1-7- نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة: يستند هذا النموذج على الدراسات التي قام بها مركز البحوث الاجتماعية بجامعة مينشغان مع كل من فرنش وروجرت وكورث French ، Kurt & Rogert حيث يركز على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر ويهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما، وعليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقا لهذا النموذج تعني أن هناك سوء توافق بين الفرد وبيئة العمل. ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين هما: عدم التوافق بين حاجات وموانع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل الإنجاز، تحمل المسؤولية، والرضا الوظيفي.... وغيرها) . وعدم التوافق بين متطلبات المهنة ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وأن أي اختلال هو بالضرورة سببا للضغوط. ووفقا لهذا النموذج فإن الضغوط هي نتيجة إختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها، وأن مشاعر الضغط تزداد كلما اتسعت الهوة ما بين الفرد وبيئته التي يعمل بها (ساسي، 2023، ص50).

6-1-8- نموذج الضغوط المهنية: يقوم هذا النموذج على الدراسات التي قدمها ماجراث التي يركز فيها على إدراك الفرد للموقف البيئي فعلية التقويم المعرفي للموقف تبدأ بإدراك الموقف ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة المناسبة، وانطلاقا من ذلك تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد وتعتبر هذه الاستجابة حسب أصحاب هذا النموذج سلوكية تطوعية، وليست استجابة فيزيولوجية. أما الانتقادات الموجهة لهذا النموذج هو تجاهله للتوترات الناتجة عن ضغوط العمل لدى الفرد والتركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله ولاسيما أداء المهنة (ساسي، 2023، ص50).

6-2- نظريات الإتصال التنظيمي :

6-2-1- النظريات الكلاسيكية: تتمثل فيما يلي:

- **نظرية الإدارة العلمية أفكار فريدريك تايلور:** كان من الرواد الأوائل الذين نادوا بعملية الإدارة ولم يتحدث عن الإتصال إلا كونه أسلوبا في اتجاه واحدا ومحدد وأوضح يحدث من الأعلى إلى الأسفل في شكل تعليمات وأوامر تصدر من الإدارة إلى العمال أي الإتصال النازل دون أن يكون للفئات الدنيا حق المناقشة

وإبداء الرأي. إذن العملية الإتصالية وفق تايلور تقوم على مبدأ أساسي وهو نقل الأوامر والتوجيهات الرسمية من الإدارة إلى العمال مباشرة وفق عقلانية صارمة لوجود للمشاعر والعواطف ضمن هذا النوع من الإتصال وهذا من أجل تحقيق هدف معين يتمثل في تحقيق أداء أفضل وفق فرض سلطة ونفوذ الإدارة وبهذا يرسم تايلور اتجاه الإتصال ويجعله رأسياً ونازلاً فقط وما نستخلصه هو أن مدرسة الإدارة العلمية لم تتحدث عن الإتصال إلا كونه أسلوب يتم من الأعلى إلى الأسفل بغرض توجيه المرؤوسين وتحديد الواجبات لتحقيق أداء أفضل والإتصال التنظيمي يختصر في الوثائق المكتوبة والصادرة عن المسير فالإتصال إذن حسب تايلور جاء ليسهل عمليتي القيادة والرقابة لتطوير الأداء ورفع الكفاءة(مهري وآخرون،2022،ص169-170)

- **نظرية التقسيم الإداري:** تعتمد الإدارة في تسيير مهامها بصفة أساسية على مبدأ الاتصال وأن تقسيم المهام وتوزيع المراكز يتبعه بصفة آلية نظام اتصال لهذه المهام والمراكز، حيث أن إرسال المعلومات الخاصة بالتسيير من القمة وإرسال الأوامر يؤكد أن مسار الاتصال في النظرية الإدارية يقوم على مبدأ توزيع المهام والمراكز، فالإدارة العليا تتصل من أجل إرسال الأوامر وتقديم المعلومات الخاصة بالتسيير. وان العملية الاتصالية تحترم بدقة الترتيب الهرمي للعاملين فمجال الاتصال مرتبط بالصلاحيات حيث أن لكل شخص مجال اتصال تمنحه له النصوص القانونية وتتمثل عناصر العملية الاتصالية في المصدر الذي يكون أما الإدارة أو القاعدة حسب مضمون الرسالة، ثم هدف الرسالة ووسيلة الاتصال المناسبة والمتوفرة. وتظهر أهمية الاتصال في هذه النظرية من خلال مبادئ فايول فمبدأ وحدة القيادة يعني أن القائد هو مركز الاتصال وهو منشط العملية الاتصالية مادام هو المحرك الأساسي للتسيير ومادام هو مصدر القرار الأول في المؤسسة.

ومبدأ وحدة التوجيه يصب في نفس الغرض الاتصالية بحيث يؤدي إلى وحدة الهدف ووحدة الخطة، ثم مبدأ المركزية يعني أيضاً احترام تدرج السلطات واحترام مصدر القيادة والقرار. وهذا لن يتأتى إلا بمركزة الاتصال أيضاً الترتيب والتدرج يجعل من الضروري احترام الهرمية في الاتصال بناء على الرتب الرئاسية المنصوص عليها في الهيكل التنظيمي (قاسيمي،2011، ص 40)

- **النظرية البيروقراطية نموذج الاتصال المغلق:** ترجع هذه النظرية إلى مفكر الألماني ماكس فيبر الذي حاول تفسير سبب تفوق الدول الأوروبية وأمريكا عن ألمانيا وتوصل إلى تصور حول تطور المجتمعات حيث قسم مراحل المجتمع إلى ثلاث مراحل وهي مرحلة السلطة التقليدية مرحلة السلطة الكاريزمية ومرحلة السلطة القانونية وقد حددت أهداف المنظمة لتقديم خدمات نافعة للمتعاملين وأكدت على مجموعه من المبادئ الأساسية مثل تقسيم العمل والتخصص لرفع مستوى الأداء والتسلسل الرئاسي لوضع خطوط السلطة، التي

كلما كانت واضحة زادت الفعالية التنظيمية إتباع نظام الجدارة في التعيين والترقية العاملين الاهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات والمستندات ولقد تحدث فيبر عن ما أسماه "الاتصال الوظيفي" والذي تكون فيه العلاقات بين الوظائف والأقسام وليس بين الأفراد ، حيث رأى ان مرد ذلك راجع بالأساس إلى حجم المنظمة ، فكلما كبر حجم المنظمة وزاد عدد أفرادها، ازدادت صعوبة الاتصال بين أفرادها مما قد يؤدي إلى تعقد المهام المطلوب القيام بها لتحقيق الأهداف المطلوبة، وهذا سيقود لا محالة إلى تلازمية أخرى مفادها كلما تعقدت الأهداف ازدادت صعوبة توفير شبكة اتصال التي تستطيع المحافظة على تماسك المنظمة.

أما على صعيد الاستخدام المباشر فإن استخدام البيروقراطية تساعد البيروقراطية في تحديد إطار عمل الاتصال التنظيمي داخل المنظمة، أي تحديد المجالات الخاصة بالاتصال التنظيمي: كتحديد مهام قسم الاتصال، تنظيم شبكات الاتصال، استخدام التكنولوجيات الحديثة في الاتصال، تنظيم استخدام وسائل الاتصال داخل المنظمة، توزيع المهام (تقسيم العمل) داخل الأقسام والشعب الخاصة بالاتصال التنظيمي.

ويمكننا القول أن النموذج الفيبري نموذج مغلق في التسيير والاتصال بحيث ركز كثيرا على العوامل التنظيمية الداخلية والتي من شأنها أن تحقق الفعالية فما مبدأ التخصص يقوم على احترام مهام وتخصصات الآخرين حيث أن الاتصال في هذه المستويات يقوم على مبدأ احترام الهرمية في التنظيم من أعلى إلى أسفل على شكل أوامر وتعليمات وبالتالي تكون المركزية في اتخاذ القرار في المستويات الإدارية العليا وبالتالي عدم إتاحة الفرصة لسير خط الاتصالات في المسار العكسي أي من أسفل إلى أعلى (برقية، 2022، ص389).

6-2-2- النظريات النيوكلاسيكية:

- نظرية العلاقات الإنسانية : أكدت مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال دراستها الميدانية على أهمية الاتصال الإنساني أولا والذي يبحث في مشكلة العلاقات الإنسانية وحل عوائق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ومشكلات التسيير الناجمة عن عوائق هذا الاتصال والصعوبات الكامنة وراء إهمال العلاقات الإنسانية. أو عدم التحكم فيها ثانية ويتجلى ذلك من خلال فتح قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين والاستماع إلى شكاواهم واقتراحاتهم حول السلوك التنظيمي وأنماط القيادة والتسيير السائدين. وهي أحد أهم الخطوات التي أسهمت في البحث المستمر عن الفعالية التنظيمية من هذا الجانب وأثبتت هذه المدرسة من خلال التجارة الميدانية أن للاتصالات تأثيرا قويا على العلاقات الإنسانية والتفاعلات والرضا ودافعية الأفراد في عملهم كما أثبتت التجارب التي أجراها رواد هذه النظرية أن المقابلات الشخصية من القائد ذات اثر واضح على إشباع حاجتهم الاجتماعية والنفسية. كما بينت أعمال التون مايو في المصانع هاوثورن كيف

يصبح الاتصال وسيلة لبناء نوع آخر من العلاقات يختلف عن العلاقات المفرطة في الرسمية والتي تجعل العامل في حاله ترقب وخوف اتجاه الرئيس بل يصبح الاتصال هنا وسيلة لبناء علاقة اجتماعية قائمة على الثقة والتعبير الصريح عن اهتمامات العاملين، وكل ما يقلقهم في العمل حتى ولو كان شخص الرئيس ووسيلة لإزالة ضغوط العمل والرقابة ووسيلة لمعرفة النقائص في العمل وكفاءة العاملين حتى يمكن اتخاذ الإجراءات المناسبة مثل تغيير المهام والتكوين والابتعاد عن كل أشكال الإرغام والنقائص والتهديد. (قاسيمي، 2011، ص 39)

- **نظرية النظام الاجتماعي:** يعتبر شستر برنارد و simon henr من المديرين الممارسين الذين أعطوا دفعة جديدة لنمو هذا الفكر من خلال إضافاتهم المتعددة. وقد طور برنارد ما يسمى بنظرية التعاون، والتي تستند أساسا على المبادرة والمشاركة والتشجيع العاملين على المبادرة والتعاون مما يجعل الاتصال وسير حركية لعملية التسيير إذا على الرئيس أن يشجع الاتصال حتى تنجح العملية التعاونية إذ تساعد العملية الاقتصادية على الإفصاح عن الدافع إلى المشاركة فهي النظرية التي تنظر إلى التنظيم على أنه جهاز تعاوني لا يحقق أهدافه إلا بالتعاون إذا فإن من مهام الإدارة إتاحة الفرصة للعاملين حتى في الاتصال والإدارة والمساندة ويعتبر القائد في هذه النظرية محور العملية الاقتصادية من خلال التشجيع والتنسيق وتحفيز التعاون والتشجيع على التلاحم ولا يتحقق ذلك إلا بالانتقال إلى أوامره وتظهر أهمية الاتصال في هذه النظرية من خلال اعتبار التنظيم على ترتيب النشاطات بين العاملين. (قاسيمي، 2011، ص 37)

6-2-3- النظريات الحديثة :

- **نظرية النظم:** إن المنظمة وفقا لهذا المدخل عبارة عن نظام اجتماعي يضم أفرادا وأهدافا واتجاهات نفسية ودوافع مشتركة بين أعضائها، فترى أن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر فيه بحوية من رواد هذا الاتجاه كاتر وخان وويك ترى هذه النظرية أن الاتصال هو تبادل للرسائل والمعاني بين المنظمة وبين بيئتها كما أنه هو الشبكة الداخلية لأنظمتها الفرعية، فالإتصال هو الغراء الذي يمسك المنظمة ويحقق الانسجام والتوافق بين أجزائها وبصفة عامة ترى نظرية النظم أن الاتصالات هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل تؤثر فيه وتتأثر به، ولخلق التوازن داخل هذا النظام الاجتماعي لابد من وجود نظام متكامل بين الاتصالات الذي يربط أفرادها وأجزاءه. (ماهر، 2003، ص 37)

-**النظرية السلوكية لكورت ليفين :** كان كورت ليفين من بين الباحثين البارزين في مدرسة العلاقات الإنسانية الذين تطرقوا إلى الاتصال التنظيمي، وقد كان ليفين لاجئا من ألمانيا النازية إلى الولايات المتحدة الأمريكية أين أن مفتونا بالقيم الديمقراطية الموجودة هناك وكان له شغف في تطبيق علم النفس التجريبي من

أجل تحسين العالم .خلال الحرب العالمية الثانية كان ليفين في جامعة أيوا حينما طلبت منه الحكومة الأمريكية عن البحث عن سبل لتقديم المشورة لريبات البيوت ودفعهم لهم شراء اللحوم لأن اللحوم في تلك الفترة) فترة الحرب (كانت قليلة الورود (قلة العرض في مقابل ارتفاع الطلب) وقد شعر ليفين آنذاك أن هناك حاجزا كبيرا يمنعه من فعل ذلك لأن المتوقع من ربات البيوت أن يشتريين اللحم ويقدمنه افتراض ليفين أنه إذا كانت ربة بين قادرة على التحدث مع ربات بيوت أخرى حول تقليص الميول لشراء اللحوم ستكون قادرة على التغلب على هذا الحاجز وإقناع ربات البيوت بتغيير سلوكهن، من هنا قام ليفين وزملائه بإجراء التجارب للتحقق من فرضيته القائلة بأن ربة بيت هي الأجدر بإقناع ربة بيت أخرى لتغيير سلوكها وتبين بعد التجربة أن ربات البيوت اللواتي كن قادرات على الحديث عن شراء اللحوم مع ربات البيوت الأخرى كن 10 مرات أكثر عرضة لتغيير سلوكهن .شعر ليفين أنه يمكن تطبيق نفس هذه المبادئ في المنظمة، وقد وجدوا أن العمال في مصنع ألبسة النوم كانوا عرضة لتقبل وسائل العمل الجديدة إذا ما أتيحت الفرصة لهم لمناقشة ذلك فيما بينهم وممارسة بعض التغييرات على وظائفهم لتنماشى مع ذلك، وقد ساعدت هذه النتائج الجديدة المنظمات على إدراك فوائد تشكيل وتنمية وتعديل المواقف الاتصالية بين جماعات العمل، وقد ساعدت أفكار ليفين في تغيير نظرة المفكرين في مجال الاتصالات التنظيمية من خلال التأكيد على أهمية التواصل بين الجماعة كما ساعدهم على التعرف على حقيقة أن العمال يريدون أن يكون لهم صوت ودور في أداء مهامهم بدل أن تكون المهام مملاة فقط من الإدارة العليا. (برقية،2022،ص390-391)

- **نظرية العاملين لفريدريك هيرزبرغ:** تقول هذه النظرية أن هناك مجموعتان من العوامل. المجموعة الأولى وهي التي يسميها هيرزبرغ العوامل الصحية والتي تشمل :

- الاستقرار الوظيفي: بمعنى الشعور بالاستمرارية في العمل وعدم التهديد بالفصل.

- عدالة نظم المؤسسة

- المنزلة المناسبة وهي تشمل المركز الوظيفي والسلطات ومساحات العمل ومكان العمل المحترم من المكتب المناسب

- الدخل المادي الكافي والمميزات وتشمل ما يتقاضاه العامل من أجر وامتيازات أخرى مثل العلاج والإجازات ووسائل المواصلات...إلخ

- الإشراف والذاتية وتعني وجود قدر من التحكم الذاتي في كيفية أداء العمل

- العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل

- ظروف العمل وهي تعني ظروف العمل المناسبة من حيث وسائل الأمان وتوفر أدوات العمل والخدمات الأساسية للعاملين

فحسب هذه النظرية فإن هذه العوامل ليست محفزات بل نقصها يعتبر عامل تثبيط ومصدر إحباط وبالعكس فإن توفيرها يجعل العامل راضيا عن عمله، أي أن هناك أشياء لا بد من تلبيتها ولكنها وحدها غير كافية للتحفيز. وهناك المجموعة الثانية والمتمثلة في مجموعة الحوافز وتشمل العمل المشير أي العمل الذي يرضي اهتمامات العامل وقدراته، بالإضافة إلى وجود فرص للنمو أي شعور العامل بوجود فرص متاحة له للترقية والتطور وزيادة الدخل، زيادة إلى وجود فرص لتحمل مسؤولية اتخاذ القرار وقيادة الآخرين وهذا ما يساعد العامل على ما يسمى بالقدرة على الإنجاز فيحقق له مجال لتحقيق إنجازات وتجاوز الأداء المطلوب كما وكيفا، كل هذه العوامل تعتبر محفزة حسب هذه النظرية لذا يرى هيرزبرغ أن هذه الأخيرة يمكن معرفتها بتطبيق الاتصالات التنظيمية ثنائية الاتجاه. (برقية، 2022، ص391)

- نظرية y ل x لماك غريغور: تفترض النظرية x أن الإنسان محدود بالطموحات ويميل إلى الانقياد وأن كل ما يطمح إليه هو اشباع الحاجات الفيزيولوجية والحاجة إلى الأمن بصرف النظر عن باقي الحاجات، وتري النظرية y أن الإنسان محب للعمل ومتطلع لتحمل المسؤولية وراغب في التفاعل من أجل التكامل الاجتماعي والتجسيد النظري لهذه النظرية نجد أن المدراء يميلون إلى تبني سلوكيات الاتصال التالية :

- إتباع معظم المدراء لاتجاه الاتصال النازل

- تركيز عملية اتخاذ القرار في أيدي فئة قليلة

- اقتصار اتجاه الاتصال الصاعد على صندوق الاقتراحات وشبكة الاتصال من خلال جماعات العمل غير الرسمية ونظام التجسس

- قلة التفاعل بين العاملين حيث يسود الإحساس بالخوف وعدم الثقة

- اقتصار الاتصال النازل على بعض الرسائل والمعلومات البسيطة مما يفتح المجال امام شبكة اتصالات غير رسمية مقابل ذلك نجد أن المدراء المطبقين لنظرية y يميلون إلى اتباع سلوكيات الإتصال التالية:

- إنسياب المعلومات بكل سلاسة

- إستمرارية التفاعل بين العاملين مع خلق جو الثقة (مهري واخرون، 2022، ص174).

6-2-4- النظريات المعاصرة: تتمثل فيما يلي: (برقية، 2022، ص392-393)

- النظرية الموقفية : انطلقت هذه المدرسة من فكرة مفادها أنه ليس هناك طريقة موحدة ومثلى لأداء العمل في المنظمة فهذه الأخيرة تتنوع بتنوع طبيعة العمل ونوعه والظروف المحيطة به حيث أن كل منظمة تراعي

البيئة التي تعمل فيها وتحتاج إلى تطبيق جميع المفاهيم التنظيمية وفقا لطبيعة عنصر إدارتها البشرية ويمكن تحقيق مناخ أفضل عن طريق استخدام أساليب اتصالية جيدة تمكن أفراد المنظمة في الإدارات المختلفة من التفاعل والتعاون من أجل الارتقاء بمستوى المنظمة وتحقيق أهدافها .وقد تطور هذا الاتجاه منذ السبعينيات من القرن العشرين بعد تحدد الدراسات والأبحاث والتي دعت في مجمل مبادئها إلى إلزامية تطبيق المبادئ والمفاهيم الإدارية بشكل يتلاءم مع الظروف التي تمر بها المنظمة وعليه فإن النظرية الموقفية تعتمد اعتمادا كبيرا على وجود مناخ مريح بين جميع أقسام المنظمة .

- **نظرية الإدارة بالأهداف** : ويطلق عليها الإدارة بالمشاركة وضعها بيتر دركر وقصد منها تعزيز المشاركة، ومن أهم مبادئها أن الرئيس والمرؤوس يتفقان على وضع الأهداف المراد تحقيقها خلال فترة معينة يعقبها تقسيم النتائج التي يتم التوصل إليها أولا بأول كما أكد على ضرورة التنسيق الدائم في الاتصال بين المرؤوسين والرؤساء لمشاورتهم وإبلاغهم بالمشكلات التي تعترض التنفيذ والتي يعملون على حلها وإصلاح العقبات من خلال الاجتماعات في فترات محددة. ومن هذا المنطلق يقوم الرئيس بتقييم أداء مرؤوسيه .وقد استطاع دركر تحقيق النجاح في ترويج أسلوبه معتمدا على خبرته الإعلامية عندما كان مراسلا صحفيا في إحدى المجالات البريطانية واشترط بيتر دركر لنجاح تطبيق أسلوب الإدارة بالأهداف في أي شركة أو مؤسسة ما يلي: أن يمنح الرئيس المباشر التفويض الكافي لمرؤوسيه لتمكينه من انجاز الأهداف المتفق عليها ويجب أن يبتعد الرئيس عن المركزية والهيمنة والإملاءات . تشجيع المرؤوس على الإبداع والابتكار وتحمل المسؤولية. تطبيق الأسلوب الديمقراطي عند تبادل الأفكار. التحقق من دقة وعدالة تقييم الرئيس للمرؤوس بالإدارة بالأهداف وتسعى إلى معرفة العوامل التي تعيق تحقيق الأهداف بغية اتخاذ الإجراءات المناسبة للتغلب عليها، ومن ثم تقييم النتائج بصورة دورية لوضع أهداف جديدة للمنظمة.

