

تحليل أبعاد ضغوط العمل و أثرها على السلوك التنظيمي الفردي - دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف

## Analysis of work stress dimensions and its impact on individual organizational behavior- an applied study in the Local agency for employment of Chlef

دليلة حضري

(مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية)  
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر  
[d.hadri@univ-chlef.dz](mailto:d.hadri@univ-chlef.dz)  
تاريخ القبول: 2021/04/10

فضيلة معمروقوادي\*

(مخبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة)  
جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر  
[f.maamarkouadri@univ-chlef.dz](mailto:f.maamarkouadri@univ-chlef.dz)  
تاريخ الاستلام: 2020/03/20

مستخلص:

كان الهدف من هذه الدراسة هو تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي بالوكالات المحلية للتشغيل بالشلف، وقد تم توزيع أداة الدراسة الرئيسية المتمثلة في الاستبيان على عينة عشوائية من عمال الوكالة بلغت (60) عاملا، وقد تماستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) رقم 20 في المعالجة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي بلغت (- 0,375)، كما أثبتت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على السلوك التنظيمي الفردي بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف عند مستوى معنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ).

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي الفردي؛ ضغوط العمل؛ عبء العمل؛ علاقات العمل؛ الوكالة المحلية للتشغيل.

تصنيف JEL: C9; M10; M12

### Abstract:

The aim of the study was to analyze the dimensions of work stress and its impact on individual organizational behavior at local agencies for employment of Chlef.

\* المؤلف المراسل.

has been distributed to major search of a tool in the questionnaire on a random sample of agency workers amounted to 60 workers, have been using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) No. 20 in the treatment.

The study found the following results: an inverse correlation between the pressures of work and organizational behavior of individual amounted to (- 0375). The study also proved the existence of the effect is statistically significant pressure to work on organizational behavior of at the local agency for employment of Chlef at the abstract level ( $\alpha \leq 0,05$ ).

**Keywords:** Individual organizational behavior ; work stress; workload ; labor relations ; the local Agency for Employment.

**Jel Classification Codes :**M10; M12 ;C91

#### مقدمة:

تزايدت مكانة العنصر البشري في المؤسسات حيث أصبح ينظر إليه باعتباره من أهم الموارد، وهو الأساس في تحقيق أهدافها ورفع كفاءتها، ويمكن زيادة قيمة هذه الموارد من خلال الاستثمار في تنمية مهاراتها وقدراتها ودافعيها للعمل، لذلك فإن دراسة سلوك العنصر البشري في المؤسسات يمكن من التعرف على دوافعه، أهدافه وحاجاته وتوقعاته، مما يساعد في التعرف على الطرق التي يمكن من خلالها أن تحفزه الإدارة للعمل بفعالية أكبر، وهذا ما يُعنى به السلوك التنظيمي في محاولة لفهم مسببات السلوك الفردي والتنبؤ به والتحكم والسيطرة عليه، ولكن يتم الاصطدام ببعض المظاهر السلبية كضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد في عمله والتي تنتج من عدة مصادر بيئية أو اجتماعية أو ترتبط باختلافات وفروق فردية بين الأشخاص يمكن أن تؤثر على سلوكه.

وقد جاءت هذه الدراسة لتعالج الإشكالية التالية: ما مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل في

السلوك التنظيمي الفردي على الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف؟

وللإجابة عن الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف؟

2- هل يوجد أثر لضغوط العمل على السلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0,05 \geq \alpha$ ) بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

### الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية 1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين بيئة العمل والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الفرضية الفرعية 2: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين عبء العمل والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الفرضية الفرعية 3: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين غموض الدور والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الفرضية الفرعية 4: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين صراع الدور والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الفرضية الفرعية 5: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  بين علاقات العمل والسلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $(0,05 \geq \alpha)$  لضغوط العمل (بيئة العمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، وعلاقات العمل) على السلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى ما يلي:

- تسليط الضوء على مفهومي ضغوط العمل، والسلوك التنظيمي من خلال استطلاع أدبيات الموضوع.
- التعرف على أبعاد ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك التنظيمي الفردي.
- تبيان أثر ضغوط العمل في السلوك التنظيمي الفردي في الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف.

أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة مما يلي:

- أهمية الموضوع المدروس حول ضغوط العمل والذي يعد من المواضيع الهامة وذات التأثير على كل من العامل والمؤسسة، لما له من انعكاسات على سلوك العاملين واتجاهاتهم وأدائهم في العمل وعلى العلاقات مع باقي العاملين والمتعاملين مع المؤسسة.
- يأتي تزايد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل من إدراك الأفراد والمؤسسات جدوى دراسته وتحليله ووضع الإستراتيجيات الملائمة لاحتوائه والسيطرة عليه، لما يرافقه من آثار على سلوك العامل والتنظيم.

- جاءت هذه الدراسة لتلفت انتباه الإدارة لأن تعمل على التعرف على سلوك وتصرفات العاملين في مواقع العمل، ودراسة وتحليل الأسباب والدوافع لهذا السلوك بغية التقويم والتوجيه.

المنهج المتبع في الدراسة: تم توظيف المنهج الاستنباطي في وصف متغيرات الدراسة، والمنهج الاستقرائي في تحليل بيانات الاستبيان وإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في أبعاد ضغوط العمل والسلوك التنظيمي. وتمثلت أداة الدراسة الأساسية في الاستبيان بغرض تجميع البيانات الضرورية للدراسة وذلك من خلال استطلاع آراء عينة قدرت بـ 60 عاملاً من عمال الوكالات المحلية للتشغيل بالشلف.

#### الدراسات السابقة:

- دراسة (Siu, Spector, Cooper, & Lu, 2005) عبارة عن مقال بعنوان: ضغوط العمل، الفعالية الذاتية، قيم العمل الصينية، رفاهية العمل، في هونغ كونغ وبكين. Work stress, self-efficacy, Chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing  
اختبر الباحثون الآثار المباشرة والمعتدلة لقيم الكفاءة الذاتية والأعمال الصينية على العلاقات بين الضغوط الوظيفية ورفاهية العمل بين الموظفين في هونغكونغ وبكين. أُجري مسح من خلال استبيان لجمع البيانات من 105 و 129 موظفاً في هونغكونغ وبكين على التوالي. كشفت النتائج أن الفعالية الذاتية كانت مرتبطة إيجاباً بالرضا الوظيفي في كلتا العينتين. تم التوصل إلى أن الفعالية الذاتية هي معدلة ومنظمة للإجهاد في بعض علاقات رفاهية العمل على كلا العينتين. كان التأثير المباشر لقيم العمل الصينية على رفاهية العمل ضئيلاً، وظهرت آثارها المعتدلة جزئياً في بعض علاقات الرضا الوظيفي للضغوط.

- دراسة (Elo & Ervasti, 2008) مقال بعنوان: تقييم برنامج إدارة الإجهاد التنظيمي في منظمة الأشغال العامة البلدية Evaluation of an Organizational Stress Management Program in a Municipal Public Works

كان الهدف من هذه الدراسة التعرف على آثار مشاركة الموظفين في برنامج إدارة الإجهاد التنظيمي الذي يتكون من العديد من التدخلات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل النفسية والاجتماعية والرفاهية. تم استخدام استبيانات ما قبل وبعد التدخل لقياس النتائج بفواصل زمني مدته سنتان. توضح هذه المقالة خلفية البرنامج ونتائج دراسات التأثير المنشورة سابقاً والتقييم النوعي للبرنامج. كما اختبر الباحثون آثار مستوى المشاركة في جميع التدخلات بين موظفي وحدات إنتاج الخدمة بمقدار 2 (الوقت) X 3 (المجموعة) التداوير المتكررة (n=625 ANOVAs).

"المشاركة النشطة" (أكثر من 5.5 أيام) كان لها تأثير إيجابي على ردود الفعل من المشرف وتدفق المعلومات. بقي مناخ العمل على مستوى دائم بينما انخفض في الفئات المعتدلة وغير المشاركة. ولم يحسن مستوى المشاركة رفاهية الفرد، أو جوانب أخرى من بيئة العمل النفسية الاجتماعية كما افترض من قبل نماذج ضغوط العمل. قدم التقييم النوعي والاستنتاجات العملية التي استخلصتها إدارة المؤسسة انطباعاً إيجابياً حول تأثير هذا البرنامج.