- **النظرية النسوية** : ظهر هذا الاتجاه في تسعينيات القرن الماضي، وقد قامت هذه النظرية بدراسة الاتصال التنظيمي من عدة أبعاد تعود كلها إلى خلفيات سوسيوثقافية خاصة، حيث ترى هذه النظرية أن المجتمع بطبيعته الذكورية أثر على المنظمات ودفعها لطرح نظام واحد للاتصال لا يفرق بين الجنسين، و في بعض الأحيان يكون منحازا للموظفين أكثر من الموظفات وتقول lee Karen ASheraft إحدى الباحثات في الاتصال التنظيمي أن إلغاء دور الجنس في عملية الاتصال التنظيمي وجعلها محايدة أثر كثيرا على فعاليتها داخل المنظمة، إذ أن الواقع المجتمعي وتصورات المجتمع وثقافته تلعب دورا في الاتصال التنظيمي وحتى ولو لم تقر المنظمات السابقة بذلك، وتشير الباحثة إلى أن الاتصال التنظيمي مثله مثل

أنظمة الترقية والحوافز والعطل وغيرها، تحكمه الافتراضات المسبقة للجنس في المجتمع والمنظمة بصفة خاصة لأن هذه الأخيرة ما هي إلا حيز صغير يلعب أفراده نفس الدور الذي يلعبونه خارجه هذا الحيز.

7- الدراسات السابقة:

7-1 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير_الضغوط المهنية

7-1-1 دراسة قوسم عفراء (2021): استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في

المكتبات الجامعية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها

لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي_ تبسة_.

باستخدام المنهج الوصفي وتطبيق أدوات جمع البيانات تم الاعتماد على الاستبيان لأول خاص بالمتغير

الأول ألا وهو الضغوط المهنية والذي يحتوي على 23 بنداً في مجملها تقيس مستوى الضغط المهني افراد

العينة مقسمة على خمسة أبعاد كل بعد يمثل مصدر من مصادر الضغط المهني.

كما تم الاعتماد بمقياس الدراسة استراتيجيات المواجهة ويشمل 20 بنداً في مجملها تقيس الاستراتيجيات التي

يستعملها العاملين لمواجهة هذه الضغوط. وقد صمم الاستبيان على طريقة لكارث،

حيث تم تطبيق الدراسة على اسلوب الحصر الشامل كل العاملين المسؤولة بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية

والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي_ تبسة_ تقدر ب: (23) عامل وعاملة أجريت هذه الدراسة

بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي_ تبسة_، و هي جامعة تعود

بذرتها الاولى إلى سنة 1985 م طبقت هذه الدراسة من بداية شهر جانفي 2020 الى غاية شهر جوان

2021 اثم تم التوصل الى النتائج التالية:

- مستوى الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ

العربي التبسي تبسة مرتفع.

- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير الجنس (ذكور،إناث)

- تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة

الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير العمر.

- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير المؤهل العلمي.

- أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من مصادر ضغوط مهنية متعددة ضغط المهمة، وضغط الجهاز، وضغط العائلات، وضغط المحيط الاجتماعي، وضغط العالقة بيت/ عمل و من الاستراتيجيات المتبعة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة الشيخ العربي التبسي استراتيجيات السند الاجتماعي، إستراتيجية المهمة، إستراتيجية العالقة بيت _ عمل، إستراتيجية الوقت، إستراتيجية الاندماج بدرجات متفاوتة لتخفيف من حدة الضغوط المهنية اليومية.

7-1-2 - دراسة آمال دربال (2019): علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تحكم الإطارات في العوامل المسببة للضغط المهني ومستوى قدرتهم على أداء أدوارهم الأسغرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز بولاية وهران، وفقا لبعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على مقياس الضغط المهني "woccq" لتشخيص الضغط المهني والذي يحتوي على 54 بنداً، كما تم الاعتماد مقياس الادوار الاسرية من اعداد الباحثة والذي يحتوي على 42 بنداً.

حيث تم تطبيق الدراسة على عينة قصدية يتمثل افراد العينة من الاطارات والاطارات العليا بشركة سونلغاز بوهران. تقدر ب: (250)، اطار عامل بشركة الكهرباء والغاز بوهران على مستوى فروع شركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران. حيث طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من أكتوبر 2018 إلى غاية فيفري 2019 وتم التوصل الى النتائج التالية:

- أن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بأدوارهم الأسرية.

- توجد علاقة موجبة بين الضغط المهني والأدوار الأسرية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على القيام بالأدوار الاسرية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز باختلاف السن.

7-1-3 دراسة سليم عمرون (2019): الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي ببعض ثانويات ولاية المسيلة للعام الدراسي: 2018/2017 ، وكذا التعرف على الفروق المعنوية من خلال استباني الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز ومقياس التوافق النفسي، تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس- الاقدمية المهنية-مادة التدريس.) ، باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وتطبيق الأدوات المتمثلة في استبيان

للضغوط المهنية يحتوي على 32 بندا واستبيان لدافعية الانجاز يحتوي على 30 بندا، كما تم الاعتماد مقياس التوافق المهني والذي يحتوي على 30 بندا.

اعتمدت الدراسة عينة عشوائية تمثلت في أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي والبالغ عددهم (273) أستاذا موزعين الرياضيات (99) استاذا والعلوم الفزيائية (94) استاذا والعلوم الطبيعة والحياة (80) استاذا، أجريت هذه الدراسة في بعض ثانويات ولاية المسيلة طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من أكتوبر 2017 إلى غاية ديسمبر 2018 ثم تم التوصل الى النتائج التالية:

- مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي مرتفع.
- مستوى التوافق النفسي لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي مرتفع.
- مستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي مرتفع.
- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.5) بين الضغوط المهنية والتوافق النفسي لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي.
- توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.5) بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) في الضغوط المهنية بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغيرات (الجنس -الاقدمية المهنية-مادة التدريس).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) في التوافق النفسي بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغيرات (الجنس -الاقدمية المهنية-مادة التدريس)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) في دافعية الانجاز بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغيرات (الاقدمية المهنية-مادة التدريس)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.5) في دافعية الانجاز بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس.
- يساهم البعد المهني للضغوط المهنية في التنبؤ بمستوى التوافق النفسي لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي.
- يساهم البعد الاجتماعي للضغوط المهنية في التنبؤ بمستوى دافعية الانجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي.

7-1-4- دراسة مليكة شارف خوجة (2018): مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين دراسة ميدانية في ولاية بومرداس: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ومستويات الدافعية للإنجاز لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي حسب المتغيرات التالية: المرحلة التعليمية، السن، والخبرة المهنية، مع الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين. باستخدام المنهج الوصفي حيث استخدمت الدراسة مقياس مصادر الضغوط المهنية تم بناؤه من قبل الباحثة اشتمل على (48) عبارة موزعة على أربعة مصادر وهي: ضغوط طبيعة العمل، الضغوط المادية والفيزيائية، الضغوط الاجتماعية والسياسة التعليمية، والضغوط العلائقية، كما تم الاعتماد مقياس دافعية الانجاز من إعداد عبد اللطيف محمد، خليفة والمكي على البيئة الجزائرية من قبل بشير معمريّة، ويتكون المقياس من (50) عبارة تتوزع على خمسة أبعاد وهي: الشعور بالمسؤولية، السعي وراء التفوق والطموح، المثابرة، الشعور بأهمية الزمن، التخطيط للمستقبل. حيث تم تطبيق عينة الدراسة بطريقة عشوائية عنقودية وبلغت عينة الدراسة التي خضعت استجاباتهم للتحليل الإحصائي (655) منهم (165) مدرس و (490) مدرسة مثلت نسبة (7.02%) من مجتمع الدراسة الكلي البالغ عدد (9325) مدرس من الجنسين اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات التعليمية المتواجدة على المساحة الجغرافية لولاية بومرداس ومست جميع دوائر الولاية. وقد بلغ عدد البلديات التي تم اختيار مؤسساتها التعليمية (19) بلدية من أصل (32) تم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2015-2016)، واستغرقت فترة ما بين التوزيع واسترجاع المقياسين تقريبا ثلاثة أشهر، أي ابتداء من بداية الأسبوع الأول من شهر جانفي إلى غاية الأسبوع الثالث من شهر مارس، تم التوصل الى النتائج التالية:

- يعاني المدرسون في المراحل التعليمية الثلاثة الابتدائي والمتوسط والثانوي من مستويات عالية (غير حادة) من الضغوط المهنية.

- وجود فروق في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعا لمتغير المرحلة التعليمية.

- وجود فروق في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعا لمتغير السن.

- عدم جود فروق في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

- عدم وجود فروق في مستويات دافعية الإنجاز لدى المدرسين تبعا لمتغير المرحلة التعليمية.

- عدم وجود فروق في مستويات دافعية الإنجاز لدى المدرسين تبعا لمتغير السن.

- عدم وجود فروق في مستويات دافعية الإنجاز لدى المدرسين تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين.
7-1-5 دراسة العاجي فيروز (2018): علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الإداريين: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى الإداريين بجامعة أكلي محند أولحاج بالبوية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي تم الاعتماد على المقياس من طرف دايفس و آخرون Davis et all 1979 وهو يقيس درجة الضغط المهني، كما تم الاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي المستخدم من طرف طويل كريمة مع الاحتفاظ بالبنود التي تخدم الموضوع فقط و يحتوي المقياس الأصلي على 37 بند احتفظنا ب 26 بند تعطي الإجابات بالأبعاد التالية: أوافق بشدة أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

حيث تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية، تكونت من (50) أداري موزعون على مختلف المكاتب الإدارية في الجامعة. تم التوصل الى النتائج التالية:

- يعاني العمال الإداريين من ضغوط مهنية

- يعاني العمال الإداريين من عدم الرضا بسبب الضغوط المهنية

اما فيما يخص العالقة بين الأجر والزملاء والمسؤولين بالضغط المهني فان نتائج الدراسة. بينت وجود ارتباط جزئي بينهم ومستوى شعور الإداريين بالضغط المهني

- توجد علاقة بين الضغط المهني والرضا عن الأجر.

- توجد عالقة بين الضغط المهني والرضا عن الزملاء.

- توجد عالقة بين الضغط المهني والرضا عن المسؤولين.

7-1-6 دراسة إسماعيل الأشهب (2017) علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على عينة من العاملين الدائمين ببلديتي ورماس وكوينين - ولاية الوادي- استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لها.

تم تطبيق الدراسة على عينة قصدية، تكونت من (80) عامل وعاملة دائمين وتم التوصل الى النتائج التالية:

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

7-1-7 دراسة معلوم ليلي (2015) الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي: هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني و ظهور الاحتراق النفسي لدى عينة من الصحفيين في المجال الكتابي والمجال السمعي وهدفت الدراسة أيضا إلى المقارنة بين الصحفيين في المجال الكتابي والصحفيين في المجال السمعي فيما يخص المتغيرين ، الضغط المهني والاحتراق النفسي استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على مقياس الضغط المهني "لروبير كرساك" احتوي على 26 بنداً.

كما تم الاعتماد مقياس الاحتراق النفسي "الكريستينا ماسلاش والذي يحتوي على 22 بنداً. حيث تم الاعتماد في الدراسة على عينة قصدية تمثلت في أفراد يعملون في المؤسسات الإذاعية تقدر ب: (100)، صحفيي منهم خمسين (50) صحفياً في المجال الكتابي وخمسين (50) صحفياً في المجال السمعي اجريت هذه الدراسة في كل من ولاية تيزي وزو ، بجاية ، لبويرة و الجزائر العاصمة فبلغ عدد مكاتب الجرائد ثمانية عشر (18) مكتب ، و عدد الإذاعات ستة (06) وفي النهاية تم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق النفسي لدى عينة الصحفيين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق النفسي لدى عينة الصحفيين في المجال الكتابي.
- وجود علاقة ذات دلالة بين الضغط المهني وظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجال السمعي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين في مستوى الضغط المهني.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين في درجات الاحتراق النفسي.

7-1-8 دراسة بلواضح عبد الوهاب (2014): الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة، باستخدام

المنهج الوصفي الإرتباطي حيث تم الاعتماد على الاستبيان لأول خاص بالمتغير الأول ألا وهو الضغوط المهنية والذي يحتوي على 26 بنداً مقسمة على ثلاثة ابعاد لضغوط أحداث الحياة الخاصة بعد العلاقات الإنسانية في العمل الخوف من فقدان الوظيفة.

كما تم الاعتماد استبيان الرضا الوظيفي ويشمل 14 بنداً في مجملها تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي وقد صمم الاستبيان على طريقة لكارتر، (دائماً، أحياناً، أبداً)

اعتمدت الدراسة على عينة العشوائية تشمل كل العمال بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة العاملين بنظام التعاقد المحدد المدة، _تقدر بـ : (20) عاملاً.

تم التوصل الى النتائج التالية:

- هناك نسبة كبيرة من العمال يشعرون بضغط مهني مرتفع حيث بلغت النسبة 85% في حين بلغت نسبة العمال الذين لديهم مستوى منخفض من الرضا الوظيفي 55%.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد ضغوط أحداث الحياة الخاصة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد العلاقات الإنسانية في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين بعد الخوف من فقدان الوظيفة والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة.

- هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة.

7-1-9 عثمان مريم (2010): الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق أدوات جمع البيانات حيث تم

الاعتماد على مقياسين الأول خاص بالمتغير الأول ألا وهو الضغوط واعتمد فيه مقياس Maslash

Burnout Inventor والذي يحتوي على 22 بنداً يقيس الابعاد التالية : الإجهاد الإنفعالي - تبدل المشاعر -نقص الشعور بالذنب.

-كما تم الاعتماد على مقياس دافعية الانجاز بالنسبة للمتغير الثاني لصاحبه نيموف .ر.س C R

Nemov 1999 والمترجم من طرف الدكتور محمود بني يونس 2004 إلى اللغة العربية

أجريت الدراسة على أعوان التدخل ذكور دون باقي الموظفين من الأسلاك الأخرى العاملين بالوحدة المركزية للحماية المدنية ببيسكرة والمقدرون ب : (100) عون.

تم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.
- وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل.
- أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة من مستوى الدلالة 0.05

2-7 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الاتصال التنظيمي

7-2-1 رديم مختارية، صحراوي فريحة (2021): الصراع التنظيمي وعلاقته بالإتصال التنظيمي: هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصراع التنظيمي والاتصال التنظيمي لدى عمال متوسطة آيت عمران محمد بتيارت باستخدام المنهج الوصفي وتطبيق أدوات جمع البيانات استبيان، تم بنائه من قبل الباحثان المحور الأول خاص بالصراع التنظيمي يتكون من ثلاث أبعاد: البعد الأول: بعد التعاون من العبارة 1 إلى العبارة 10 البعد الثاني: بعد السيطرة من العبارة 11 إلى العبارة 14 البعد الثالث: بعد التسوية من العبارة 15 إلى العبارة 18 والمحور الثاني خاص بالاتصال التنظيمي مكون من 10 بنود وقد اعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية تمثلت في 60 عاملا بمتوسطة آيت عمران محمد بتيارت خلال الفترة الزمنية الممتدة من 8 إلى 20 ماي 2022 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التعاون والإتصال التنظيمي.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية السيطرة والإتصال التنظيمي .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية التسوية والإتصال التنظيمي .وعليه توجد علاقة ارتباطية بين الصراع التنظيمي والاتصال التنظيمي.

7-2-2 عزالدين بركاهم (2014): أنماط الاتصال التنظيمي وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية: هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين أنماط الاتصال التنظيمي واتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة سونلغاز بالمسيلة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وتم تطبيق أدوات جمع البيانات التالية في هذه الدراسة ملاحظة، مقابلة استبيان تم تصميمه من قبل الباحثة الجزء الأول منه خاص بأنماط الاتصال التنظيمي يحتوي على 28 بندا والجزء الثاني خاص بعملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى رؤساء المصالح والمشرفين بمؤسسة سونلغاز ويحتوي على 26 بندا ، وقد اعتمدت هذه الدراسة على العينة القصدية قوامها 30 فردا

تمثلت في رؤساء المصالح والمشرفين بمؤسسة سونلغاز بالمسيلة ولقد أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2014/11/27 إلى غاية 18/03/2015. وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- الكشف عن وجود إتصال تنظيمي نازل مرتفع، حيث تتدفق المعلومات من الإدارة العليا إلى رؤساء المصالح والمشرفين وذلك عن طريق الإجتماعات أو عن طريق الإعلانات.
 - الكشف عن وجود إتصال تنظيمي صاعد بدرجة متوسطة من خلال إجراء رؤساء المصالح والمشرفين إتصالات ومقابلات مع المشرف المباشر لطرح إنشغالاتهم واقتراحاتهم.
 - وجود إتصال تنظيمي أفقي بدرجة متوسطة، حيث تم بواسطته تبادل الخبرات والمعلومات واقتراح بدائل جديدة لحل بعض المشاكل تخص رؤساء المصالح والمشرفين في العمل
 - وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي النازل واتخاذ القرارات الإدارية.
 - وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي الصاعد واتخاذ القرارات الإدارية.
 - عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإتصال التنظيمي الأفقي واتخاذ القرارات الإدارية.
- 7-2-3 عمار عايب(2014): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العمال:** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والدافعية للإنجاز لدى عمال مؤسسة نفضال بالمسيلة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي واعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من أدوات جمع البيانات هي المقابلة، الملاحظة والاستبيان الذي تم إعداده من قبل الباحث المحورالأول منه خاص بالاتصال التنظيمي والذي يحتوي على 30 بندا بدوره قسم إلى ثلاثة محاور تحتوي على أبعاد أو أشكال الاتصال التنظيمي وهي كالآتي:

- محور الاتصال التنظيمي النازل و يحتوي على 10 بنود
 - محور الاتصال التنظيمي الصاعد و يحتوي على 10 بنود
 - محور الاتصال التنظيمي الأفقي و يحتوي على 10 بنود.
- والمحور الثاني خاص بالدافعية للإنجاز ويحتوي على 30 بنود، وقد تم صياغة هذه البنود وفقا لمؤشرات الدافعية للإنجاز وهي الشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل والسعي نحو التفوق والتخطيط للمستقبل والمثابرة للتغلب على العقبات. واعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية البسيطة تمثلت في 200 عامل بمؤسسة نفضال بالمسيلة خلال الفترة الزمنية الممتدة من 9 إلى 30 مارس 2014 وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود اتصال نازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال عن طريق المشرف المباشر بصورة كلية مع اعتماد إلى حد صغير على الإعلانات والاجتماعات.
 - وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه بصورة كبيرة على التسلسل الإداري والمشرف المباشر لإيصال التعليمات رغم تفضيلهم الاتصال من خلال مقابلة المدير مباشرة .
 - وجود اتصال أفقي كبير بانسياب المعلومات بين مختلف الوحدات نتج عن العلاقات الإنسانية الجيدة بين زملاء العمل ونظرا لما له من دور في تنمية روح الفريق .
 - أما فيما يتعلق بالعلاقة بين أبعاد الاتصال التنظيمي سواء نازلة أو صاعدة وأفقية وبين دافعية الانجاز لدى العمال تبين ما يلي:
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين بعد الاتصال التنظيمي النازل وبين دافعية الانجاز لدى عمال مؤسسة نפטال
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين بعد الاتصال التنظيمي الصاعد ودافعية الانجاز لدى عمال مؤسسة نפטال .
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية جدا بين بعد الاتصال التنظيمي الأفقي ودافعية الانجاز لدى عمال مؤسسة نפטال.
- 7-2-4 بوعطيط جلال الدين (2009): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي باستخدام المنهج الوصفي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان الذي تم اعداده من طرف الباحث المحور الأول خاص بالمتغير الأول ألا وهو الإتصال التنظيمي والذي يحتوي على 22 بندا، من البند 01 الى البند 22 بنود تتمحور حول الاتصال النازل وعددها 11 بند، وأخرى تتعلق بالاتصال الصاعد وهي كذلك 11 بندا أما المحور الثاني خاص بالمتغير التابع وهو الأداء الوظيفي وعدد بنوده 20 بند واعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية تمثلت في 49 عامل منفذ بمؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية مركز التوزيع 2 بحي السهل الغربي بعنابة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والاداء الوظيفي لدى عينة الدراسة
 - تحقق الفرضية العامة في وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين

- الكشف عن تواجد الاتصال النازل بانسياب المعلومات من الإدارة الى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والإعلانات
- وجود اتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الاتصال بالمشرف المباشر أو استغلال الاجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة، ويتبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط الاتصال المتبع بين الإدارة والعمال هو المزج بين نمط الاتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال التي المناخ التنظيمي العام من اجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- فيما يتعلق بالكشف عن العلاقة بين أبعاد الاتصال والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة إذ وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.

7-2-5 دراسة العربي بن داود (2008): فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أنماط الإتصال وخصائصه والوسائل، وكذلك القنوات المتبعة في العملية الإتصالية وكذلك إبراز المشاكل التي تحول دون تحقيق فعالية إتصالية. باستخدام المنهج الوصفي واعتمدت هذه الدراسة على مجموعة من أدوات جمع البيانات هي المقابلة، الملاحظة والاستبيان الذي تم إعداده من قبل الباحث والذي يحتوي على 41 بنداً، وتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية والتي تمثلت في 100 عامل بمركب المجارف والرافعات بالمنطقة الصناعية بعين السمارة بولاية قسنطينة خلال الفترة الزمنية الممتدة من سبتمبر 2007 إلى أكتوبر 2007 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- عدم سرعة وصول المعلومات والقرارات من الإدارة إلى العمال
- صعوبة اتصال العمال بالإدارة وذلك راجع لطول التسلسل الإداري
- عدم احترام الإدارة للعمال، وعدم رضا العمال عن أساليب الإتصال السائدة في المؤسسة.
- العلاقة بين الإدارة والعمال علاقة مقبولة
- عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات كون الإدارة ترى أن سلطة القرار تبقى من حقها فقط
- ضعف قنوات الاتصال النازل
- أن الإدارة لا تقوم بإعلام كافة العمال في المستويات التنظيمية

7-3 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين معا

7-3-1 زيدي نورة (2023): الضغوط المهنية و تأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة دراسة ميدانية ببلدية عين البيضاء بورقلة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على العملية

الفصل الأول تقديم الدراسة

الاتصالية داخل المؤسسة لموظفي بلدية عين البيضاء بورقلة باستخدام المنهج الوصفي، أما الأدوات المستعملة في جمع البيانات فتمثلت في الملاحظة والاستبيان الذي يحتوي على 21 بنداً واعتمدت الدراسة على العينة العشوائية المنتظمة تمثلت في 51 موظفاً في بلدية عين البيضاء، حيث طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من فيفري 2023 إلى نهاية ماي 2023 وتم التوصل إلى النتائج التالية :

- تؤثر بيئة العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة مرتفعة وإيجابية على الموظفين.

- يؤثر عبء العمل على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين.

- يؤثر غموض الدور على العملية الاتصالية داخل بلدية عين البيضاء بورقلة بنسبة متوسطة على الموظفين.

7-3-2 بن طالب سامية (2008): تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في

المنظمة: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة باستخدام المنهج الوصفي واعتمدت هذه الدراسة على الاستبيان والذي تم تصميمه من طرف الباحثة والذي يتكون من 48 بنداً واعتمدت هذه الدراسة على العينة العشوائية تمثلت في 160 أستاذ بما فيهم أستاذة مؤقتين ودائمين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية بجامعة أمحمد بوقرة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا يمكن التخلص النهائي من ظاهرة ضغوط العمل بل ينبغي إدارتها وفق المستويات التي وصلت إليها وذلك بتوفير سبل أو إجراءات لمواجهةها ومحاولة التعايش معها قد تكون فردية على العامل تعلمها وقد تكون تنظيمية على إدارة المنظمة تولى مسؤوليتها

- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لشعور أفراد عينة الدراسة بضغوط عمل تعود لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتفعيل الاتصال التنظيمي للتخفيف من للتخفيف من ضغوط العمل في الكلية محل الدراسة

- يوجد أثر لتفعيل الاتصال التنظيمي على ضغوط العمل التي مصدرها نمط القيادة والإشراف

- توجد علاقة عكسية بين متغيري الدراسة بلغة أخرى كلما كان الاتصال فعالاً كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستويات ضغوط العمل التي يشعر بها الأستاذة

- فيما يخص وسائل الاتصال التي تعتمد عليها إدارة الكلية فهي متنوعة بين الشفهية، الكتابية والإلكترونية لكن هذه الأخيرة مازالت كلاسيكية نوعاً ما تتمثل في البريد الإلكتروني لا أكثر

الافتقار للتغذية العكسية فنظام الاتصال لا يعطي هذه الأخيرة أية أهمية بل يهتم فقط بإيصال الرسالة

- تبدو خطوط الاتصال بين المستويات التنظيمية المختلفة للكلية واضحة وتتبع المسار التنظيمي الحقيقي لها وفق ما يمليه البناء التنظيمي من تقسيمات مختلفة، لكن تعدد هذه الأخيرة يعيق وصولها للمعني في الوقت المناسب

7-4- التعليل على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة قمنا بدراسة تسعة دراسات خاصة بمتغير الضغوط المهنية وستة دراسات خاصة بالمتغير الإتصال التنظيمي من عدة زوايا مختلفة من خلال مستوياتها، مصادرها، وربطها بمتغيرات أخرى.

وكما هو معلوم أن المعرفة بطبيعتها تراكمية، فأى بحث علمي جديد سيضاف إلى ما تم دراسته في نفس الموضوع أو الحقل أو المجال، وممكن أن يعالج القصور أو ما لم يتم تناوله، والتعرض إليه

7-4-1 أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها أرادت تناول متغيرات محددة الضغوط المهنية في ضوء أنماط الإتصال التنظيمي لدى مستخدمي الإدارة العمومية. بينما تناولت الدراسات السابقة متغيرات الضغوط المهنية و الإتصال التنظيمي بشكل منفصل او مع متغيرات اخرى .

- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال مجتمع وبيئة الدراسة، فقد أجريت الدراسات السابقة في مجتمع بحثي مختلف عن الدراسة الحالية التي يتكون مجتمعه من مستخدمي الإدارة العمومية مما يميزها عن الدراسات التي أجريت في سياقات تنظيمية أخرى (مثل العاملين في الجامعات ، البلديات، سونلغاز، نفضال) كدراسة إسماعيل الأشهب (2017) علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى العمال الدائمين البلدية و دراسة قوسم عفراء (2021): استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية.

ودراسة عزالدين بركاهم (2014) أنماط الاتصال التنظيمي وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسة سونلغاز ودراسة عمار عايب(2014) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العمال مؤسسة نفضال.

ومن هنا تأتي الأهمية البالغة لهذه الدراسة التي حاولت معرفة طبيعة الضغوط المهنية في ضوء أنماط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الإدارة العمومية.

7-4-2 أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- من خلال مراجعة الدراسات السابقة اتضح لنا اننا معظم الدراسات السابقة اتفقت مع الدراسة الحالية من خلال استخدام منهج البحث حيث كان المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي وهو ما يتناسب مع مثل هذه الدراسات.

- تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية في استخدام مقياس الضغوط المهنية والاتصال التنظيمي كدراسة بن طالب سامية(2008): تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة ودراسة زيدي نورة (2023): الضغوط المهنية و تأثيرها على العملية الاتصالية داخل المؤسسة والاستبيان كواحد من أدوات جمع البيانات طبعا بالإضافة إلى أدوات أخرى حسب الدراسة.

- كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال الادبيات النظرية للدراسة وبعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالدراسة الحالية.

وعليه فان الدراسة الحالية ذات أهمية بالغة وإضافة علمية على اعتبار أنها تعالج موضوعا هاما المتمثل في الضغوط المهنية التي تعتبر سمة العصر يجب معالجتها وإيجاد سبل لتجاوزها التي تعد ركيزة أساسية في السلوك والأداء المهني الأمين والناجح.

7-4-3 جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

- المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهمية الدراسة وأهدافها
- تحديد التساؤلات وصياغة الفرضيات والاستفادة من التوصيات
- أسهمت الدراسات السابقة في بلورة أهداف الدراسة وبناء فرضياتها
- اعتماد الدراسات السابقة في تصميم الاستبيان
- التعرف على منهجيات الدراسات السابقة ووضع منهجية متميزة للدراسة الحالية
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات بهدف عدم تكرار التجربة
- أسهمت الدراسات السابقة وبشكل كبير في تكوين تصور شامل حول موضوع الدراسة الحالية
- وضع الإطار العام النظري للدراسة الحالية
- تحديد الجوانب التي سيتم البحث فيها والجوانب التي لم يتم التطرق إليها من قبل.
- الاستفادة من النتائج السابقة في مناقشة النتائج التي توصل إليها
- العلاقة بين متغيرات الدراسة
- الوصول إلى تحديد المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع البحث و المعتمدة في البحوث السابقة

ثانياً: الدراسة

الميدانية

الفصل الثاني: الطريقة والأدوات، (Methods).

- تمهيد

- 1- منهجية الدراسة.
 - 2- الدراسة الاستطلاعية.
 - 1-2- أهداف الدراسة الاستطلاعية.
 - 2-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية.
 - 2-3- عينة الدراسة الاستطلاعية.
 - 2-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكومترية.
 - 2-5- نتائج الدراسة الاستطلاعية.
 - 3- الدراسة الأساسية.
 - 1-3- مجالات الدراسة.
 - 2-3- مجتمع وعينة الدراسة.
 - 3-3- أدوات جمع البيانات.
 - 3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- خلاصة .

تمهيد:

بعدما تطرقنا إلى الاطار العام للدراسة الذي تم فيه التعرف على المتغيرات الأساسية في الدراسة، سيتم في هذا الفصل التطرق الى الجانب الميداني حيث يتكون الفصل من جزئين، الجزء الأول نعرض فيه إجراءات الدراسة الاستطلاعية وأهدافها وإجراءاتها، عينة الدراسة الاستطلاعية وأدواتها والخصائص السيكومترية للمقياس المستخدم في الدراسة. ونتائجها، أما الجزء الثاني فيتضمن إجراءات الدراسة الأساسية ومجالاتها والمنهج المستخدم في الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة الأساسية وأدوات جمع البيانات بالإضافة الى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1- منهجية الدراسة

نظرا لتعدد المناهج في إجراء البحوث في العلوم النفسية والتربوية، فإن اختيار المنهج المناسب للدراسة يتوقف على نوع الدراسة وطبيعتها وهدف الموضوع المختار، وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة الضغوط المهنية في ضوء انماط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الادارة العمومية فإن المنهج المناسب لهذا الموضوع هو: المنهج الوصفي (دراسة استكشافية، مقارنة)

- **استكشافية:** تبحث في مستوى الضغوط المهنية ونمط الاتصال السائد لدى مستخدمي الادارة العمومية.

- **مقارنة:** تبحث في الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الادارة العمومية في ضوء بعض المتغيرات: الجنس ، الأقدمية المهنية. نمط الاتصال

2- الدراسة الاستطلاعية:

تكتسي خطوة الدراسة الاستطلاعية اهمية كبيرة خاصة بما تقدمه للباحث من معطيات تمكنه من الاستمرار في معالجة مشكلته بطريقة تستند على ادوات علمية موضوعية فهي تساعد الباحث على الاطلاع بعمق على جوانب وتفاصيل الموضوع او المشكلة المطروحة وتساعد على تصميم وسيلة جمع البيانات وصياغة الفرضيات.

2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- تحديد المفاهيم الأساسية ذات الصلة بالموضوع الذي إختاره الباحث للدراسة أو البحث .
- التعرف على ميدان الدراسة .
- بلورة موضوع البحث أو موضوع الظاهرة التي يختارها الباحث وصياغتها بطريقة أكثر إحكاما بغية دراستها بصورة أعمق في المستقبل.

- معرفة العراقيل التي يمكن أن تواجه الباحث.
 - الحصول على التراخيص اللازمة من الجهات المعنية للقيام بالدراسة.
 - التعرف على أفراد مجتمع الدراسة وعينتها وتحديدتها بدقة.
 - إجراء مقابلات مع أفراد من العينة موظفين وموظفات لجمع المعلومات التي من شأنها تسهيل الدراسة.
 - فحص أهم الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية واستبيان الاتصال التنظيمي حتى يتسنى لنا القيام بالدراسة الأساسية، من خلال أدوات يتوفر فيها القدر الكافي من الصدق والثبات والتأكد من مدى صلاحيتها ومناسبتها للعينة.
 - التأكد من صحة الفروض ودقتها قبل البدء في الدراسة الأساسية.
 - تحديد جوانب القصور في إجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات البحث ويمكن تعديل تعليمات هذه الأدوات في ضوء ما تسفر عليه الدراسة الإستطلاعية .
 - المساهمة في التعرف على الجوانب المختلفة للموضوع للبحث أو الدراسة
- 2-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية:** عند الحصول على ترخيص من الجامعة في: جانفي 2025 من أجل القيام بالدراسة التطبيقية لإنجاز مذكرة التخرج، اتجهنا إلى مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج، من أجل الحصول على الترخيص للقيام بالدراسة الاستطلاعية والأساسية داخل هذه المؤسسة العمومية فكانت اول وجهة هي مكتب الامانة العامة أي تم وضع طلب ترخيص وبعد الاطلاع على الطلب من طرف مدير الشباب والرياضة تمت الموافقة على الطلب ومنحنا الترخيص ومن ثما تم توجيهنا الى مصلحة تسيير وتكوين المستخدمين بعد شرح اهداف دراسة موضوع الضغوط المهنية في ضوء انماط الاتصال التنظيمي واسباب الاهتمام بفئة مستخدمي الإدارة العمومية.
- حيث امتدت الدراسة الاستطلاعية من جانفي 2025 إلى نهاية شهر ماي 2025 .
- وبعدها تم حصولنا من مصلحة تسيير وتكوين المستخدمين، على تعداد الموظفين، والحصول على تقارير، ووثائق خاصة بتكوين وسير الحياة المهنية للموظفين والموظفات، من أجل تحديد مجتمع الدراسة. حيث قمنا بمباشرة الدراسة الميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج ، حيث بلغ عدد موظفين وموظفات المعنيين بالدراسة (190 موظف وموظفة)
- 2-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:** اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على 30 موظف وموظفة من مستخدمي الادارة في مديرية الشباب والرياضة من خارج الدراسة الاساسية.

2-4- أدوات الدراسة الاستطلاعية وخصائصها السيكمترية: تمثلت أدوات الدراسة الاستطلاعية في مقياس الضغوط المهنية إعداد فرج عبد القادر طه و السيد مصطفى راغب (2010) واستبيان الاتصال التنظيمي من اعداد عايب عمار (2014).

2-4-1- الخصائص السيكمترية لمقياس الضغوط المهنية في الدراسة الحالية:

2-4-1-1- الصدق: هو أن تقيس أداة جمع البيانات المطبقة فعلا السمة والخاصية المقاسة.

- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب هذا النوع من الصدق من خلال حساب ارتباط البند بالمقياس والبعد بالمقياس حسب الجدول رقم (01):

- الجدول رقم (01): معامل الاتساق الداخلي لبند مقياس الضغوط المهنية (ارتباط البند بالمقياس ككل).

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	0,68**	9	0,46**	17	0,28	25	0,37*	33	0,01	41	0,57**
2	0,61**	10	0,30	18	0,55**	26	0,72**	34	0,10	42	0,45*
3	0,27	11	0,48**	19	0,13	27	0,57**	35	0,62**	43	0,73**
4	0,50**	12	0,61**	20	0,67**	28	0,49**	36	0,56**	44	0,63**
5	0,45*	13	0,62**	21	0,54**	29	0,14	37	0,33	45	0,49**
6	0,50**	14	0,59**	22	0,72**	30	0,44*	38	0,59**	46	0,66**
7	0,70**	15	0,52**	23	0,41*	31	0,76**	39	0,45*	47	0,48**
8	0,55**	16	0,61**	24	0,02	32	0,71**	40	0,54**	48	0,29

_ (**معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,01) المصدر: من إعداد الطالبين

_ (*معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,05)

يبين الجدول رقم (01) معاملات ارتباط كل بند من البنود بالدرجة الكلية للمقياس، وهي في أغلبها دالة عند مستوى الدلالة (0,01)، (0,05) ومعاملات الارتباط أغلبها محصورة بين (0,01 و 0,76) وبذلك تعتبر بنود المجال صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب هذا النوع من الصدق من خلال حساب ارتباط البعد بالمقياس ككل حسب الجدول رقم(02):

- الجدول رقم (02): معامل الاتساق الداخلي لنبود مقياس الضغوط المهنية (ارتباط البعد بالمقياس ككل).

معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد
0,81**	7- التغذية	0,79**	1- العجز
0,86**	8- العقاب	0,91**	2- قلة المعلومات
0,67**	9- الاغتراب	0,78**	3- الصراع
0,73**	10- الغموض	0,78**	4- افتقاد
0,79**	11- العائد	0,58**	5- العبي
0,59**	12- صراع القيم	0,72**	6- الملل

المصدر: من إعداد الطالبين

- (**) معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,01)

- (*) معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,05)

يبين الجدول رقم (02) معاملات ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس، وهي في أغلبها دالة عند مستوى الدلالة (0,01)، (0,05) ومعاملات الارتباط أغلبها محصورة بين (0,59 و 0,91) وبذلك تعتبر بنود المجال صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

- صدق المقارنة الطرفية: تم حساب صدق المقارنة الطرفية للأداة، عن طريق إيجاد الفروق في الأداء لكل من المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، من مجموع استجابات أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية، والجدول رقم (03) يوضح النتائج المتوصل إليها:

جدول رقم (03): صدق المقارنة الطرفية للمقياس الضغوط المهنية

المقياس	المجموعة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	قيمة (Sig)	القرار
الضغوط المهنية	العليا	10	109,10	8,47	10,29	17,72	0,00	دالة إحصائية
	الدنيا	10	59,90	2,28				

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (03) أن قيمة (ت) المحسوبة عند درجة حرية (10,29) ومستوى دلالة $(\alpha = 0,05)$ قدرت بـ (17,72) وقد رت قيمة (Sig) بـ (0,00) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ لأنها اقل قيمة من مستوى الدلالة المعتمد $(\alpha = 0,05)$ ، مما يعني أن هناك فروق دالة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0,05)$ بين درجات أداء المجموعتين العليا والدنيا لدى أفراد العينة الاستطلاعية، وبالتالي فإن الاختبار مميز وصالح للاستعمال.

2-1-4-2- الثبات: يقصد به مدى والاتساق عبرة الزمن في نتائج الأداء لدى نفس الأفراد إن أعيد تطبيق الاختبار.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (krombakhAlpha):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق مقياس الضغوط المهنية على العينة المشابهة لعينة الدراسة الأساسية وبعد المعالجة الاحصائية للنتائج قدر الثبات بـ (0,93) عند مستوى الدلالة (0,01) وهو معامل ثبات عال ودال حسب الجدول الموالي:

- جدول رقم (04): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية.

العينة	البنود	Alpha
30	48	0,93

المصدر: من إعداد الطالبين

- معاملات ثبات (التجزئة النصفية، وجوتمان):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق مقياس الضغوط المهنية على عينة الدراسة الاستطلاعية، وبعد معالجة النتائج قدرت معاملات الثبات على التوالي معامل النصفين معا بـ (0,84)، معامل المعادلة المصححة لسبيرمان براون (0,91)، معامل المعادلة جتمان (0,91) عند مستوى الدلالة (0,01) وهي معاملات ثبات مقبولة ودالة حسب الجدول.

- جدول رقم (05): يبين معاملات ثبات (التجزئة النصفية Split-Half ، وجتمان Guttman) لمقياس

الضغوط المهنية.

الاجزاء	البنود	معامل سبليت هالف	معامل ثبات المعادلة المصححة لسبيرمان براون	معامل جوتمان
الجزء 1	24	0,87	0,91	0,91
الجزء 2	24	0,86		
الجزءان معا	48	0,84		

المصدر: من إعداد الطالبين

2-4-2- الخصائص السيكومترية لاستبيان الالتصال التنظيمي في الدراسة الحالية:

2-4-2-1- الصدق: هو أن تقيس أداة جمع البيانات المطبقة فعلا السمة والخاصية المقاسة.

- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب هذا النوع من الصدق من خلال حساب ارتباط البند بالمقياس والبعد بالمقياس حسب الجدول رقم (06):

- الجدول رقم (06): معامل الاتساق الداخلي لعبارة استبيان الاتصال التنظيمي (ارتباط البند بالاستبيان ككل).

رقم البند	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0,38*	11	0,38*	21	0,26
2	0,28	12	0,38*	22	0,21
3	0,29	13	0,61**	23	0,25
4	0,53**	14	0,28	24	0,22
5	0,45*	15	0,46**	25	0,42*
6	0,57**	16	0,43*	26	0,54**
7	0,56**	17	0,53**	27	0,27
8	0,44*	18	0,47**	28	0,71**
9	0,38*	19	0,47**	29	0,32
10	0,27	20	0,76**	30	0,44*

المصدر: من إعداد الطالبين

_ (**)معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,01)

_ (*)معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,05)

يبين الجدول رقم (06) معاملات ارتباط كل بند من البنود بالدرجة الكلية للاستبيان، وهي في أغلبها دالة عند مستوى الدلالة (0,01)، (0,05) ومعاملات الارتباط أغلبها محصورة بين (0,21) و (0,76) وبذلك تعتبر بنود المجال صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب هذا النوع من الصدق من خلال حساب ارتباط البعد بالاستبيان حسب الجدول رقم (07):

- الجدول رقم (07): معامل الاتساق الداخلي لعبارة استبيان الاتصال التنظيمي (ارتباط البعد بالاستبيان ككل).

البعد	معامل الارتباط
1- نازل	0,86**
2- صاعد	0,87**
3- أفقي	0,83**

المصدر: من إعداد الطالبين

_ (**)معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,01)

_ (*)معامل الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0,05)

يبين الجدول رقم (07) معاملات ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان، وهي في أغلبها دالة عند مستوى الدلالة (0,01)، (0,05) ومعاملات الارتباط أغلبها محصورة بين (0,83 و 0,87) وبذلك تعتبر بنود المجال صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

- صدق المقارنة الطرفية: تم حساب صدق المقارنة الطرفية للأداة، عن طريق إيجاد الفروق في الأداء لكل من المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، من مجموع استجابات أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية، والجدول رقم (08) يوضح النتائج المتوصل إليها:

جدول رقم (08): صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الاتصال التنظيمي

الاستبيان	المجموعة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	قيمة (Sig)	القرار
الاتصال التنظيمي	العليا	10	79,70	5.01	19	9.17	0.00	دالة إحصائية
	الدنيا	10	61.18	4.23				

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن قيمة (ت) المحسوبة عند درجة حرية (19) ومستوى دلالة $(\alpha = 0,05)$ قدرت بـ (9.17) وقد رت قيمة (Sig) بـ (0,00) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة $\alpha = 0,05$ لأنها أقل قيمة من مستوى الدلالة المعتمد $(\alpha = 0,05)$ ، مما يعني أن هناك فروق دالة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0,05)$ بين درجات أداء المجموعتين العليا والدنيا لدى أفراد العينة الاستطلاعية، وبالتالي فإن الاختبار مميز وصالح للاستعمال.

2-1-4-2- الثبات: يقصد به مدى والاتساق عبرة الزمن في نتائج الأداء لدى نفس الأفراد إن أعيد تطبيق الاختبار.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ ($krombakhAlpha$):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة بعد تطبيق استبيان الاتصال التنظيمي على العينة المشابهة لعينة الدراسة الأساسية وبعد المعالجة الإحصائية للنتائج قدر الثبات بـ (0,84) عند مستوى الدلالة (0,01) وهو معامل ثبات عال ودال حسب الجدول الموالي:

- جدول رقم (09): يبين معامل ثبات الاتساق الداخلي لاستبيان الاتصال التنظيمي .