- دراسة ( يعقوب، عبد الخير، بابكر حسين محمد، و فضل السيد علي، 2020) مقال بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية بجامعة الملك خالد- المملكة العربية السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بجامعة الملك خالد خلال الفترة من 2015-2019، وتوصلت إلى أن عبء العمل يؤثر على أداء العاملين لأعمالهم، لكن كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم على التغلب على ذلك، وتؤثر ضغوط العمل في أداء العاملين إيجاباً وسلباً، وأن ضغوط العمل تمثل جزءاً مهماً في الجامعة من معوقات الأداء بالنسبة للعاملين ويرجع ذلك لطبيعة عمل الجامعة، ويجب على الجامعة الاهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للعامل قبل الاهتمام بالزامية إنجاز ما هو مطلوب إنجازاً للمهام والأعمال، لأن ذلك الاهتمام يولد الشعور بالحماس والرغبة في العمل.

- دراسة ( وهيبه عيشاوي و عوفي، 2020)، عبارة عن مقال بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة آثار ضغوط العمل على أداء العاملين والاطلاع على أسبابها ومصادرها بديوان الترقية و التسيير العقاري بالجزائر، وتوصلت إلى نتائج أهمها أن ضغوط العمل باختلافها تؤثر سلباً في أداء العاملين لعملهم وهذا ما ينعكس سلباً على مردوديتهم وسلوكياتهم وينقص من دافعيتهم، وينعكس على المؤسسة ككل.

- دراسة ( بنات، 2009)، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بينهما لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية. وقد تم توزيع استبيان بعينة قدرت بـ 250 مفردة، واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (لنمو والتقدم المهني، عدم ملاءمة الدور، الهيكل التنظيمي). كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، والضغوط الثقافية، والضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تتناول تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي، في حين ركزت كل الدراسات السابقة على متغير تابع هو أداء العاملين، كما تختلف معها من حيث مكان وتاريخ إجرائها وعينة الدراسة والنتائج المتوصل إليها.

تقسيمات الدراسة: لمعالجة الموضوع تم اعتماد المحاور التالية:

- الإطار النظري لضغوط العمل والسلوك التنظيمي.
- منهجية الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.
- النتائج والتوصيات.

## 1- الإطار النظري لضغوط العمل والسلوك التنظيمي:

### 1-1 تعريف ضغوط العمل:

ضغوط العمل مجال بحث متعدد الاختصاصات، معني بالدراسة المنهجية للمنظمات الرسمية، وسلوك الأفراد داخل المنظمات، والسمات المهمة للسياق الاجتماعي الذي يبيني جميع الأنشطة التي تحدث داخل المنظمة (Bratton, 2015, p. 8).

ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي يأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية (المغربي، السلوك التنظيمي، 2016، صفحة 71).

حسب رأي الباحثين فإن هذا التعريف يتناسب مع أهداف الدراسة حيث أشار إلى أن ضغط العمل يؤثر على سلوك الفرد ويعيق السير العادي للعمل.

عرف جيبسون وزملاؤه (Gibson et al) الضغط بأنه: "استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية و/أو العمليات النفسية، والتي (الاستجابة) تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية و/أو جسدية عالية (حريم، 2004، صفحة 284). ويعرف كل من فرانث وزملائه (French, Rogers & Cobb) ضغط العمل بأنه "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله" (العميان، 2008، صفحة 160).

بسبب وجود اختلافات وفروق فردية بين الأشخاص في التوفيق بين متطلبات الفرد ومتطلبات العمل وتأثير البيئة فإن السلوك يختلف من فرد لآخر.

يعرف سيزلاقي وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (العميان، 2008، الصفحات 160-161).

ويمكن اعتبار هذا التعريف أكثر شمولاً لأنه ركز على أن الضغط قد يأتي من مصادر مختلفة (الفرد والمنظمة والبيئة).

يعرف غراث (Grath) الضغط بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب وعوائق أو فرص (الصبرفي، 2007).

يشير هذا التعريف إلى أن ضغط العمل له آثار سلبية وإيجابية على الفرد.

مما سبق يمكن اعتبار ضغوط العمل تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد نتيجة تفاعله مع البيئة، وتختلف باختلاف الدوافع والاحتياجات لدى الأفراد في السعي للتوفيق بين الأهداف الشخصية ومتطلبات العمل.

#### 2-1 مصادر ضغوط العمل:

هناك العديد من العوامل المنظمة التي تؤدي للضغط كإنجاز المهام خلال فترة زمنية محددة، أو زيادة عبء العمل، أو المتطلبات الكثيرة للرئيس، وغموض الدور، وعدم الاتفاق مع زملاء العمل والرؤساء فينتج صراع الدور، وكذا ظروف العمل السيئة وخاصة ضمن بيئة العمل المادية.