العينة	البنود	Alpha
30	48	0,84

المصدر: من إعداد الطالبين

- معاملات ثبات (التجزئة النصفية، وجوتمان):

تم حساب معامل الثبات بهذه الطريقة، بعد تطبيق استبيان الاتصال التنظيمي على عينة الدراسة الاستطلاعية، وبعد معالجة النتائج قدرت معاملات الثبات على التوالي معامل النصفين معا بـ (0,75)، معامل المعادلة المصححة لسبيرمان براون (0,85)، معامل المعادلة جتمان (0,85) عند مستوى الدلالة (0,01) وهي معاملات ثبات مقبولة ودالة حسب الجدول.

- جدول رقم(10): يبين معاملات ثبات (التجزئة النصفية Split-Half ، وجتمان Guttman) لاستبيان الاتصال التنظيمي .

الاجزاء	العبارات	معامل سبليت هالف	معامل ثبات المعادلة المصححة لسبيرمان براون	معامل جوتمان
الجزء 1	15	0,74	0.85	0.85
الجزء 2	15	0.70		
الجزءان معا	30	0.75		

المصدر: من إعداد الطالبين

2-5- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- تم التعرف على ميدان الدراسة.
- تم معرفة العراقيل التي يمكن أن تواجه الباحث.
- تم الحصول على التراخيص اللازمة من الجهات المعنية للقيام بالدراسة.
- تم التعرف على أفراد مجتمع الدراسة وعينتها وتحديدها بدقة.
- تم إجراء مقابلات مع أفراد من العينة موظفين وموظفات لجمع المعلومات التي من شأنها تسهيل الدراسة.

- تم فحص أهم الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية واستبيان الاتصال التنظيمي حتى يتسنى لنا القيام بالدراسة الأساسية، من خلال أدوات يتوفر فيها القدر الكافي من الصدق والثبات والتأكد من مدى صلاحيتها ومناسبتها للعيينة.

- تم التأكد من صحة الفروض ودقتها قبل البدء في الدراسة الأساسية.

3- الدراسة الأساسية :

3-1- مجالات الدراسة: ان الدراسة الحالية المتمثلة في الضغوط المهنية في ضوء انماط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الادارة العمومية بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج لها مجالات مكانية وزمنية واخرى بشرية وهي :

- **المجال المكاني :** تم اجراء الدراسة الأساسية في مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج

- **المجال الزمني :** تم اجراء الدراسة الاساسية خلال السنة الجامعية 2025/2024 لتسليم وتوزيع اداة البحث وتفرغ البيانات ومعالجتها احصائيا.

- **المجال البشري :** تمت الدراسة على مجموعة من مستخدمي ادارة موظفين وموظفات مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج

3-2- مجتمع وعينة الدراسة:

3-2-1- مجتمع الدراسة ويقصد بمجتمع الدراسة جميع العناصر التي تشكل هذا المجتمع والتي يسعى الباحث بطبيعة الحال ان يعمم عليها نتائج دراسته وفي دراستنا اعتمدنا على مستخدمي ادارة مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج والبالغ عددهم 190 موظف وموظفة.

3-2-2- عينة الدراسة: من المعلوم ان العينة جزء من المجتمع الدراسة حيث يمكن ان تمثله تمثيلا حقيقيا وهي التي تتوفر فيها خصائص ذلك المجتمع وكذا نسبة التمثيل بالنسبة لأفراد المجتمع الاصلي تمثلت عينة الدراسة في موظفين وموظفات مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج .

- **اسلوب المعاينة :** تم سحب العينة بأسلوب المعاينة عشوائية

- **نوع العينة:** عشوائية بسيطة.

- **حجم العينة:** تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على معادلة كوكران وفقا لجدول المعادلة. تم سحب عينة تبلغ 126 والتي تعد مناسبة للمجتمع البالغ 190 موظف وموظفة. وبعد استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية والمقدرة بـ 30 موظف وموظفة أصبح عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية الدراسة 96 موظفا وموظفة مستخدمي ادارة مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج.

- خصائص العينة:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نمط الاتصال

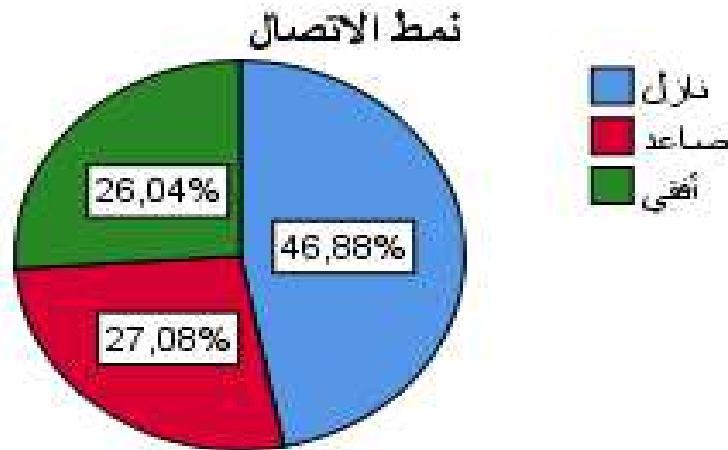
النسبة المئوية	الأفراد	نمط الاتصال
46.88 %	45	النازل
27.08 %	26	الصاعد
26.04 %	25	الأفقي
100 %	96	المجموع

المصدر: إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا ان نمط الاتصال النازل هو السائد و المتمثل في 45 فرد بنسبة 46.88 % يليه نمط الاتصال الصاعد والمتمثل في 26 فرد بنسبة 27.08 % وفي الأخير نمط الاتصال الأفقي والمتمثل في 25 فرد بنسبة 26.04 % .

وفيما يلي رسم دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير نمط الاتصال

شكل رقم(04) توزيع العينة الأساسية حسب متغير نمط الاتصال



المصدر: من إعداد الطالبين

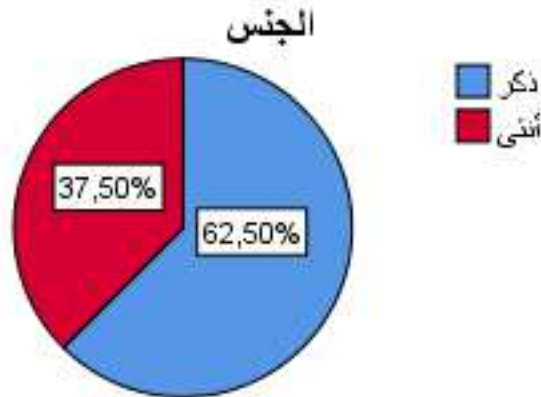
الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	الأفراد	الجنس
62.50 %	60	الذكور
37.50 %	36	الإناث
100 %	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (12) يتبين لنا ان عدد الذكور والمتمثل في 60 فرد اكبر من عدد الإناث والمتمثل في 36 فرد أي ان نسبة الذكور المتمثلة في 62.50 % اكبر من نسبة الإناث المتمثلة في 37.50 % ويفارق 25.00 % وفيما يلي رسم دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

شكل رقم (05) توزيع العينة الأساسية حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين

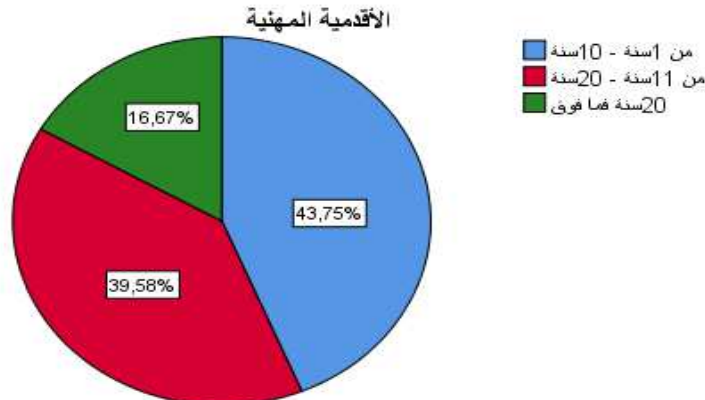
الجدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية المهنية

الاقدمية المهنية	الافراد	النسبة المئوية
1 - 10 سنوات	42	43.75 %
11 - 20 سنوات	38	39.58 %
20 سنة فما فوق	16	16.67 %
المجموع	96	100 %

المصدر: من إعداد الطالبين

من خلال الجدول رقم (13) يتبين لنا ان اغلب الافراد وعددهم 42 فرد من فئة الاقدمية المهنية من 1 - 10 سنوات بنسبة 43.75 % تليه فئة الاقدمية المهنية من 11 - 20 سنوات فعدد افرادها 38 فرد بنسبة 39.58 % بينما الفئة الاكثر من 20 سنة فما فوق من فئة الاقدمية المهنية فهناك 16 من الافراد بنسبة 16.67 % أي نسبة متوسطة. وفيما يلي رسم دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية المهنية

شكل رقم (06) توزيع العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين

3-3- أدوات جمع البيانات: لدراسة أي ظاهرة لا بد من أداة قياس مناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها ، وقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام مقياس واستبيان على نحو التالي :

- مقياس الضغوط المهنية الذي أعد من طرف " فرج عبد القادر طه" والسيد " مصطفى راغب" سنة 2010 .

- استبان الاتصال التنظيمي الذي أعد من طرف " عايب عمار" سنة 2014 .

3-3-1- وصف مقياس الضغوط المهنية في النسخة الأصلية: أعد هذا المقياس " فرج عبد القادر طه " والسيد " مصطفى راغب" تم نشره سنة (2010) ويتضمن (48) عبارة تقيس مصادر الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله ، والعبارات جميعها في اتجاه قياس الضغوط .وينقسم هذا المقياس إلى إثنعشر مقياسا فرعيا وهي كما يلي:

- **مقياس العجز:** وأرقام عباراته في المقياس (1، 13، 25، 37) وتشير الدرج المرتفعة على هذا المقياس إلى زيادة شعور الفرد بعجزه عن القيام بأي دور في عمله وتصرفه كآلة التي يحركها الآخرون.

- **مقياس قلة المعلومات:** وأرقام عباراته في المقياس (2، 14، 26، 38) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى إدراك الفرد أن المعلومات عن دوره ومسؤولياته في عمله قليلة ، بحيث لا يعرف هو أو القائمون على العمل الهدف الأساسي من عمله.

- **مقياس الصراع:** وأرقام عباراته في المقياس ، (3، 15، 27، 39) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى إدراك الفرد لوجود تعارض في المهام المطلوبة منه ، وتضارب في المسؤوليات الموكلة إليه ، وإختلافه مع من يعمل معه.

- **مقياس افتقاد جماعية العمل:** وأرقام عباراته في المقياس (4، 16، 28، 40) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى إدراك الفرد لوجود قدر كبير من عدم التوافق مع زملاء العمل ، وتنافسية مع زملاء العمل وافتقاد وجود فريق عمل متعاون في بيئة عمله .

- **مقياس العبئ الزائد:** وأرقام عباراته في المقياس (5، 17، 29، 41) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى إدراك الفرد لكثرة المسؤوليات والمهام المكلف بيها ، بحيث ترهقه وتتعد قدرته على حسن الاداء والإنتهاء منها في الوقت المحدد .

- **مقياس الملل:** وأرقام عباراته في المقياس (6، 18، 30، 42) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس إلى إدراك الفرد أن دوره في العمل بسيط وروتيني ويؤدي للملل ، وأن قدراته تفوق الدور الذي يؤديه في العمل .

- مقياس **افتقاد التغذية الرجعية** ، وأرقام عباراته في المقياس (7، 19، 31، 43) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس الى إدراك الفرد بوجود قصور في المعلومات التي تقدم اليه والخاصة بتقييم جودة ومستوى ونتيجة عمله .

- مقياس **العقاب** : وأرقام عباراته في المقياس(8، 20، 32، 44) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس الى إدراك الفرد لتعرضه الى الكثير من النقد واللوم والجزاء بصورة لا يستحقها في عمله. ويظهر فيها أنه مظلوم .

- مقياس **الاغتراب** : وأرقام عباراته في المقياس (9، 21، 33، 45) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس وجود إحساس زائد في مشاعر العزلة والإحساس بالاختلاف وعدم التوافق مع زملاء العمل .

- مقياس **الغموض** : وأرقام عباراته في المقياس (10، 22، 34، 46) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس الى إدراك الفرد بعدم معرفته بأولويات عمله ودوره فيه، وسبل النجاح فيه والتغير المستمر في قواعد العمل ونظامه.

- مقياس **انخفاض للعائد**: وأرقام عباراته في المقياس (11، 23، 35، 47) وتشير الدرجة المرتفعة للمقياس الى إدراك الفرد لتدني وانخفاض المردود المادي والمعنوي للعمل.

- مقياس **صراع القيم**: وأرقام عباراته في المقياس (12، 24، 36، 48) وتشير الدرجة المرتفعة على المقياس الى إدراك الفرد لوجود تعارض بين القيم التي يتبناها وبين مطالب عمله وشعوره بالمعاناة النفسية لذلك التعارض .

- **التعليمات**: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك وآرائك في المواقف التي تقابلك في عملك. أمام كل عبارة أربعة اختيارات بدءاً من لا تنطبق علي أبدا وحتى تنطبق دائماً. والرجاء هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (x) تحت الاختيار الأقرب لك. ليست هناك اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة، بل تكون الإجابة إما صادقة أو غير صادقة أو غير دقيقة. وتأكد أن إجابتك ستظل سرية وستستخدم فقط في البحث العلمي. تأكد من أنك لم تترك أي عبارة دون وضع علامة أمامها.

- **طريقة تصحيح المقياس** : ولتصحيح المقياس تعطى اربع درجات للمفحوص عن كل فقرة وضع للمفحوص (المبحوث) أمامها علامة أو إشارة تحت تنطبق دائماً (3) ثلاث درجات عن كل فقرة وضع امامها إشارة تحت تنطبق غالبا ، أو (2)درجتان عن كل إشارة وضع تحت تنطبق نادراً ، أو (1) درجة

واحدة عن كل فقرة وضع أمامها إشارة تحت لاي تنطبق أبدا.... وهكذا ترتفع درجة الفرد على المقياس كلما كان إحساسه بالضغط شديدا .

ثم تجمع الدرجات جميعها لتعتبر درجة الخام لمقياس الكلي ، والتي تشير الى مدى الضغوط المهنية ، التي يحس بها المفحوصين.... وهكذا يتراوح مجموع الخام لدرجات الفرد بين 48 (1*48) ، كادنى احساس بالضغط المهنية اونفى لوجود ضغوط اصلا بين 192 (4*48) كأعلى إحساس بالضغط . وتحتاج هذه الدرجة الخام الى أن تحول الى مقابلها من درجة ثانية في لجدول معيار المقياس بنهاية الكتيب . فإذا كان درجة الخام تعادل ما يقارب درجة تائية 50 ، يكون إدراك المفحوص لما يقع عليه من ضغوط مهنية (ضغوط العمل) على أنها متوسطة الشدة . وكلما زادت درجته التائية عن 50 كلما كان إدراكه لما يقع عليه من ضغوط مرتفعاً بمقدار هذه الزيادة ، وكلما قلت درجته التائية ، كان إحساسه أو تقديره لما يقع عليه من ضغوط منخفضاً .

3-3-1-1- الخصائص السيكومترية للمقياس :

أ- صدق المقياس :

- حساب الصدق التمييزي للمقياس :

استخدام أسلوب الصدق التمييزي لبيان قدرة المقياس (الاختبار) على التميز بين درجات الأفراد على المقياس ، بمقارنة درجات المجموعات المتطرفة على المقياس ، حيث قسمت درجات عينة التقنين (ن=50) الى ارباعيات وقرون متوسط درجات الأفراد على الارباعي الأعلى ومتوسط درجاتهم على الإرباعي الأدنى، والجدول رقم (14) يظهر نتائج المقارنة بين المجموعتين المتطرفتين باستخدام اختبار مان وتبني للفروق اللابارامتري.

جدول رقم(14) الفروق بين المجموعات المتطرفة على مقياس ضغوط العمل.

قيمة z	مجموع المنخفضين ن=12		مجموع المرتفعين ن=12		مقياس ضغوط العمل
	مجموع الصفوف	متوسط الصفوف	مجموع الصفوف	متوسط الصفوف	
4,171- (***)	77	6,50	222	18,50	

المصدر: فرج والسيد (2010) .

تظهر نتائج الجدول رقم (14) وجود قدرة تمييزية جيدة للمقياس ، حيث بلغت قيمة ت (-4,171) وهي القيمة الدالة عند مستوى دالة (0,001) ، هذا مع أننا نرى أن الصدق التمييزي لا نستطيع الاعتماد عليه كصدق فعلي للمقياس ، لكنه مؤشر فقط ، لا بد أن يدعم بدراسة لصدق الحقيقي ، كما نرى فيما بعد .

- حساب الصدق التلازمي للمقياس : تم حساب صدق التلازمي للمقياس concurrent validity من خلال حساب الارتباط بين درجاته وبين درجات مقياس الاحتراق النفسي المهني من إعدادنا (فرج عبد القادر طه، والسيد مصطفى راغب، مكتبة الأنجلو المصرية، (2010) على عينة مكونة من 100 من العاملين بمصانع النسيج والإلكترونيات . وقد بلغ معامل الارتباط بينهما (0,643) وهي قيمة الارتباط جيدة ودالة احصائية عند مستوى 0,001، باعتبار ما هو معروف علمياً من ان ضغوط العمل اهم واكبر اسباب الاحتراق النفسي المهني وذلك قياساً على استخدامنا اختبارات لتحصيل الدراسي ومحاكاته كادليل على الصدق في اعدادنا لمقاييس الذكاء. ولذا فإننا نعتمد على هذا الصدق التلازمي كاصدق حقيقي للمقياس . وهكذا ، يثبت من دراستين تأييد كل منهما للأخرى في بيان صدق مقياس الضغوط المهنية الى حد مقبول.

- صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

- الاتساق الداخلي بين المقاييس الفرعية والبنود التي تمثلها :

- العجز: تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده العجز بين (0,69 ، 0,72) .

- قلة المعلومات: تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده قلة المعلومات بين (0,61 ، 0,74) .

- الصراع: تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده الصراع بين (0,55 ، 0,75) .

- إفتقاد جماعية العمل : بلغ صدق الاتساق الداخلي لهذ البعد بين (0,46 ، 0,67) .

- عبئ الزائد : تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده عبئ العمل بين (0,35 ، 0,65) .

- الملل : تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده الملل بين (0,51 ، 0,78) .

- افتقاد التغذية الرجعية : بلغ صدق الاتساق الداخلي لهذ البعد بين (0,46 ، 0,67) .

- العقاب : تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده العقاب بين (0,45 ، 0,65) .

- الاغتراب : تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده الاغتراب بين (0,54 ، 0,68) .

- الغموض: تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده الغموض بين (0,48 ، 0,70) .

- انخفاض العائد: تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده انخفاض العائد بين (0,44 ، 0,69) .

- صراع القيم : تراوح صدق الاتساق الداخلي لبعده صراع القيم بين (0,60 ، 0,69) .

• لاحظ أن معاملات الارتباط المختلفة والمستخرجة بين كل مقياس فرعي من المقاييس الاثنى عشر المكونة لمقياس الضغوط المهنية وما يمثله من بنود . ولحظ أن جميع معاملات الارتباط كانت مرتفعة

ودالة الى حد كبير ، الأمر الذي يدل على اتساق عال بين كل مقياس فرعي وبين كل بند من بنود المكونة له .

- الاتساق الداخلي بين كل بند من بنود المقياس وبين المقياس ككل: بلغت دلالة علاقة صدق الاتساق الداخلي في النسخة الأصلية لعلاقة البند بالمقياس ككل بين (0.05 ، 0,001). بما يؤكد أن أغلب بنود المقياس صادقة وتقيس لما وضعت لقياسه .
ب- ثبات المقياس.

- حساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق : قام المعدان بحساب ثبات المقياس بطريقة إعادة تطبيقه على نفس الأفراد بفاصل زمني بلغ 18 يوماً على 34 فرداً من عينة التعنين. وقد بلغ معامل الارتباط بين تطبيقين الأول والثاني 0,93 . وهو معامل مرتفع ودال على جودة ثبات المقياس الى حد كبير .
- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

استخدام اسلوب التجزئة النصفية لحساب معامل الارتباط بين نصفي المقياس، مع تصحيح الطول باستخدام معادلة سيبرمان - براون . والجدول رقم(15) يوضح نتائج حساب التجزئة النصفية وهو ثبات مرض الى حد كبير .

جدول رقم(15) : ثبات مقياس ضغوط العمل باستخدام اسلوب التجزئة النصفية (ن = 50)

0,809	الجزء الأول	حساب ألفا للجزئين
0,809	الجزء الثاني	
0,819	قيمة الارتباط بين الجزئين	
0,837	معامل سيبرمان- برون لتصحيح الطول	

المصدر: فرج والسيد (2010) .

- حساب معامل ألفا كرونباخ لثبات المقياس: لحساب معامل ألفا- كرونباخ Cronback alpha لمقياس الضغوط المهنية ككل (بينوده 47) وجدنا أنه 4,888 وهي قيمة مرتفعة الى حد كبير ، تطمئن على ثباته المرتفع ، حيث كان عدد أفراد العينة (50) فردا.
3-3-2- وصف استبيان الاتصال التنظيمي في النسخة الأصلية: أعد هذا الاستبيان " عايب عمار " سنة (2014) ويتضمن (30) عبارة

الاستبيان: هو من أكثر الوسائل استخداما للحصول على بيانات و معلومات من الأفراد، وتمثل الاستمارة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة و قد قمنا بتصميمها بعد الاطلاع على أدبيات الموضوع و المتمثل في الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة و هي موجهة لعمال مؤسسة نفضال

بالمسيلة ، ونظرا لاختيارنا الاستبيان كأداة رئيسية في هذا البحث فسوف نقوم بوصف شامل لمراحل بنائها وأهدافها وتعليماتها و مجالاتها، وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، وكيفية حساب صدقها وثباتها ، وذلك على النحو لتالي

- صياغة عبارات الاستبيان : نظرا لنوع المعلومات التي يحرص الباحث على أن تكون كافية وشاملة لجميع جوانب المشكلة و يمكن الاعتماد عليها والوثوق بها، وعليه فلقد كان هناك التزام بقواعد كتابة الاستمارة وكانت عباراتها موجزة بقدر الإمكان ومصاغة بأسلوب واضح و مفهوم وكانت العبارات من النوع المقفل، الذي يتطلب الإجابة عليه بالإشارة إلى ما يناسب الاختيار و قد أعطيت 03 بدائل لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات متغيري الدراسة الاتصال التنظيمي و الدافعية للإنجاز ، ويحدد المبحوث الإجابة وقد أعطيت لها القيم على التوالي (1-2-3)

ب- مجالات الاستبيان :لقد احتوت الاستمارة في صيغتها النهائية على ثلاثة أجزاء هي :
الجزء الأول: خاص بالبيانات الشخصية و المتمثلة في السن، المستوى التعليمي، والخبرة (الاقدمية)، وكان الهدف منها هو توصيف أفراد تينة الدراسة أي معرفة بعض الخصائص عن مجتمع الدراسة .
الجزء الثاني: و هو جزء خاص بالاتصال التنظيمي يحتوي على 30 عبارة بدوره قسم إلى ثلاثة محاور تحتوي على أبعاد أو أشكال الاتصال التنظيمي و هي كالآتي
1 - محور الاتصال التنظيمي النازل ويحتوي على 10 بنود.
2 - محور الاتصال التنظيمي الصاعد ويحتوي على 10 بنود.
3 - محور الاتصال التنظيمي الأفقي و يحتوي على 10 بنود.

جدول رقم (16) يوضح توزيع محاور الاستبيان

العدد	أجزاء الاستمارة	
30	محور الاتصال التنظيمي	1
10	الاتصال التنظيمي النازل	
10	الاتصال التنظيمي الصاعد	
10	الاتصال التنظيمي الأفقي	

المصدر: عايب (2014)

3-3-2-1 - الخصائص السيكومترية للاستبيان أداة الدراسة

- الصدق

صدق المحكمين لمقياس الاتصال التنظيمي : إن الاختبار الصادق يجب أن يقيس ما وضع لقياسه، و للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بتوزيع الاستبيان في صورتها الأولية على خمسة (5) محكمين، من المختصين و هم أساتذة من قسم علم النفس و علوم التربية والارطوفونيا بجامعة المسيلة ، حيث طلب

الفصل الثاني _____ الطريقة والأدوات

منهم إبداء رأيهم حول عبارات الاستبيان و مدى ملائمة كل عبارة لقياس ما وضعت لأجله ومدى انتماء كل عبارة للمحور الخاص بها، هذا بالإضافة إلى إدخال تعديلات على صياغة عبارات الاستبانة أو حذف بعضها الآخر أو تعديلها، و في ضوء التوجيهات التي قدمها المحكمون قمنا بإجراء تعديلات التي اتفق عليها المحكمون ، ولمعرفة هل الاستبيان يقيس ما أعد لقياسه قمنا بحساب صدقه و المتمثل في صدق المحكمين، و هذا النوع من الصدق يتم حسابه وفق الخطوات التالية: حساب صدق كل بند بصفة منفردة وفق المعادلة التي اقترحها "لوشي" و التي مفادها:

$$\text{حيث : } n \text{ ص م} = \text{صدق كل بند}$$

n - عدد المحكمين الذين قالوا أن البند يقيس البعد المراد قياسه / n = عدد المحكمين الذين قالوا أن البند لا يقيس البعد المراد قياسه / e = عدد المحكمين الكلي

تجمع كل القيم المتحصل عليها في البنود ثم تقسم على عدد البنود الكلي و الناتج المتحصل عليه هو قيمة صدق المحتوى الإجمالي للاستبيان وفق المعادلة التالية:

$$\text{ص م} = \frac{\text{مجموع ص م}}{\text{عدد البنود الكلي}}$$

و بعد المعالجة الإحصائية لاستجابات أفراد العينة المحكمين على بنود الاستبيان تم الحصول على قيمة صدق كل محور وفق ما هو موضح بالجدول التالية:

جدول رقم (17) يوضح صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي النازل

محور الاتصال التنظيمي النازل			
قيمة صدق المحتوى	الحكم		البند
	لا يقيس	يقيس	
1.00%	0	5	1
1.00%	0	5	2
1.00%	0	5	3
1.00%	0	5	4
1.00%	0	5	5
1.00%	0	5	6
1.00%	0	5	7
1.00%	0	5	8
0.60%	2	3	9
0.80%	1	4	10
0.94%	صدق المحور		

المصدر: عايب (2014)

جدول رقم (18) يوضح صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي الصاعد

محور الاتصال التنظيمي الصاعد			
قيمة صدق المحتوى	الحكم		البند
	لا يقيس	يقيس	
% 1.00	0	5	1
% 1.00	0	5	2
% 1.00	0	5	3
% 1.00	0	5	4
% 1.00	0	5	5
% 1.00	0	5	6
% 1.00	0	5	7
% 1.00	0	5	8
% 0.80	1	4	9
% 1.00	0	5	10
% 0.98	صدق المحور		

المصدر: عايب (2014)

جدول رقم (19) يوضح صدق محتوى محور الاتصال التنظيمي الأفقي

محور الاتصال التنظيمي الأفقي			
قيمة صدق المحتوى	الحكم		البند
	لا يقيس	يقيس	
% 1.00	0	5	1
% 1.00	0	5	2
% 0.80	1	4	3
% 1.00	0	5	4
% 1.00	0	5	5
% 1.00	0	5	6
% 0.80	1	4	7
% 0.60	2	3	8
% 1.00	0	5	9
% 0.60	2	3	10
% 0.88	صدق المحور		

المصدر: عايب (2014)

أما فيما يخص قيمة الصدق الإجمالية لمقياس الاتصال التنظيمي بكل محاور فقد تم حسابها من خلال

$$\text{كل المحاور وبنفس الطريقة من خلال المعادلة التالية : } \frac{\text{مجموع ص م}}{\text{عدد البنود الكلي}} = \text{ص م}$$

بحيث : ص م = 0.93 ومنه نستنتج أن الاستبيان صادق و يقيس ما اعد لقياس

- صدق الاتساق الداخلي: تم بحساب معاملات الارتباط بين كل بعد و المقياس ككل صدق التكوين فكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (20) يوضح معاملات الارتباط بين درجات أبعاد الاتصال التنظيمي والدرجة الكلية له

الرقم	الأبعاد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	النازل	0.863	0.001
2	الصاعد	0.87	0.001
3	الأفقي	0.78	0.001

المصدر: عايب (2014)

يتضح من الجدول رقم (20) أن هناك ارتباطا ايجابيا يتراوح ما بين قوي إلى قوي جدا بين الأبعاد و الاتصال ككل، مما يدل على صدق استمارة الاتصال في قياس ما وضعت لأجله.

الصدق الذاتي:

وهو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقة التي خلصت من شوائب أخطاء القياس

و يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار ، وذلك كما يلي :

معامل الصدق الذاتي $\sqrt{7}$ (معامل ثبات الاختبار) لدينا : معامل ثبات مقياس الاتصال التنظيمي هو 0.88 وبعد تجذيره يصبح معامل صدقه كما يلي : $\sqrt{0.83} = 0.963$ ومنه نستنتج أن المقياس صادق.

- الثبات: بعد الانتهاء من العملية التحكيمية و التي كانت من اجل معرفة صدق المقياس و بعد القيام بتعديلها وفق آراء المحكمين أردنا إنزالها للميدان لتطبيقها على عينة صغيرة للتأكد من ثباتها و هذا قبل عرض الاستمارة على عينة البحث الأصلية، و عليه فقد قمنا بحساب ثبات الأداة من خلال طريقة التجزئة النصفية و طريقة الفا كرونباخ و قد استعملنا في طريقة التجزئة النصفية و التي هي تقسيم عبارات الاستبيان إلى عبارات زوجية و فردية معامل الارتباط بيرسون و الذي يحسب بالمعادلة التالية :

$$r = \frac{n \times \text{مجم (س - ص)} - \text{مجم س} \cdot \text{مجم ص}}{n}$$

$$r = \frac{[n - \text{مجم س}^2 - (\text{مجم س})^2] [n - \text{مجم ص}^2 - (\text{مجم ص})^2]}{n}$$

حيث: ر - معامل الارتباط / س = عدد درجات العبارات الزوجية / ص = عدد درجات العبارات الفردية/ ن = عدد الأفراد

- التجزئة النصفية:

جدول رقم (21) يوضح حساب الثبات المقياس الاتصال التنظيمي بالتجزئة النصفية

المحور	الجزء	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الاتصال التنظيمي	العبارات الفردية	15	0.80	0.01
	العبارات الزوجية	15		

المصدر: عايب (2014)

معامل الارتباط (0.80) علاقة موجبة قوية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01

. معامل الارتباط لنصف الاستبيان : 0.81 دال عند 0.01

معادلة تصحيح الطول لسبيرمان براون

$$0.88 = \frac{1.60}{1.80} = \frac{0.80 \times 2}{0.80 + 1} = \frac{r \times n}{r + 1} = r$$

$$= 0.88 \quad r + 1 = r \quad n = 1 + 0.80 \quad 2 \times 0.80 = 1.80 \quad 1.60$$

وعليه فالاستبيان دال و ثابت

- الفا كرومباخ جدول رقم (22) يوضح حساب الثبات المقياس الاتصال التنظيمي بطريقة الفاكر ومباخ.

المحور	الجزء	الفا كرومباخ
الاتصال التنظيمي	أفقي	0.74
	صاعد	0.69
	نازل	0.62

المصدر: عايب (2014)

نلاحظ من خلال الجدول (22) انخفاض معاملات الثبات الخاصة بالأبعاد، و ذلك راجع لتناقص عدد البنود في كل بعد، حيث كلما ارتفع عدد البنود كلما ارتفع معه معامل الثبات و هذا ما تؤكدته النتيجة العامة لكل محور، أين نسجل 0.74 بالنسبة للاتصال التنظيمي و هي قيمة تدل على ثبات المحور و

بالتالي ثبات الاستمارة ككل.

ج- دلالة الاستجابة على الاستبيان :

جدول رقم (23) يوضح طول الخلايا للاستبيان

المستوى	المتوسط المرجح
ضعيف	1.6 - 1
متوسط	2.2 - 1.7
مرتفع	3 - 2.3

المصدر: عايب (2014)

3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الأساليب المستعملة في المعالجة الإحصائية فيما يخص أدوات التحليل لمقياس الضغوط المهنية واستبيان الاتصال التنظيمي كالتالي:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- النسب المئوية.
- التكرارات
- اختبارات لعينتين مستقلتين.
- اختبار ف لتحليل التباين الأحادي .

- خلاصة:

بعد عرض جميع الإجراءات والخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية يجب التذكير بأهم ما ورد فيه بدءاً بنوع المنهج المستخدم، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي والذي يهتم بوصف وتحليل وتفسير الظاهرة وهذا ما ينطبق على دراستنا، ثم التطرق إلى العينة بمواصفاتها بعد استخلاصها من المجتمع الأصلي، وانتقلنا بعدها إلى الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكومترية، ثم إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية وانتهاء بالأساليب الإحصائية المعتمدة في نتائج الدراسة لتسهيل عرضها وتحليلها ومناقشتها في الفصل الثالث .

الفاصل الثالث: النتائج والمناقشة، (Discussion) And (Results).

- تمهيد.

1- التحقق من اعتدالية توزيع البيانات

2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة و تفسيرها.

2-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى و تفسيرها.

2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية و تفسيرها.

2-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة و تفسيرها.

2-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة و تفسيرها.

2-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة و تفسيرها.

3- استنتاج عام.

4- مقترحات الدراسة.

- خاتمة.

- قائمة المراجع.

- الملاحق.

- تمهيد.

بعد عرض مختلف الاجراءات الميدانية للدراسة الاستطلاعية والأساسية وأدوات لجمع مختلف البيانات، حيث يتناول هذا الفصل عرض نتائج البحث وتحليل بياناته التي تمّ تجميعها من خلال أداة البحث حول موضوع الدراسة ، وكذا تفسيرها في ضوء الفرضيات ،الدراسات السابقة و التراث النظري في الموضوع، باستعمال الأساليب الإحصائية وأدواتها المناسبة للفرضيات المقدمة لضمان دقة النتائج والوثوق بها، وعليه سنعرض النتائج المتوصل إليها مع كل فرض من فروض البحث، ويليها مناقشة في سياق الفرضيات والأهداف المحددة.

1- التحقق من اعتدالية توزيع البيانات:

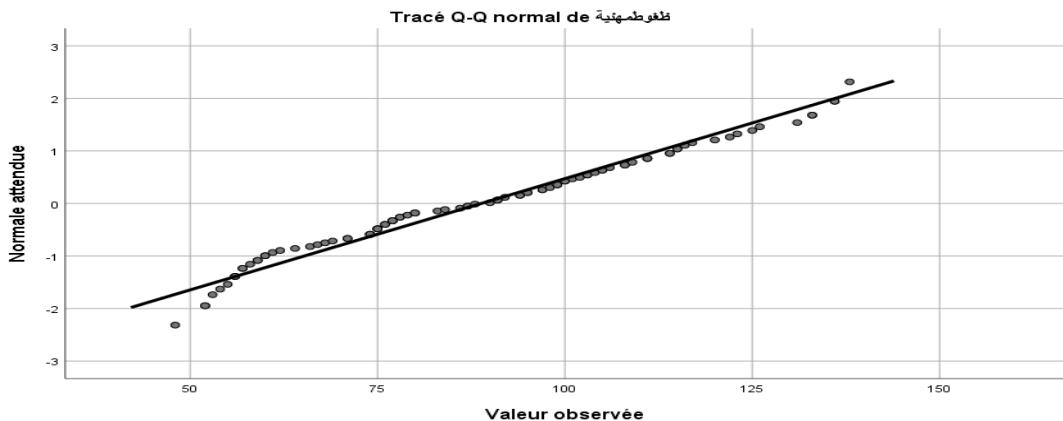
قبل الشروع في إجراء العمليات والمعالجات الإحصائية للفرضيات، قام الطالبان بالتأكد من أن طبيعة البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ؟ بهدف اختيار الأساليب والأدوات الإحصائية المناسبة للفرضيات لنحصل في النهاية على نتائج حقيقية، ولمعرفة نوع التوزيع قام الطالبان بعمل اختبار كولموجوروف، سميرونوف، **Kolmogorov-Smirnov Test** و أظهرت نتائج الاختبار أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا في بيانات الضغوط المهنية، والجدول رقم (24) يوضح نتائج اختبار كولموجوروف - سميرونوف. الجدول رقم (24): يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات الضغوط المهنية.

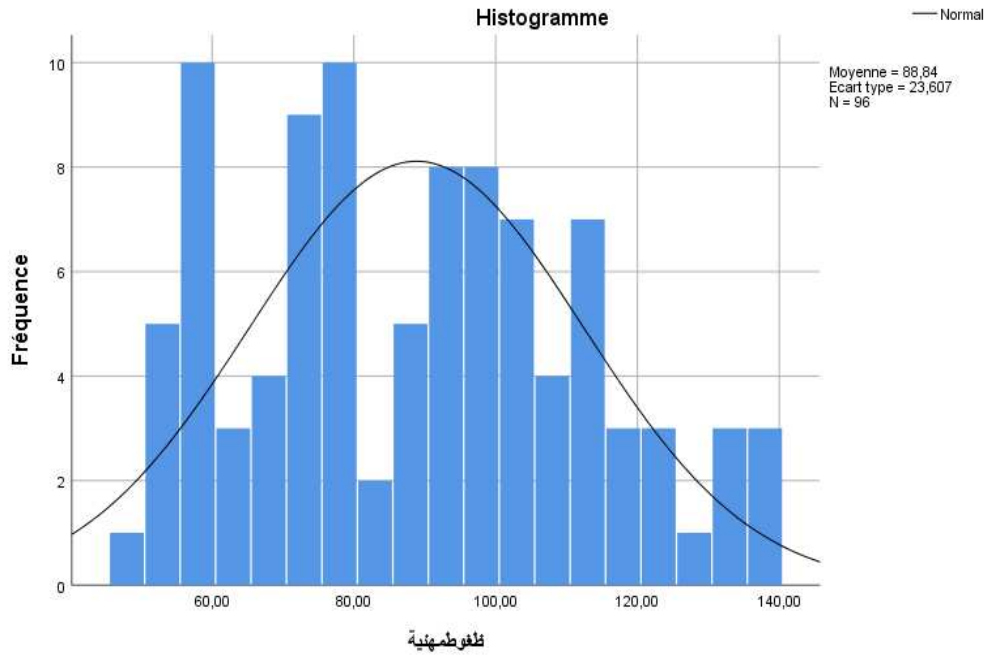
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	Ddl	Sig.
الضغوط المهنية	0,084	96	0,095

المصدر: مخرجات المعالجة الإحصائية إعداد الطالبين.

من خلال الجدول رقم (24)، تُبين نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة أن قيمة الدلالة ($\text{Sig}=0,095^*$) حسب اختبار كولموجوروف سميرونوف (**Kolmogorov-Smirnov Test**)، أي أكبر من (0,05)، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، وبالتالي فبيانات الضغوط المهنية لدى أفراد عينة الدراسة الأساسية من مجتمع الدراسة تتبع بياناته التوزيع الطبيعي، الشكل رقم (07،08) يوضح التوزيع الطبيعي للبيانات.

الشكل رقم (07، 08): يوضح التوزيع الطبيعي لبيانات الضغوط المهنية.





المصدر: مخرجات المعالجة الاحصائية إعداد الطالبين.

2-1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى وتفسيرها: التي نصت على أن مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (مرتفع). للتحقق من صحة الفرضية تم استخدام الاحصاء الوصفي من خلال المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسبة المئوية للكشف عن مستوى الضغوط المهنية، فكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (25) .

- الجدول رقم (25): مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة

الحكم	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد والبنود
متوسط	47,40%	1,02	1,90	بند 1
متوسط	44,53%	1,03	1,78	بند 13
متوسط	40,10%	0,89	1,60	بند 25
متوسط	38,28%	0,86	1,53	بند 37
متوسط	42,58%	2,42	6,81	البعد الأول: العجز
متوسط	53,39%	1,20	2,14	بند 2
متوسط	44,53%	0,98	1,78	بند 14
متوسط	46,09%	1,05	1,84	بند 26
متوسط	40,36%	0,93	1,61	بند 38
متوسط	46,10%	2,48	7,38	البعد الثاني: قلة المعلومات
متوسط	44,01%	0,99	1,76	بند 3
متوسط	44,53%	0,96	1,78	بند 15
متوسط	51,04%	1,00	2,04	بند 27
متوسط	48,96%	1,09	1,96	بند 39
متوسط	47,13%	2,62	7,54	البعد الثالث: الصراع
متوسط	42,97%	1,02	1,72	بند 4
متوسط	51,04%	1,08	2,04	بند 16

متوسط	46,88 %	1,03	1,88	بند 28
متوسط	52,60 %	1,11	2,10	بند 40
متوسط	48,37 %	2,86	7,74	البعد الرابع: الافتقاد
متوسط	50,00 %	3,13	2,00	بند 5
متوسط	52,08 %	1,06	2,08	بند 17
متوسط	48,96 %	1,04	1,96	بند 29
متوسط	47,66 %	1,10	1,91	بند 41
متوسط	49,68 %	4,13	7,95	البعد الخامس: العبي
متوسط	40,36 %	0,84	1,63	بند 6
متوسط	61,46 %	1,20	2,46	بند 18
متوسط	54,69 %	1,17	2,19	بند 30
متوسط	50,52 %	1,10	2,02	بند 42
متوسط	51,76 %	2,61	8,28	البعد السادس: الملل
متوسط	41,67 %	0,88	1,67	بند 7
متوسط	47,92 %	1,09	1,92	بند 19
متوسط	48,18 %	1,01	1,93	بند 31
متوسط	44,01 %	1,02	1,76	بند 43
متوسط	45,44 %	2,36	7,27	البعد السابع: التغذية
متوسط	42,71 %	0,97	1,71	بند 8
متوسط	48,44 %	1,12	1,94	بند 20
متوسط	46,88 %	1,06	1,88	بند 32
متوسط	43,23 %	0,98	1,73	بند 44
متوسط	45,31 %	2,85	7,25	البعد الثامن: العقاب
متوسط	46,09 %	1,01	1,84	بند 9
متوسط	42,97 %	1,03	1,72	بند 21
متوسط	52,34 %	1,02	2,09	بند 33
متوسط	50,26 %	1,16	2,01	بند 45
متوسط	47,92 %	2,45	7,67	البعد التاسع: الاغتراب
متوسط	48,18 %	1,09	1,93	بند 10
متوسط	41,67 %	0,98	1,67	بند 22
متوسط	45,05 %	1,08	1,80	بند 34
متوسط	45,57 %	1,09	1,82	بند 46
متوسط	45,12 %	2,99	7,22	البعد العاشر: الغموض
متوسط	42,19 %	0,92	1,69	بند 11
متوسط	46,35 %	0,99	1,85	بند 23
متوسط	52,86 %	1,11	2,11	بند 35
متوسط	36,72 %	0,87	1,47	بند 47
متوسط	44,53 %	2,51	7,13	البعد الحادي عشر: العائد
متوسط	40,63 %	0,93	1,63	بند 12
متوسط	45,83 %	0,98	1,83	بند 24
متوسط	39,58 %	1,01	1,58	بند 36
متوسط	39,32 %	0,97	1,57	بند 48
متوسط	41,43 %	2,73	6,61	البعد الثاني عشر: صراع القيم
متوسط	46,27 %	23,61	88,84	الظغوط المهنية

المصدر: مخرجات المعالجة الاحصائية إعداد الطالبين.