فالضغوط المهنية هي التي تنتج 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 ناجمة عن البيروقراطية، أو عدم المشاركة في صنع القرارات، وتعدد المستويات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي، ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه، ومنها أيضا المترتبة عن ظروف العمل المادية (فليه و عبد المجيد، 2005، صفحة 305).

وهذه قائمة بالضغوط الشائعة، وتشمل ما يلي (Schermerhorn, 2012, p. 36):

- حجم المهام المطلوبة؛ حيث يطلب من العامل أن يفعل الكثير أو يطلب منه أن يفعل القليل.
- غموض الدور أي عدم معرفة ما يتوقع المرء القيام به أو كيف يتم تقييم أداء العمل.
- صراع الدور وهو أن يشعر الفرد بأنه غير قادر على تلبية توقعات الأداء المتعددة، وربما المتضاربة.

- المعضلات الأخلاقية بأن يُطلب من العامل القيام بأشياء تنتهك القانون أو القيم الشخصية.
- المشاكل الشخصية بأن يعاني العامل من العلاقات السيئة أو صعوبة التعايش مع الآخرين.
- تطورات العمل وهي إما أن تتحرك بسرعة كبيرة والشعور بالإجهاد من ملاحقة التغيرات المتسارعة، أو تتحرك ببطء شديد والشعور بالجمود وعدم التقدم.
- بيئة العمل المضايقة من ضوضاء، أو عدم الخصوصية، أو التلوث، أو غير ذلك من ظروف العمل غير المريحة.

### 1-2-1 غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، وكذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله (العميان، 2008، صفحة 164). ويقصد بغموض الدور شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، وقد ينتج شعور الفرد بغموض الدور لعدة أسباب (عبد الباقي، 2005، صفحة 290):

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
  - عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
  - قصور قدرات الفرد.
  - توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.
- يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه. وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة. هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة (العميان، 2008، صفحة 164).

### 2-2-1 صراع الدور:

يظهر تعارض دور الفرد في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ولا يعتبرها جزءا من مهام وظيفته، بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها الفرد. أمثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم اهتمامه الشخصي بهذه

الوظيفة، ولا يعتبرها محببة إلى نفسه وبالتالي يشعر بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه، وكذلك يظهر تعارض الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة (عبد الباقي، 2005، صفحة 291). أو يتلقى إشراف غير فعال، أو فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدقيق العمل، واتخاذ القرارات، والمسؤولية عن الناس، ووجود التفاعل الكبير مع الناس، وعدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.

### 1-2-3 عبء العمل:

عبء العمل هو العمل الزائد عن طاقة الفرد بأن تكون مهام وظيفته ومتطلبات عمله فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، الشعور بالتهديد والحيرة، وقد ينتج الضغط أيضا من قلة العمل حيث لا يجد العامل مجالا لإبراز قدراته وتحقيق طموحه وذاته في العمل لأنه لا يجد ما يعمل. وتعتبر الزيادة في أعباء العمل عاملا رئيسيا في حدوث الضغط المهني، فالعاملون الذين يشعرون بأنهم مطالبون بالعمل لساعات طويلة، والقيام بأعمال صعبة للغاية في مهام عديدة متنوعة، يكونون أكثر عرضة للشعور بالضغط، ولممارسة عادات ضارة بالصحة، وللمخاطر الصحية مقارنة بأولئك الذين لا يعانون من زيادة الأعباء.

كما أن العلاقة بين عبء العمل الزائد وسوء الأوضاع الصحية أصبحت مؤكدة تماما، ففي اليابان، وهي الدولة المعروفة بزيادة عدد ساعات العمل التي يكلف بها العمال بأسابيع العمل الطويلة، وندرة الإجازات، يوجد ظاهرة كاروشي (Karoshi) التي تعني الموت بسبب العمل الزائد، ووفقا للقانون الياباني، فإن للأسرة الحق في الحصول على التعويض، إذا استطاعت أن تثبت أن معيها مات بسبب العمل الزائد (تايلور، 2008، صفحة 336).