تُبين نتائج الجدول رقم (25) أن مستوى الضغوط المهنية في أغلب العبارات من كل بعد كانت بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط استجابات عينة الدراسة في المقياس ككل (7,40)، وبلغ الانحراف المعياري للمقياس ككل (1,96)، وبلغت النسبة المئوية (46,27%) من أفراد عينة الدراسة . وتراوح المتوسط الحسابي لكل بعد من الأبعاد بين (6,61 و 8,28) والانحراف المعياري تراوح بين (2,36 و 4,13) وبنسبة تراوحت بين (41,34% و 51,76%) فدللت النتائج في كل الأبعاد أن مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية متوسط، أما من حيث ترتيبها فكان البعد السادس (الملل) يمثل أعلى نسبة والتي قدرت ب(51,76%)، وبمتوسط حسابي (8,28). وانحراف معياري (2,61). وكان البعد الثاني عشر (صراع القيم) يمثل أقل نسبة والتي قدرت ب(41,43%)، وبمتوسط حسابي (6,61). وانحراف معياري (2,73).

وعليه يمكن القول أن الفرضية الأولى لم تتحقق أي مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (متوسط)، بمتوسط حسابي في المقياس ككل بلغ (7,40)، وانحراف معياري للمقياس ككل قدر ب(1,96)، في حين بلغت النسبة المئوية (46,27%).

ويمكن تفسير نتائج الفرضية الأولى في ضوء استجابات مستخدمي مديرية الشباب والرياضة إلى أن الصراع القائم بين العمال من جهة، وبين الإدارة دائم وقد تعود عليه العمال فقد يسبب لهم ضغوط، لكن مع مرور الوقت تكيف معه العمال هذا لا ينفي وجوده، لذلك كانت درجاته في أغلب استجابات العمال على أداة جمع البيانات موجود بدرجة متوسطة، كذلك أن المستوى الموجود لدى العمال من ضغط العمل يعكس التوافق البسيط بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله.

إلى أنه يحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة محيط عمله تمثل عبئا عليه فمتغيرات المحيط هي التي تسبب ضغط العمل، وهذا يكاد يصعب تحقيقه في الواقع نظرا للاستقرار الجزئي للعمال بسبب التوترات في البيئة الداخلية للعمل وما تحتويه من سياسات وهياكل وأنظمة،

كما تلعب تفاوت قدرات الفرد دورا في تفاوت الشعور بالضغوط في العمل ومنها القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة، وكذا القدرة على تحمل المسؤولية، وكذا القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط، مع أن الضغوط واحدة إلا أن لها ردود أفعال مختلفة من جانب الأفراد وهذا ما يجعل مستوى الضغوط يختلف من فرد إلى آخر، وهذا ما أكدته نظرية هانز سيللي والتي تقر بأن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة (ساسي، 2023، ص48).

كما يمكن تفسير مستوى وجود الضغوط إلى الأسباب المولدة للضغوط فالتوتر المرتبط بالدور للعمال والعاملات مثلا الأمهات والالتزامات الأسرية تكون مولد آخر للضغوط المهنية. وكذلك العلاقات بين العمال فيما بينهم وبين الطاقم الاشرافي فعند وجود علاقات تتصف بالصراع و التصارع وخاصة تكون مولد لمستويات من الضغوط المهنية لدى العمال(نائف ، 2019، ص218).

وقد يحدد مستويات معينة من الضغوط الانتقال والتغيير، التغيير هو نوع من انواع الضغط عند بعض الناس وتتطلب معظم التغييرات تكيف مع الموقف الجديد مثل الالتحاق بالعمل لأول مرة تغيير مكان ومصلحة العمل وحتى الأحداث العابرة يمكن ان تسبب الضغط.ازمات الحياة التي تمثل فترة من عدم الثبات والاستقرار وتتطلب التكيف معها واتخاذ القرارات مثل المشكلات الأسرية وفي بعض الاحيان تتطور الازمة من سلسلة من احداث الاصغر داخلية أو خارجية التي لم يعد بالإمكان التعامل معها وتحملها سؤاء خارج العمل أو داخله (ماجدة، 2008، ص 85)

وكذا الأسباب الاجتماعية التي تلعب العوامل دورا كبيرا في حدوث الضغط النفسي لدى الافراد ويختلف من حيث شدته ومصدره طبقا للوسط الاجتماعي الذي ينشا فيه الفرد كالفقر الذي يعتبر من بين العوامل المسببة للضغط الذي ينقله إلى بيئة عمله (بوسعيد. زادي، 2015، ص20).

يرى العالم النفسي "البرت اليس" ان سبب اضطراب الانسان يعود الى الشعو بالاكنتتاب او القلق او الاحباط الشعور بالغضب الشديد او المرارة خيبة الامل والشعور بالاشفاق على الذات بناء عليهم يمكن ان نقول ان الاحداث الضاغطة لا تعني شيئا ان لم تسمح لها انت ان تعنيه، فاي نوع من التغيير يمكن ان يسبب الضغط النفسي فهناك من يستطيع التحكم فيه و لا يظهر في تعاملاته سواء في العمل أو خارجه ويكون موجود بمستويات متوسطة يمكن التحكم فيها.

وقد اتفقت نتائج الفرضية الحالية مع نتائج دراسة آمال دربال(2019) التي أكدت أن الإطارات العاملة بشركة سونلغاز يشعرون بمستوى متوسط من الضغط المهني ولديهم قدرة مرتفعة للقيام بأدوارهم الأسرية.والتي فسرت ذلك بأن الحياة العملية تفرض هذا المستوى من الضغط الذي في كثير من الحالات نجد العمال قد تعودوا عليه وتكيفوا معه. وقد يتطور في بعض الحالات وبحول دون التكيف المهني للعامل وقد تتسبب في هذا المستوى من الضغط ظروف خارج عن العمل والمنظمة.

2-2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية وتفسيرها: والتي تنص على أن نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (الاتصال النازل). وللتحقق من صحة هذه الفرضية، واعتمادا على معطيات مقياس الاتصال التنظيمي، وبعد تفريغ الاستجابات وحساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، النسبة المئوية، ودرجة التقدير لكل بند تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم(26).

الجدول رقم(26): مستوى نمط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة.

رتبة البعد	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد والعبارة
الأول	84,72%	0,66	2,54	عبارة 1
	81,94%	0,65	2,46	عبارة 2
	72,92%	0,79	2,19	عبارة 3
	73,96%	0,76	2,22	عبارة 4
	70,83%	0,77	2,13	عبارة 5
	77,08%	0,73	2,31	عبارة 6
	84,38%	0,63	2,53	عبارة 7
	81,25%	0,68	2,44	عبارة 8
	76,39%	0,74	2,29	عبارة 9
	84,38%	0,63	2,53	عبارة 10
	78,78%	3,59	23,64	البعد الأول: نمط الاتصال نازل
الثاني	79,86%	0,73	2,40	عبارة 11
	85,76%	0,64	2,57	عبارة 12
	79,17%	0,73	2,38	عبارة 13
	51,74%	0,75	1,55	عبارة 14
	81,94%	0,74	2,46	عبارة 15
	65,63%	0,80	1,97	عبارة 16
	74,65%	0,79	2,24	عبارة 17
	79,86%	0,75	2,40	عبارة 18
	80,21%	0,79	2,41	عبارة 19
	79,86%	0,73	2,40	عبارة 20
	75,87%	4,08	22,76	البعد الثاني: نمط الاتصال صاعد
الثالث	65,97%	0,86	1,98	عبارة 21
	84,03%	0,68	2,52	عبارة 22
	65,63%	0,80	1,97	عبارة 23
	68,06%	0,78	2,04	عبارة 24
	78,47%	0,74	2,35	عبارة 25
	84,03%	0,66	2,52	عبارة 26
	59,72%	0,71	1,79	عبارة 27
	64,24%	0,78	1,93	عبارة 28
	81,94%	0,77	2,46	عبارة 29
	70,83%	0,78	2,13	عبارة 30
	72,29%	3,86	21,69	البعد الثالث: نمط الاتصال أفقي

المصدر: مخرجات المعالجة الإحصائية لإعداد الطالبين.

تُبين نتائج الجدول رقم(26) أن درجة استجابات عينة الدراسة على عبارات وأبعاد الاستبيان لتحديد نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة، سجلت أعلى الاستجابات على البعد الأول (نمط الاتصال التنظيمي النازل) فكان في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (23,64)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل(3,59)، وبلغ وزنه النسبي (78,78%)، وكانت الاستجابات على عبارات البعد في أغلبها محصورة بين (72,92 و 84,72) أي نمط السائد في الاستبيان ككل هو نمط الاتصال التنظيمي النازل.

في حين سجلت الاستجابات على البعد الثاني (نمط الاتصال التنظيمي الصاعد) فكان في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (22,76)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل(4,08)، وبلغ وزنه النسبي (75,87%)، وكانت الاستجابات على عبارات البعد في أغلبها محصورة بين (51,74 و 85,76) أي نمط الاتصال التنظيمي الصاعد أقل استخداما لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة مقارنة بنمط الاتصال التنظيمي النازل.

وسجلت استجابات مستخدمي مديرية الشباب والرياضة على البعد الثالث (نمط الاتصال التنظيمي الأفقي) كان في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (21,69)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل(3,86)، وبلغ وزنه النسبي (72,29%)، وكانت الاستجابات على عبارات البعد في أغلبها محصورة بين (59,72 و 84,03) أي نمط الاتصال التنظيمي الأفقي أقل استخداما لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة مقارنة بنمط الاتصال التنظيمي النازل والصاعد.

وعليه يمكن القول أن الفرضية الثانية قد تحققت أي أن نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (الاتصال النازل). الاولى بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (23,64)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل(3,59)، وبلغ وزنه النسبي (78,78%).

من خلال استجابات أفراد العينة والتراث النظري في الموضوع تفسر نتائج الفرضية الثانية بأن فهم العمال وإدراكهم لمحتوى الاتصال النازل يعكس حقيقة اتجاههم نحوه هذا النوع من الاتصال التنظيمي والذي يتسم بالمركزية والرسمية، حيث نجد العمال مطالبين بتطبيق القرارات والأوامر، وهو الأكثر شيوعا وانتشارا في منظمات العمل(كاظم، 2010، ص55).

وكذلك لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة من عينة الدراسة. وكذلك لأن هذا يسمح بنقل المعلومات والأوامر من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، مثل المشرفين، الموظفين، والعمال، يأخذ طابعا رسميا وغالباً ما يتم عبر قنوات رسمية كالمذكرات، الاجتماعات، البريد الإلكتروني، أو اللوائح

الإدارية. ويعتمد على السلطة يقوم على سلطة المدير أو القائد في توجيه المرؤوسين وتحديد المهام، يهدف هذا النمط من الاتصال إلى التوجيه والتنفيذ أي الغرض الأساسي منه هو توجيه الموظفين وتنفيذ القرارات والسياسات، ويتصف بأحادية الاتجاه في كثير من الأحيان وفي بعض الحالات لا يتضمن ردود فعل مباشرة من الموظفين كونه يكون في شكل أوامر، مما قد يحد من فاعلية العملية الاتصالية ككل، يركز على الأداء والانضباط، يستخدم لضمان التزام العاملين بالتعليمات وتحقيق أهداف المنظمة، قد يؤدي إلى تشويش أو سوء فهم بين العمال أو عناصر المنظمة، إذا لم تكن الرسالة واضحة أو لم تُستخدم وسيلة مناسبة، قد يحدث لبس أو مقاومة من الموظفين (أبو سمرة، 2011، ص ص 44-49)

وهذا ما أكدته النظرية الكلاسيكية التي أقرت أن الاتصالات أسلوب للاتصالات من أعلى إلى أسفل، بحيث يرى أنه لو أراد شخص الاتصال فإنه يصعد إلى الأشخاص أو المناصب ثم يهبط إلى أشخاص أو مناصب أخرى، فهو يسعى إلى تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف المختلفة لهم، ما يعمل على إزالة مخاوفهم، كما يمكن العاملين من متابعة التغيرات والمستجدات المختلفة وهو ما يساعد على التوازن العام للمؤسسة، وهذا يتحدد بمصادقية المرسل ومدى الثقة فيه.

ولقد اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة عزالدين بركاهم (2014): أنماط الاتصال التنظيمي وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية والتي هدفت للكشف عن وجود إتصال تنظيمي نازل مرتفع، حيث تتدفق المعلومات من الإدارة العليا إلى رؤساء المصالح والمشرفين وذلك عن طريق الاجتماعات أو عن طريق الإعلانات. كما اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة عمار عايب (2014): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العمال حيث توصلت نتائجها إلى وجود اتصال نازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال عن طريق المشرف المباشر بصورة كلية مع اعتماد إلى حد صغير على الإعلانات والاجتماعات. كما اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة بوعطيط جلال الدين (2009) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي والتي هدفت للكشف عن وجود إتصال تنظيمي نازل بانسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الاجتماعات والإعلانات.

2-3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة وتفسيرها: والتي تنص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير نمط الاتصال السائد. (نازل، صاعد، أفقي)، عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "F" (Anova) وذلك بعد التأكد من شروط تطبيقه، وفق معادلة (Kolmogorov-Smirnova) حيث كانت قيمة (Sig) أكبر من قيمة $(\alpha=0,05)$ ، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات كانت النتائج الموضحة في الجدول رقم (27):

الجدول رقم (27): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير نمط الاتصال السائد.

المتغير	المجموعات	العدد	المتوسطات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) محسوبة	قيمة Sig	القرار
الاتصال التنظيمي	أنازل	45	87,62	بين المجموعات	2034.87	2	1017,436	1,859	0,16	غير دالة
	صاعد	26	83,92							
	أفقي	25	96,16	داخل المجموعات	50909.78	93	547,417			
	المجموع	96	88.84							
			المجموع	52944.65	95					

المصدر: مخرجات المعالجة الإحصائية إعداد الطالبين.

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (27) أن قيمة (F) قدرت بـ (1,859) عند درجة حرية (2 - 93) ومستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$ في حين قدرت قيمة (sig) بـ (0,162) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد $(\alpha=0,05)$ ، أي لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير نمط الاتصال السائد (فئة نمط الاتصال نازل، فئة نمط الاتصال الصاعد، فئة نمط الاتصال الأفقي) ويوضح ذلك تقارب قيم المتوسطات الحسابية للمجموعات الثلاثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (فئة نمط الاتصال نازل بـ 87,62)، وبلغ المتوسط الحسابي (فئة نمط الاتصال الصاعد بـ 83,92)، وبلغ المتوسط الحسابي (فئة نمط الاتصال الأفقي بـ 96,16).

من خلال هذا يمكن القول أنه يرفض الفرض البديل $H1=(X1 \neq X2)$ ويقبل الصفري $H0=(X1=X2=X3)$ القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة، حسب متغير نمط الاتصال السائد (فئة نمط الاتصال نازل، فئة نمط الاتصال الصاعد، فئة نمط الاتصال الأفقي)، حيث قيمة (F) قدرت بـ (1,859) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة $(\alpha=0,05)$ و قدرت قيمة (sig) بـ (0,162) وعليه فالفرضية الثالثة تحققت.

يمكن تفسير نتائج الفرضية الحالية التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين فئات العمال الثلاثة (فئة نمط الاتصال نازل، فئة نمط الاتصال الصاعد، فئة نمط الاتصال الأفقي) لأن أداء العينة ككل الذي يحدد مستوى الضغوط ككل كان متوسط -نتائج الفرضية الأولى- أي أن قيم أداءات العينة ككل تقترب من المتوسط الحسابي للعينة أي لا تختلف مستويات الضغوط باختلاف الفئات لأن أداءهم لا يبتعد عن المتوسط كما أنه مهم كان شكل الاتصال داخل المنظمة سواءً (فئة نمط الاتصال نازل، فئة نمط الاتصال الصاعد، فئة نمط الاتصال الأفقي)، لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الإتصال التنظيمي، فالإتصال هو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها، فهو محور كل العمليات الرسمية كانت أم غير رسمية التي يترتب عليه:فعالية الأداء من حيث إتخاذ القرارات، بناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة،حركية الجماعة والدافعية،المساهمة في خلق وعي جماعي متوافق،المساهمة في بلورة الإتجاهات وسلوكيات تعزز الروح المعنوية لمنتسبي المؤسسة،مساعدة العاملين بالمؤسسة على مواكبة ما يستجد من تطورات .

المساهمة في إمتصاص حالات عدم الرضا، حيث يعبر العاملون من خلال قنوات الإتصال التنظيمي عن آرائهم وإتجاهاتهم و توصيل أصواتهم إلى أصحاب القرار،توفير فرصة للإبداع و الابتكار من أجل تطوير المؤسسة من خلال السماح للعاملين بالمؤسسة بإبراز أفكارهم و اقتراحاتهم،المساهمة في تعزيز الولاء للمؤسسة. (قاسمي، 2011،ص 15).

كما أن مهما كانت فئات المنظمة المعبرة عن نمط الاتصال الموجود بها فإن أهداف عملية الاتصالات تبقى تبعا لطبيعة المنظمة و أهدافها الرئيسية، وأن هناك أهدافا أساسية في اغلب عمليات الاتصال وهي: إن الهدف من أي عملية اتصالية ليس إيصال المعلومات والأفكار كما يتبادر إلى الذهن فقط، إنما الهدف هو الإقناع، فأى عملية اتصالية لابد أن تهدف إلى الإقناع بأمر ما بطريقة أو بأخرى، اطلاع المرؤوسين على تعليمات الأهداف المطلوب تنفيذها والتعرف على مدى التنفيذ والمعوقات بالإضافة إلى تسهيل عملية اتخاذ القرار،مساعدة الإدارة في القيام بأعمالها الرئيسية، مثل وضع السياسات والخطط وتقسيم العمل والتوفيق بين جهود العاملين .ث. توفير المناخ الايجابي الذي يرغب العاملين في الانجاز، وتوجيه الموارد البشرية و الفنية والمالية.ربط المديرية والدوائر والأقسام مع بعضها، وتنسيق وصول وتدفق المعلومات من اجل تحقيق الأهداف المنشودة، من خلال ما تقدم يتضح لنا ارتباط أهداف الاتصالات التنظيمية بجميع مراحل ووظائف المنظمات وخطتها وأهداف أيضا، لذلك كان لزاما على المنظمات باختلاف أنواعها

وأحجامها إن تهتم بمقومات ومتطلبات الاتصالات التنظيمية لكي يحقق الاتصال أهدافه في تلك المنظمات وتحقق المنظمات أهدافها (برقية، 2016، ص 219).

أي لا يكون الفرق بين أنماط الاتصال والفئات العمالية في المنظمة القائلة بهذه الأنماط فإن الضغوط النفسية التي تتجم لدى هذه الفئات تكون متقاربة ولا تختلف لديهم.

كما أن مزايا الاتصال النازل تسهم في تحقيق مستوى متوسط من الضغط النفسي، مما يجعله متشابهاً لدى جميع أطراف المنظمة، إذ إن تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف المختلفة لهم يساهم في إزالة مخاوفهم وشكوكهم، وبالتالي يقضي على جو عدم الثقة الذي قد تسوده المنظمة، أو حالة خيبة الأمل نتيجة الشعور بأن الفرد يعمل دون توجيه تجعل من العمال يتكيفون مع ظروف العمل ويتحكمون في ضغوط العمل التي قد تواجههم في محيط العمل، كما أنه يمكن خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع إهتمام وتقدير الإدارة في المستويات العليا، وهذا يخلق لدى الأفراد روحاً من الكبرياء والاعتزاز بالنفس والعمل، كما يمكن العاملين من متابعة التغيرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المنظمة ومعرفة موقف الإدارة منها، مما يساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة. (عساف، 1999، ص 224).

2-4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة و تفسيرها: والتي تنص على أنه لا توجد فروق دالة

إحصائياً بين متوسطات مستوى الضغوط لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الأقدمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة). عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "F" (Anova) وذلك بعد التأكد من شروط تطبيقه، (وفق معادلة (Kolmogorov-Smirnova) حيث كانت قيمة (Sig) أكبر من قيمة

$(\alpha=0,05)$ ، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات كانت النتائج الموضحة في الجدول رقم (28):

الجدول رقم (28): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي

مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الأقدمية المهنية.

المتغير	المجموعات	العدد	المتوسطات	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) محسوبة	قيمة Sig	القرار
ضغوط العمل	من 10-1 سنة	42	81,52	بين المجموعات	5126.68	2	2563,34	4,98	0,009	دالة
	من 11 إلى 20 سنة	38	97,50							
	وأكثر من 20 سنة	16	87,50	داخل المجموعات	47817.97	93	514,172			
	المجموع	96	88.84							
				المجموع	52944.65	95				

المصدر: مخرجات المعالجة الإحصائية لإعداد الطالبين.

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (28) أن قيمة (F) قدرت بـ (4,98) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) في حين قدرت قيمة (sig) بـ (0,009) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0,05$)، أي توجد فروق دالة احصائيا بين متوسطات مستوى الضغوط لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الإقديمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة). عند قيمة ألفا ($\alpha=0,05$). ويوضح ذلك التباعد بين قيم المتوسطات الحسابية للمجموعات الثلاثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (من 1 - 10 سنة بـ 81,52)، وبلغ المتوسط الحسابي (من 11 إلى 20 سنة بـ 97,50)، وبلغ المتوسط الحسابي (وأكثر من 20 سنة بـ 87,50).

من خلال هذا يمكن القول أنه يقبل الفرض البديل $H1=(X1\neq X2)$ ويرفض الفرض الصفري $H0=(X1=X2=X3)$ القائل بعدم وجود فروق دالة احصائيا بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الإقديمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة).، حيث قيمة (F) قدرت بـ (4,98) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) و قدرت قيمة (sig) بـ (0,009). وعليه فالفرضية الرابعة لم تتحقق.

ويمكن أن نفسر نتائج هذه الفرضية أن الضغوط المهنية تنشأ من أسباب كثيرة، حتى أنه يمكن القول

ان أي شيء داخل المهنة قد يكون سبب للضغوط ويعتمد هذا ادراك الفرد لهذه الأسباب ، وعلى أبعاده المهنية و البيئة المحيطة به. وفيما يلي نتناول اهم الاسباب المرتبطة بابعاد الفرد المهنية أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالضغوط المهنية بغض النظر عن الخبرة المهنية للعمل أي حسب استجابات أفراد العينة تحدث لكل الفئات العمالية. الخبرة المهنية (أقل من 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة).

كصعوبة المهنة في حد ذاتها تسبب شعور بعدم الاتزان وترجع هذه الصعوبة اما لعدم معرفة الفرد

لجوانبها أو لعدم فهمه التام لها بسبب قلة خبرته الناتجة عن عدد سنوات عمله.

كذلك مشاكل خضوع للسلطة ، تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس

ونفوذه وسلطته على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وعادة ما يطلب من

المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا يؤدي الى الشعور بالتوتر لدى البعض, فكل ما زادت سنوات العمل أصبح العامل أكثر معرفة لمسؤولية وأكثر تفهما لطبيعة عمله وهذا ما يقلل مستوى الضغوط لديه.

وقد اخلفت نتائج دراستنا مع دراسة عثمان مريم (2010): الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى

أعوان الحماية المدنية والتي توصلت إلى أن الضغوط المهنية لا تتأثر بسنوات الخبرة المهنية من مستوى

الدلالة 0.05 .

وقد اخلفت نتائج دراستنا مع دراسة مليكة شارف خوجة (2018): مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين دراسة ميدانية في ولاية بومرداس، والتي توصلت إلى عدم جود فروق في مستويات الضغوط المهنية لدى المدرسين تبعا لمتغير الخبرة المهنية .

كما اخلفت نتائج دراستنا مع دراسة سليم عمرو (2019): الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي، والتي توصلت في نتائجها إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في الضغوط المهنية بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغير الاقدمية المهنية .

في ضوء هذا العرض الذي تم تقديمه كتفسير لنتائج هذه الفرضية الذي استند إلى العوامل المسببة لضغوط المهنية لدى العمال وقد تحدث لأي عامل ولا يتأثر هذا بالخبرة المهنية لهذا العامل.

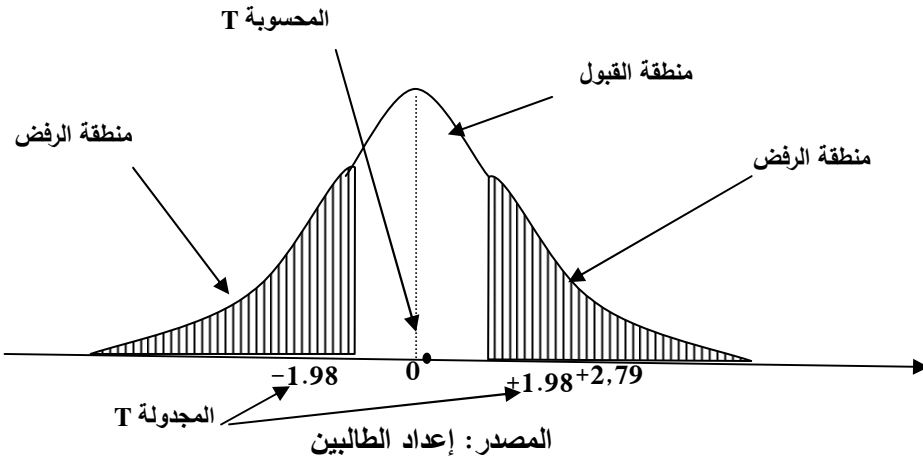
2-5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة وتفسيرها: والتي تنص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الجنس (ذكور، إناث)، للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" (T-Test) لعينتين مستقلتين وذلك بعد التأكد من شروط تطبيقه، لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الجنس. (ذكور، إناث)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعينتين، فكانت النتائج الموضحة في الجدول رقم (29) .

- الجدول رقم (29): يبين قيمة (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الجنس. عند مستوى الثقة 0,05.

المتغير	الفئة	العينة "ن"	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	"ت" المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد	القرار
الضغوط المهنية	ذكور	60	93,88	24,31	2,795	1,98	94	0,006	0,05	دال
	إناث	36	80,44	19,98						

المصدر: مخرجات المعالجة الإحصائية لإعداد الطالبين.

الشكل رقم (09): منحني (t) لقبول أو رفض الفرضية الأولى حسب متغير الضغوط المهنية بين الذكور والاناث عند مستوى الثقة 0,05.



تبين القراءة الإحصائية للجدول رقم (29) ، أن قيمة "ت" (T-Test) المحسوبة لدرجات الضغوط المهنية بين الجنسين تقدر بـ (2,795) أما "ت" المجدولة فبلغت (1,98) عند مستوى دلالة ألفا $(\alpha=0,05)$ ودرجة حرية (94)، ومن خلال المقارنة بينهما نجد أن (ت) المحسوبة أكبر من "ت" المجدولة، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس (ذكور، إناث)، ويؤكد ذلك قيمة الدلالة الاحصائية المحسوبة (Sig) المقدر بـ (0,006)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ألفا $(\alpha=0,05)$ كما يظهر ذلك أيضا في التباعد بين قيم المتوسطات الحسابية، حيث نجد أن متوسط الاناث البالغ (80,44) في حين متوسط الذكور الذي بلغ (93,88) .

كما أن قيمة "ت" المحسوبة تقع في منطقة رفض الفرضية الصفرية $H_0=(X_1=X_2)$. ومنه ترفض الفرضية الصفرية H_0 وتقبل الفرضية البديلة $H_1=(X_1 \neq X_2)$ القائلة بوجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة عند قيمة ألفا $(\alpha=0,05)$. وعليه فإن الفرضية الخامسة لم تتحقق، أي توجد فروق بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الجنس. حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2,79)، وبلغت قيمة "ت" المجدولة (1,98) وقدرت قيمة sig الاحتمالية بـ (0,006).

تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الفرد ،كالسن والخبرة والجنس.... الخ ولقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية في الجنس لها تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الفرد لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها، فالشخصية المختلفة لنوع الفرد (ذكر- إناث) هي التي تعطي الفرصة للعامل بأن يشعر بالضغوط دون آخر ، فأحدهما يكون أكثر قابلية للضغوط. فنجد نتائج دراستنا اختلفت مع دراسة عمرون سليم (2019) الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي، والتي أفرت بأنه لا توجد فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الفا (0.05) في الضغوط المهنية بين أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي تبعا لمتغير الجنس

كما نجد دراستنا لم تتفق مع دراسة قوسم عفراء (2021) استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية. والتي نصت على أنه لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير الجنس (ذكور، إناث). فعامل الجنس يلعب دورا كبيرا في صنع الفروق في مستوى الضغوط ويمكن ارجاع هذا الاختلاف بين الذكور والإناث إلى وجود عدد الذكور في هذا المجال أكثر من الإناث وكذا طبيعة العمل وكثرة الأعباء والمهام الصعبة تجعلهم أكثر تعرضا للضغوط، أما المرأة اليوم أصبحت أكثر فاعلية في المجتمع فطبيعة التكوين النفسي و الفيزيولوجي والمرحلة العمرية يعرضانها إلى بعض الضغوط في مجال عملها، وكذا المرأة العاملة تشغل دورين اجتماعيين في آن واحد خاصة إذا كانت متروجة ولديها أطفال فهذا ما يقلل من كفاءتها وتقل درجة تحملها للأعباء والمسؤوليات.

3- استنتاج عام:

للداسة الحالية شقين نظري وميداني فمن خلال الشق الأول يمكن القول أن الضغوط المهنية اجمالا هي العلاقة بين الفرد و البيئة التي يرى الفرد انها تتفوق او تقل عن قدراته وإمكانياته و تهدد رفاهية النفسية في بيئة العمل، وأنه استجابة تكيفية تحدثها الفروق الفردية بين الافراد وتسهم العمليات النفسية فيها لهذا فهي تنتج عن اي حدث بيئي او موقف او حادثة وتحتاج الى مزيد من الجهد النفسي والجسدي الفيزيائي للفرد.

كما أنه مجموعة الاستجابات التي يظهرها الفرد تجاه الشدة النفسية أو التغير بأنه التناذر العام للتكيف المهني

في حين أن الاتصال بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة، والردار الذي يتحسس ما يدور خارج هذا الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات بهدف تحقيق التكيف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياة التنظيم جماعية وأفراد، فالاتصال ضروري للمنشأة العصرية، ولقد حاول العديد من المفكرين والمختصين في علم الاتصال وعلومه تقديم تصورات أولية لما يسمى بالاتصال التنظيمي كشكل معرفي جديد، كما أن الاتصال التنظيمي بأنه الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب أو المرسل سواء كان صاعداً أو نازلاً أو أفقياً، الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

أما من خلال الشق الميداني فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (متوسط)، بمتوسط حسابي في المقياس ككل بلغ (7,40)، انحراف معياري للمقياس ككل قدره (1,96)، في حين بلغت النسبة المئوية (46,27%).
- نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة (الاتصال النازل). في الترتيب الأول، بمتوسط حسابي في البعد ككل قدر بـ (23,64)، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد ككل (3,59)، وبلغ وزنه النسبي (78,78%).

- عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة، في ضوء متغير نمط الاتصال نازل، صاعد، أفقي، حيث قيمة (F) قدرت بـ (1,859) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) و قدرت قيمة (sig) بـ (0,162).

- وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الاقدمية المهنية (من 1 إلى 10 سنة، ومن 11 إلى 20 سنة، وأكثر من 20 سنة). حيث قيمة (F) قدرت بـ (4,98) عند درجة حرية (2) ومستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) و قدرت قيمة (sig) بـ (0,009).

- وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي مديرية الشباب والرياضة حسب متغير الجنس. حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2,79)، وبلغت قيمة "ت" المجدولة (1,98) و قدرت قيمة sig الاحتمالية بـ (0,006).

4- مقترحات الدراسة:

- تصميم برامج تدخلية لفهم أعمق لمصادر الضغوط التي يواجهونها واقتراح حلول مخصصة و يمكن أن تشمل هذه البرامج جلسات استشارية فردية أو جماعية، ورش عمل حول إدارة الضغوط، أو برامج إرشاد من موظفين ذوي خبرة أطول.

- إشراك الموظفين في عملية تصميم البرامج التدخلية لها تأثير إيجابي على تقبلهم وفعالية البرامج.

- إجراء تقييمات أكثر تفصيلاً لفهم طبيعة الضغوط التي يواجهها الموظفون الذكور بشكل أكبر، وتطوير آليات دعم تتناسب مع احتياجاتهم و يمكن أن يشمل ذلك توفير مساحات آمنة للتعبير عن التحديات أو برامج تركز على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية .

- تعزيز فعالية انماط الاتصال التنظيمي (صاعد، نازل، أفقي) وتحسين جودته في جميع الاتجاهات و يمكن تحقيق ذلك من خلال :

- تفعيل آليات الاتصال الصاعد مما يشجع الموظفين على تقديم آرائهم ومقترحاتهم وشكواهم للإدارة بشكل آمن وفعال .

- تحسين جودة الاتصال النازل مما يضمن وصول المعلومات بوضوح وفي الوقت المناسب لجميع الموظفين.
- دعم الاتصال الأفقي يعمل على تشجيع التعاون وتبادل المعلومات والدعم بين الزملاء.
- إجراء دراسات نوعية معمقة لاستكشاف آليات تأثير متغير الأقدمية المهنية والجنس على الضغوط .
- استخدام المقابلات المتعمقة ومجموعات التركيز لفهم الأسباب الكامنة وراء ارتفاع مستويات الضغط لدى الموظفين ذوي الأقدمية المتوسطة والذكور
- دراسة التفاعلات بين أنماط الاتصال وعوامل ديموغرافية وتنظيمية أخرى من فحص ما إذا كانت هناك تفاعلات بين نمط الاتصال السائد ومتغيرات مثل الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي في العمل، طبيعة المهام، أو الهيكل التنظيمي في التأثير على مستويات الضغوط المهنية.
- العمل على تطبيق مبادرات لتحسين الاتصال، إجراء دراسات لتقييم ما إذا كان لهذه المبادرات تأثير إيجابي على تقليل مستويات الضغوط المهنية لدى الموظفين.
- تحديد مدى فعالية استراتيجيات تحسين الاتصال في معالجة مشكلة الضغوط
- إجراء دراسات مماثلة في مديريات أخرى لفهم ما إذا كانت النتائج قابلة للتعميم على نطاق أوسع في الإدارة العمومية في الجزائر
- العمل على تحسين ظروف العمل بتوفير كل المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لأداء العمل.
- ضرورة فتح المجال أمام الموظفين على التصرف بحرية أثناء أداء مهامهم الوظيفية وزيادة مهاراتهم.
- إعطاء حرية للعاملين بالمؤسسة ليس فقط في اتصالهم بالإدارة و إيصال انشغالاتهم و لكن بضرورة إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة في إطار قوانين تنظم هذه الحريات.
- العمل على خلق جو مهني مشجع نفسيا على العطاء من قبل الموظف.
- تحديث الوسائل المستعملة خصوصا في ظل التطور السريع لوسائل الاتصال لكي تواكب التطورات الحاصلة.
- ضرورة الاهتمام ببيئة العمل لأنها تلعب دورا كبيرا على الكفاءة والعمل
- ضرورة وجود برامج متابعة من قبل أخصائيين نفسيين من أجل التخفيف من التوتر الناشئ من بيئة العمل والتعامل مع الحالات الخطرة والصعبة
- إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أسباب الضغوط المهنية التي تتعرض لها هذه العينة من الممرضات والعمل على معالجتها وفقا لهذه الأسباب.

- ضرورة وجود برامج متابعة من قبل أخصائيين نفسيين من أجل التخفيف من التوتر الناشئ من بيئة العمل والتعامل مع الحالات الخطرة والصعبة.
- ضرورة العمل على تحسين ظروف البيئة المادية للعمل مثل: (المساحة، الإضاءة، التهوية، الرطوبة).

- الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول أن الضغوط المهنية أصبحت من أبرز التحديات التي تواجه الأفراد والمؤسسات في بيئات العمل الحديثة، لا سيما في ظل التغيرات المتسارعة والتنافسية العالية وتبين من خلال الدراسة أن لأنماط الاتصال التنظيمي دوراً محورياً في التأثير على مستويات هذه الضغوط، سواء بالتخفيف منها أو زيادتها، وفقاً لمدى كفاءتها وفعاليتها.

كما أن الضغوط المهنية تمثل تحدياً معقداً ومتعدد الأبعاد في بيئة العمل المعاصرة، حيث تؤثر بشكل مباشر على الأداء الفردي والجماعي، وعلى الصحة النفسية والبدنية للعاملين، وكذلك على كفاءة المؤسسة واستمراريتها. ومن هذا المنطلق، جاء التركيز في هذه الدراسة على العلاقة الوثيقة بين هذه الضغوط وأنماط الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات، حيث ثبت أن الاتصال الفعال لا يقتصر فقط على كونه وسيلة لنقل المعلومات، بل يُعد عنصرًا حيويًا في بناء مناخ عمل صحي وداعم. ويعد الاتصال داخل بيئة العمل أحد أبرز الأدوات التنظيمية والنفسية التي تساهم بشكل فعال في التخفيف من الضغوط المهنية، إذ يشكل وسيلة مركزية لفهم المتغيرات، وتوضيح الأدوار، وحل المشكلات، والتفاعل الإنساني البناء. فالبيئة التي تتسم بوجود قنوات اتصال واضحة، مفتوحة، وفعالة تكون غالبًا أقل عرضة لتوليد التوترات والصراعات الداخلية بين الموظفين، لأنها تتيح الفرصة للتعبير عن الآراء والمشكلات والتحديات بطرق بناءة وآمنة. كما أن الاتصال الجيد يساعد على خفض مشاعر الغموض والقلق الوظيفي، خاصة عندما يكون هناك وضوح في التوجيهات والتعليمات، وتوفير تغذية راجعة منتظمة.

ضف إلى ذلك فإن الاتصال الإيجابي داخل المؤسسة يهدف إلى تعزيز الشعور بالانتماء والدعم النفسي، كما يهدف أيضا إلى جعل العامل يشعر بأنه جزء من منظومة يُستمع له فيها ويُقدّر رأيه، مما يقلل من الإحساس بالعزلة أو الإهمال وهما من أبرز مسببات الضغط النفسي في بيئة العمل. كما أن الحوار المفتوح بين الموظف ومديره يساهم في تقوية العلاقة الإدارية ويخلق مناخًا من الثقة المتبادلة، مما يسهل التعامل مع المشكلات عند حدوثها بدلاً من تفاقمها.

ومن الناحية الإدارية، فإن الإدارة التي تعتمد أساليب تواصل فعالة تكون أكثر قدرة على التدخل المبكر لمعالجة مصادر الضغط لدى موظفيها، من خلال الاستماع إليهم، وتقدير ضغوطهم، وإشراكهم في اتخاذ القرار، وتقديم الدعم اللازم لهم، سواء كان دعمًا نفسيًا أو إداريًا أو تقنيًا. وبالتالي، فإن الاتصال ليس مجرد وسيلة إبلاغ، بل هو أداة استراتيجية لتحقيق رفاه الموظفين واستقرارهم النفسي والمهني.

وعليه، فإن بناء نظام اتصال داخلي فعال يعد ضرورة أساسية لأي مؤسسة تسعى للحد من الضغوط وتحقيق التوازن النفسي والوظيفي، مما ينعكس على تحسين الأداء العام، وتقليل حالات الاحتراق المهني ورفع معدلات الرضا والانتماء لدى العاملين.

- قائمة المراجع:

- أبو بكر، مصطفى محمود. (2008) . إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية:الدار الجامعية.
- أبو سمرة. محمد. (2011).الاتصال الإداري والإعلام، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- أبو سمرة، محمد. (2008). الاتصال الإداري والإعلامي. (ط1). الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الأشهب، اسماعيل.(2021).علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.جامعة حمه لخضر الوادي.الجزائر.
- العاجي، فيروز.(2018).علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الإداريين. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.جامعة ألكلي محند الحاج البويرة.الجزائر.
- العجمي ،محمد حسنين. (2008) . القيادة الإدارية-التممية البشرية.(ط1). الاردن :دار المسيرة.
- العلق، بشير. (2009). الاتصال في المنظمات العامة. (ط1). الأردن: دار اليازوري.
- العميان ، محمود. (2005) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الاردن : دار وائل.
- المنجد في اللغة العربية والإعلام(1996) . (ط3). بيروت: دار الشرق.
- برقية، سهيلة . (2022) . التناول النظري للاتصال التنظيمي(عرض لأهم النظريات المفسرة) . مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد14 / (01). الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- بلواضح ،عبد الوهاب.(2014).الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف المسيلة.الجزائر.
- بن داود، العربي. (2008). فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية. (مذكرة لنيل شهادة الماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة.الجزائر.
- بن طالب ،سامية.(2018). تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.جامعة امحمد بوقرة بومرداس.الجزائر.
- بوسعيد ،عبلة. زادي ،جهيدة .(2015) . دراسة الضغط النفسي لدى المصابين بداء السكري فئة ما بين (23)و(33) سنة . دراسة عيادية ل (6) حالات .(مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة.الجزائر.
- بوعطيط ،جلال الدين.(2009).الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. (مذكرة لنيل شهادة الماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة.الجزائر.

- جوزيف، إلياس. (2000). معجم المجاني المصور. (ط2). لبنان: دار المجاني للنشر.
- حجاب، منير. (2004). المعجم الإعلامي. (ط1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- دريال، أمال. (2019). علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية. (مذكرة لنيل شهادة دكتوراة). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. الجزائر.
- رحيم، مختارية. صحراوي، فريحة. (2021). الصراع التنظيمي وعلاقته بالإتصال التنظيمي. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة ابن خلدون تيارت. الجزائر.
- ساسي، هادف جبير. (2023). إدارة الضغوط المهنية. (ط1). الجزائر.
- شارف خوجة، مليكة. (2018). مصادر الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين. (مذكرة لنيل شهادة دكتوراة). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة أبو القاسم سعد الله - الجزائر.
- عايب، عمار. (2014). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى العمال. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف المسيلة. الجزائر.
- عثمان مريم. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية. (مذكرة لنيل شهادة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر.
- عثمان، فاروق السيد. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. (ط1). القاهرة: دار الفكر العربي.
- عزالدين بركاهم. (2014). أنماط الاتصال التنظيمي وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). جامعة -محمد بوضياف- المسيلة. الجزائر.
- عمرو، سليم. (2019). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الإنجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي. (مذكرة لنيل شهادة دكتوراة). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف المسيلة. الجزائر.
- فاروق، عبد فليح. السيد، محمد عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ط1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- فرج، عبد القادر طه. السيد، مصطفى راغب. (2010). مقياس الضغوط المهنية. (ط1). القاهرة: متبة الانجلو المصرية.
- قاسمي، ناصر. (2011). الاتصال في المؤسسة -دراسة نظرية وتطبيقية-. (ط2). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- قوسم، عفرأ. (2021). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية. (مذكرة لنيل شهادة الماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي تبسة. الجزائر.

- كاظم، خيضر محمود. (2002). السلوك التنظيمي. (ط1). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- كاظم، خيضر محمود. (2010). الاتصال الفعال في إدارة الأعمال. (ط1). الأردن: دار صفاء للطباعة للنشر والتوزيع.
- لوكيا، الهاشمي. (2006). السلوك التنظيمي. (ط2). الجزء الثاني. الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد. (2008)، الضغط النفسي و مشكلاته واثره على الصحة النفسية. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع .
- ماهر، أحمد. (1995)، السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات. (ط1). الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع .
- ماهر، أحمد. (2003)، السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات. (ط8). الاسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع .
- ماهر، أحمد. (2004). كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال. (ط1). الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع .
- معلوم، ليلي. (2015). الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي. (مذكرة لنيل شهادة الماجستير). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة مولود معمري تيزي وزو. الجزائر.
- مهري، شفيقة وأخرون. (2022) . رهانات الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق - دراسات وأبحاث. (ط1). قسنطينة: ألفا للوثائق للنشر والتوزيع
- عساف، عبد المعطي محمد. (1999). السلوك الإداري و التنظيمي في المنظمات المعاصرة. عمان :دار زهوان للنشر والتوزيع.



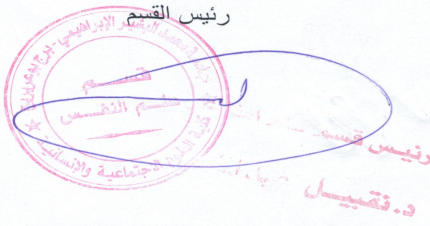
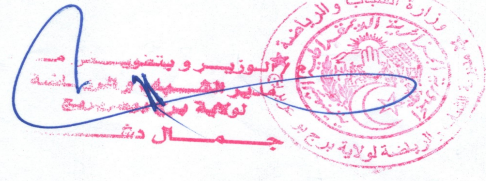
- قائمة ملاحق الدراسة:

- الملحق رقم (01): التراخيص لإجراء الدراسة:
- ترخيص المؤسسة المستقبلية بإجراء دراسة الميدانية
- الملحق رقم (02): أدوات جمع البيانات:
- مقياس الضغوط المهنية
- استبيان الاتصال التنظيمي
- الملحق رقم (03): مخرجات معالجة الفرضيات
- مخرجات اعتدالية التوزيع :
- مخرجات معالجة الفرضية الأولى:
- مخرجات معالجة الفرضية الثانية:
- مخرجات معالجة الفرضية الثالثة:
- مخرجات معالجة الفرضية الرابعة:
- مخرجات معالجة الفرضية الخامسة:
- حجم العينة وفقا لمعادلة كوكران

- قائمة ملاحق الدراسة:

- الملحق رقم (01): التراخيص لإجراء الدراسة:

- ترخيص مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج

 <p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique وزارة التعليم العالي والبحث العلمي République Algérienne Démocratique et Populaire</p>		 <p>جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علم النفس</p>	
Université de Mohammed Bachir El Ibrahim - Bordj Bou Arreridj Faculté des sciences sociales et humaines Département de psychologie			
الى السيد (ة): مدير مديرية الشباب والرياضة برج بوعريريج		الرقم: 132 / ق ع ن / 2025	
<p>الموضوع: طلب الموافقة على استقبال الطلبة في إطار البحث الميداني للسنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، نرجو من سيادتكم الموافقة على استقبال الطلبة المبين أسماؤهم أدناه، وإفادتهم بالمعلومات الممكنة للبحث الموسوم بـ: الضغوط المهنية في ضوء أنماط الاتصال التنظيمي لدى مستخدمي الادارة العمومية</p>			
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام			
الأستاذ المشرف: د/ قرين العبد		أسماء الطلبة <input checked="" type="checkbox"/> معيو عز الدين <input checked="" type="checkbox"/> بن معمر انيس	
 <p>رئيس القسم رئيس قسم د. قسيميل</p>		 <p>رأي المؤسسة المستقبلة رئيسة جمال دشمال</p>	
العنوان: جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية ، العناصر 34030 ، ب ع ، الجزائر هاتف الكلية : 0021335862132 فاكس رقم : 0021335862132 هاتف قسم العلوم الاجتماعية: 0021335862115 فاكس رقم : 0021335862115			

- الملحق رقم (02): أدوات جمع البيانات:

جامعة محمد البشير الابراهيمى - برج بوعريـريـج

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير موارد البشرية

الموضوع:

- تطبيق مقياس الضغوط المهنية

- تطبيق استبيان الاتصال التنظيمي

- البيانات الشخصية:

أنثى

- الجنس : ذكر

- الأقدمية في العمل : من 1 سنة إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 20 س من 20 سنة فما فوق

- تعليمات الاجابة:

- أخي الموظف (ة):

نوجه إليك هذه الاداتين التي تتكون من مجموعة عبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك وآرائك في المواقف التي تقابلك في عملك و التي نرجوا منك الإجابة عنها بكل صدق بهدف مساعدتنا على القيام بالدراسة بطريقة علمية ودقيقة من اجل إثراء الجانب التطبيقي من حيث النتائج التي سنتوصل إليها بفضل مساهمتكم الفعالة و الصادقة .

والرجاء هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك. ليست هناك اختيارات صحيحة وأخري خاطئة، بل تكون الإجابة إما صادقة أو غير صادقة أو غير دقيقة. وتؤكد أن إجابتك ستظل سرية وستستخدم فقط في البحث العلمي. تأكد من أنك لم تترك أي عبارة دون وضع علامة أمامها.

وفي الأخير نشكركم على تعاونكم معنا

أولاً :الأداة الأولى مقياس الضغوط المهنية

الرقم	عبارات المقياس	لا تنطبق نادرا	تنطبق نادرا	تنطبق غالبا	تنطبق دائما
01	لا أستطيع حل المشكلات المسندة لي				
02	مسئوليات ومهام عملي غير واضحة				
03	أشعر أنني مقيد ولا أستطيع عمل شيء				

04	يعيق زملائي قدرتي على العمل
05	يتدخل عملي مع حياتي الخاصة
06	لدى القليل لأقوم به في عملي
07	لا أعلم إذا كان ما أقوم به في عملي صواب أم خطأ
08	يكثر المشرفون من نقدهم لي
09	انا منعزل عن الآخرين
10	تغير قواعد العمل بصورة مستمرة
11	عملي غير مرضي لي
12	يتطلب عملي التغاضي عن بعض مبادئ وقيمي
13	أنا موجود بعملي على غير رغبتي وليس لي خيار آخر
14	لا أملك المعلومات اللازمة لأؤدي عملاً جيداً
15	يتطلب عملي تلبية مطالب وأوامر متعارضة
16	تظهر إدارة العمل المحسوبية و المحاباة للبعض
17	لدى الكثير جدا لأؤديه في وقت قليل
18	ارى أن مؤهلاتي تفوق العمل الذي أؤديه
19	لا يقدم لي المسؤولون تقييماً لعملي
20	بنال الآخرون حوافز على ما أقوم به أنا من عمل
21	أرى أنني مجرد ترس في عجلة الهيئة التي أعمل بها
22	لا أعرف بالضبط ما هو المطلوب مني في العمل
23	لدى القليل من النجاحات الحقيقية
24	لا يوافق كثير من الناس على عملي
25	أنا غير قادر على التأثير على القرارات المتعلقة بي
26	من أعمل معهم لا يفهمون دوري في العمل
27	أختلف مع من أعمل معهم
28	تعارض السياسات الإدارية مع حسن أدائي للعمل
29	أضطر للعمل في أوقاتي الخاصة
30	عملي ليس صعبا
31	احصل على المعلومات التي أعمل بناء عليها متأخرا جدا
32	عملي غير مقدر
33	أنا متفقد مع من أعمل معهم في قليل من الخصائص
34	لا توجد علاقة بين الأداء والنجاح في عملي
35	تقدمي المهني ليس بالقدر الذي أتمناه
36	لا أثق بالمؤسسة التي أعمل بها
37	ربما أتعرض للفصل من عملي ولا أستطيع القيام بشيء
38	لا أعرف الهدف من عملي
39	أضطر لمخالفة بعض الإجراءات لأتمكن من أداء عملي
40	يغلب وجود المنافسة بين الأفراد على التعاون بينهم في

41	أعباء عملي هائلة
42	معظم وقتي أستهلكه في عمل روتيني
43	لا أتعرف على النتائج النهائية لعملي
44	يلومونني في العمل على أخطاء غيري
45	أتجنب إخبار الناس عن طبيعة عملي أو مكانه
46	أولويات عملي غير واضحة
47	لا أحظى بالاحترام في العمل
48	قلبي ليس على عملي

أولاً: الأداة الثانية الاتصال التنظيمي

الرقم	عبارات الاستبيان	دائماً	أحياناً	نادراً
01	تتلقى الأوامر من الإدارة عن طريق المشرف المباشر			
02	تحصل بكل سهولة على المعلومات المرتبطة بمهام وظيفتك			
03	تعتبر الاجتماعات احد وسائل الاتصال التنظيمي الفعالة لإيصال التعليمات إليك			
04	تتصل بك الإدارة بهدف تقديم قرارات للتنفيذ فقط.			
05	تلجأ الإدارة إليك لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك			
06	تصلك المعلومات من الإدارة في الوقت المناسب			
07	المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة			
08	الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستكم لإيصال التعليمات لك بسرعة			
09	القرارات الصادرة من طرف الإدارة في صالح المرؤوسين			
10	الهاتف وسيلة من وسائل اتصال الادارة بك			
11	تتصل بالإدارة من خلال مسئولك المباشر			
12	لا تجد صعوبة في الاتصال بالإدارة			
13	فضل المقابلة الفردية مع المسؤول لطرح مشاكل عملك			
14	تلجأ إلى صندوق الشكاوي لإيصال انشغالاتك			
15	يشعر الموظفون بحرية كاملة في الاتصال برؤسائهم			
16	تستغل اجتماعك بالإدارة للتحسيس بصعوبة عملك			
17	تحل المشاكل المتعلقة بأداء عملك من خلال اتصالك بالإدارة			
18	الإدارة مهتمة باستقبال العمال للاستماع إلى انشغالاتهم			
19	تتصل بمن هم أعلى منك بإتباع التسلسل الإداري			
20	تعتبر أن اتصالك بالإدارة عملية فعالة لرفع مستوى أدائك			
21	تتصل بزملائك في العمل باستشارة المشرف			
22	تتبادل الاتصال التنظيمي مع زملائك في العمل			
23	تقوم الإدارة بتشجيعك عند مبادرتك لعمل معين			
24	تطلب المساعدة من زملائك في التعامل مع الآلات الحديثة			
25	تصل بزملائي في العمل لأتناقش معهم حول كيفية العمل			

			تسود علاقات إنسانية بين زملائي في العمل	26
			تستطيع الاستغناء عن الاتصال بزملائك	27
			تشارك في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالمؤسسة	28
			للاتصال التنظيمي بين الزملاء دور في تنمية روح الفريق	29
			تشارك الإدارة العمال في التعبير عن آرائهم	30

- الملحق رقم (03): مخرجات معالجة الفرضيات
- مخرجات اعتدالية التوزيع

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon		
		ظغوط مهنية
N		96
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	88,8438
	Ecart type	23,60746
Différences les plus extrêmes	Absolue	0,084
	Positif	0,084
	Négatif	-0,049
Statistiques de test		0,084
Sig. asymptotique (bilatérale)		,095 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

- مخرجات معالجة الفرضية الأولى:

مستوى الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية مرتفع

Statistiques descriptives					
	N	Somme	Moyenne	Ecart type	نسبة مئوية
بند 1	96,00	182,00	1,90	1,02	47,40
بند 13	96,00	171,00	1,78	1,03	44,53
بند 25	96,00	154,00	1,60	0,89	40,10
بند 37	96,00	147,00	1,53	0,86	38,28
العجز	96,00	654,00	6,81	2,42	42,58
بند 2	96,00	205,00	2,14	1,20	53,39
بند 14	96,00	171,00	1,78	0,98	44,53
بند 26	96,00	177,00	1,84	1,05	46,09
بند 38	96,00	155,00	1,61	0,93	40,36
قلة معلومات	96,00	708,00	7,38	2,48	46,10
بند 3	96,00	169,00	1,76	0,99	44,01
بند 15	96,00	171,00	1,78	0,96	44,53
بند 27	96,00	196,00	2,04	1,00	51,04
بند 39	96,00	188,00	1,96	1,09	48,96
الصراع	96,00	724,00	7,54	2,62	47,14
بند 4	96,00	165,00	1,72	1,02	42,97
بند 16	96,00	196,00	2,04	1,08	51,04
بند 28	96,00	180,00	1,88	1,03	46,88
بند 40	96,00	202,00	2,10	1,11	52,60
افتقاد	96,00	743,00	7,74	2,86	48,37
بند 5	96,00	192,00	2,00	3,13	50,00
بند 17	96,00	200,00	2,08	1,06	52,08
بند 29	96,00	188,00	1,96	1,04	48,96
بند 41	96,00	183,00	1,91	1,10	47,66
العبي	96,00	763,00	7,95	4,13	49,68
بند 6	95,00	155,00	1,63	0,84	40,36
بند 18	96,00	236,00	2,46	1,20	61,46
بند 30	96,00	210,00	2,19	1,17	54,69
بند 42	96,00	194,00	2,02	1,10	50,52
الملل	96,00	795,00	8,28	2,61	51,76
بند 7	96,00	160,00	1,67	0,88	41,67
بند 19	96,00	184,00	1,92	1,09	47,92
بند 31	96,00	185,00	1,93	1,01	48,18
بند 43	96,00	169,00	1,76	1,02	44,01
التغذية	96,00	698,00	7,27	2,36	45,44
بند 8	96,00	164,00	1,71	0,97	42,71
بند 20	96,00	186,00	1,94	1,12	48,44
بند 32	96,00	180,00	1,88	1,06	46,88
بند 44	96,00	166,00	1,73	0,98	43,23

العقاب	96,00	696,00	7,25	2,85	45,31
بند 9	96,00	177,00	1,84	1,01	46,09
بند 21	96,00	165,00	1,72	1,03	42,97
بند 33	96,00	201,00	2,09	1,02	52,34
بند 45	96,00	193,00	2,01	1,16	50,26
الاغتراب	96,00	736,00	7,67	2,45	0,00
بند 10	96,00	185,00	1,93	1,09	48,18
بند 22	96,00	160,00	1,67	0,98	41,67
بند 34	96,00	173,00	1,80	1,08	45,05
بند 46	96,00	175,00	1,82	1,09	45,57
الغموض	96,00	693,00	7,22	2,99	45,12
بند 11	96,00	162,00	1,69	0,92	42,19
بند 23	96,00	178,00	1,85	0,99	46,35
بند 35	96,00	203,00	2,11	1,11	52,86
بند 47	96,00	141,00	1,47	0,87	36,72
العائد	96,00	684,00	7,13	2,51	44,53
بند 12	96,00	156,00	1,63	0,93	40,63
بند 24	96,00	176,00	1,83	0,98	45,83
بند 36	96,00	152,00	1,58	1,01	39,58
بند 48	96,00	151,00	1,57	0,97	39,32
صراعاالقيم	96,00	635,00	6,61	2,73	41,34
ظغوطمهنية	96,00	8529,00	88,84	23,61	46,27
N valide (liste)	95,00				

- مخرجات معالجة الفرضية الثانية:

نمط الاتصال التنظيمي السائد لدى مستخدمي الإدارة العمومية الاتصال النازل

Statistiques descriptives							
	N	Minimum	Maximum	Somme	Moyenne	Ecart type	نمط اتصال
عبارة 1	96,00	1,00	3,00	244,00	2,54	0,66	84,72
عبارة 2	96,00	1,00	3,00	236,00	2,46	0,65	81,94
عبارة 3	96,00	1,00	3,00	210,00	2,19	0,79	72,92
عبارة 4	96,00	1,00	4,00	213,00	2,22	0,76	73,96
عبارة 5	96,00	1,00	3,00	204,00	2,13	0,77	70,83
عبارة 6	96,00	1,00	3,00	222,00	2,31	0,73	77,08
عبارة 7	96,00	1,00	3,00	243,00	2,53	0,63	84,38
عبارة 8	96,00	1,00	3,00	234,00	2,44	0,68	81,25
عبارة 9	96,00	1,00	3,00	220,00	2,29	0,74	76,39
عبارة 10	96,00	1,00	3,00	243,00	2,53	0,63	84,38
نزل	96,00	12,00	30,00	2269,00	23,64	3,59	78,78
عبارة 11	96,00	1,00	3,00	230,00	2,40	0,73	79,86
عبارة 12	96,00	1,00	3,00	247,00	2,57	0,64	85,76
عبارة 13	96,00	1,00	3,00	228,00	2,38	0,73	79,17
عبارة 14	96,00	1,00	3,00	149,00	1,55	0,75	51,74
عبارة 15	96,00	1,00	3,00	236,00	2,46	0,74	81,94

عبارة 16	96,00	1,00	3,00	189,00	1,97	0,80	65,63
عبارة 17	96,00	1,00	3,00	215,00	2,24	0,79	74,65
عبارة 18	96,00	1,00	3,00	230,00	2,40	0,75	79,86
عبارة 19	96,00	1,00	3,00	231,00	2,41	0,79	80,21
عبارة 20	96,00	1,00	3,00	230,00	2,40	0,73	79,86
صاعد	96,00	14,00	30,00	2185,00	22,76	4,08	75,87
عبارة 21	96,00	1,00	3,00	190,00	1,98	0,86	65,97
عبارة 22	96,00	1,00	3,00	242,00	2,52	0,68	84,03
عبارة 23	96,00	1,00	3,00	189,00	1,97	0,80	65,63
عبارة 24	96,00	1,00	3,00	196,00	2,04	0,78	68,06
عبارة 25	96,00	1,00	3,00	226,00	2,35	0,74	78,47
عبارة 26	96,00	1,00	3,00	242,00	2,52	0,66	84,03
عبارة 27	96,00	1,00	3,00	172,00	1,79	0,71	59,72
عبارة 28	96,00	1,00	3,00	185,00	1,93	0,78	64,24
عبارة 29	96,00	1,00	3,00	236,00	2,46	0,77	81,94
عبارة 30	96,00	1,00	3,00	204,00	2,13	0,78	70,83
أفقي	96,00	13,00	29,00	2082,00	21,69	3,86	72,29
اتصال	96,00	49,00	89,00	6536,00	68,08	9,77	
N valide (liste)	96,00						

- مخرجات معالجة الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير نمط الاتصال السائد

Descriptives									
الضغوط المهنية	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Borne inférieure	Borne supérieure	Minimum	Maximum
نازل	45,00	87,62	24,67	3,68	80,21	95,04	52,00	138,00	
صاعد	26,00	83,92	20,12	3,95	75,80	92,05	48,00	136,00	
أفقي	25,00	96,16	24,15	4,83	86,19	106,13	52,00	136,00	
Total	96,00	88,84	23,61	2,41	84,06	93,63	48,00	138,00	

ANOVA					
الظغوط المهنية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	2034,872	2	1017,436	1,859	0,162
Intragroupes	50909,784	93	547,417		
Total	52944,656	95			

- مخرجات معالجة الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الأقدمية المهنية

Descriptives									
الضغوط المهنية									
	N	Moyenne		Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne			Minimum	Maximum
			Ecart type		Borne inférieure	Borne supérieure			
من 1سنة - 10سنة	42	81,5238	18,85275	2,90904	75,6489	87,3987		52,00	123,00
من 11سنة - 20سنة	38	97,5000	23,38023	3,79277	89,8151	105,1849		56,00	138,00
20سنة فما فوق	16	87,5000	29,46184	7,36546	71,8009	103,1991		48,00	136,00
Total	96	88,8438	23,60746	2,40943	84,0604	93,6271		48,00	138,00

ANOVA					
الضغوط المهنية					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	5126,680	2	2563,340	4,985	0,009
Intragroupes	47817,976	93	514,172		
Total	52944,656	95			

- مخرجات معالجة الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الضغوط المهنية لدى مستخدمي الإدارة العمومية حسب متغير الجنس

Statistiques de groupe					
الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغوط المهنية	ذكر	60	93,8833	24,31997	3,13969
	أنثى	36	80,4444	19,98920	3,33153

Test des échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المجموع	Hypothèse de variances égales	1,829	0,179	2,795	94	0,006	13,43889	4,80745	3,89358	22,98420
	Hypothèse de variances inégales			2,936	85,003	0,004	13,43889	4,57786	4,33688	22,54090

جدول تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة كوكران

حجم العينة وفقاً لمعادلة كوكران بمعلومية كل من حجم الشاملة
والقيمة الجدولية لاختبار ز عند مستوى ٠,٠٥ ونسبة احتمال تواجد الظاهرة ٥٠%
ونسبة الخطأ المعياري المسموح به ٥%

العينة	الشاملة	العينة	الشاملة	العينة	الشاملة
291	1200	140	220	10	10
297	1300	144	230	15	14
301	1400	148	240	20	19
306	1500	151	250	25	23
310	1600	155	260	30	28
313	1700	159	270	35	32
317	1800	162	280	40	36
320	1900	165	290	45	40
322	2000	168	300	50	44
327	2200	175	320	55	48
331	2400	180	340	60	52
335	2600	186	360	65	56
338	2800	191	380	70	59
341	3000	196	400	75	63
346	3500	201	420	80	66
350	4000	205	440	85	70
354	4500	209	460	90	73
357	5000	213	480	95	76
361	6000	217	500	100	79
364	7000	226	550	110	86
367	8000	234	600	120	91
368	9000	241	650	130	97
370	10000	248	700	140	103
375	15000	254	750	150	108
377	20000	260	800	160	113
379	30000	265	850	170	118
381	40000	269	900	180	123
381	50000	274	950	190	127
382	60000	278	1000	200	132
383	100000	285	1100	210	136

تمت بحمد الله