### 1-2-4 بيئة العمل المادية:

بيئة العمل هي مجموعة العوامل والمتغيرات ذات التأثير الحالي والمحتمل على الأفراد والجماعات في العمل، ومن أمثلتها: الأزدحام وعدم الخصوصية للموظفين، الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة، وجود مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، تلوث الهواء، مخاطر على أمن وسلامة الفرد.

### 1-2-5 الضغوط الناشئة عن علاقات العمل:

يتعرض الفرد لبعض الضغوط التي يكون مصدرها الجماعة التي يعمل معها كالاقتدار إلى تماسك الجماعة وإلى دعمها ومؤازرتها والتنازع والصراع بين أفراد الجماعة من زملاء ورؤساء بسبب اختلاف شخصيات الأفراد وقيمهم ومستويات ادراكهم وتعليمهم ودوافعهم سعيا لتحقيق

أهدافهم ومصالحهم الشخصية والحفاظ على الامتيازات المحققة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يفرض الانتماء إلى جماعة العمل على الأفراد تحقيق بعض مطالب وأهداف الجماعة.

### 3-1 مفهوم السلوك التنظيمي:

حظي السلوك التنظيمي بدراسة واهتمام العديد من المفكرين والباحثين، ويعد من بين المواضيع الأكثر تعقيدا لارتباطه بالعنصر البشري وصعوبة التعامل مع الجوانب الاجتماعية المرتبطة به، ويعد الإنسان من أكثر عناصر الإنتاج أهمية في المنظمات المختلفة، فمهما توافرت المستلزمات المادية للمنظمات فإن العامل الإنساني والموارد البشرية المتاحة تبقى من أكثر العوامل حسما في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي المستهدف.

كما أن الإنسان يعتبر العنصر الوحيد الذي لا يمكن السيطرة على سلوكه وإنما يمكن مراقبته وتوجيهه فقط، وهذا راجع إلى تباين طبيعة الأنماط السلوكية للأفراد أو الجماعات وفقا لمقتضيات العمل التنظيمي والمتغيرات التي تتحكم في أدائهم وإنجازهم لأهدافهم، إذ من المتعذر القول بأن الأنماط السلوكية للأفراد تأخذ جانبا متجانسا داخل التنظيم وخارجه (المغربي، السلوك التنظيمي، 2018، الصفحات 5-6).

السلوك هو عبارة عن استجابات تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية، ويتضمن السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات. (القاضي، 2014، صفحة 11)

السلوك التنظيمي هو منهجية الإجراءات والمواقف التي يظهرها الناس داخل المنظمات. إنه سلوك فردي وديناميكيات جماعية في المنظمات... على الرغم من أن السلوك الفردي وديناميكيات الجماعة هي الاهتمامات الأساسية في دراسة السلوك التنظيمي، فإن المتغيرات التنظيمية مهمة مثل السياق الذي يحدث فيه السلوك البشري (Aquinas, 2006, p. 3).

السلوك التنظيمي معني بدراسة الأشخاص داخل إطار تنظيمي، وينطوي على فهم والتنبؤ والسيطرة على السلوك البشري (Ray French et al, 2011, p. 6)

يشير السلوك التنظيمي إلى مجال الدراسة الذي يبحث عن المعارف والمعلومات المتعلقة بالسلوك داخل التنظيمات من خلال الدراسة العلمية والأفراد والجماعات والعمليات التنظيمية لتحسين فعالية المنظمة. (المغربي، السلوك التنظيمي، 2016، صفحة 11)

تعريف سيزلاقي وواليس بأنه الاهتمام بدراسة سلوك العاملين داخل الوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وآرائهم في المنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراك العاملين

ومشاعرهم وتحركاتهم كما تؤثر في المنظمات البشرية وأهدافها (المغربي، السلوك التنظيمي، 2018، صفحة 11). يرى روبنز (Robbins) أن السلوك التنظيمي هو مجال معرفة يهتم بدراسة التأثير الناتج عن الأفراد والجماعات والهيكل على السلوك داخل المنظمات بغرض تطبيق مثل هذه المعرفة في تحسين فعالية المنظمة. ويرى وانر وهولنبك (Wagner and Hollenbeck) أن السلوك التنظيمي هو مجال للدراسة يهدف للتنبؤ والتفسير والفهم للسلوك الإنساني داخل المنظمات (زناتي، 2013، صفحة 15).

مما سبق يمكن اعتبار السلوك التنظيمي بأنه دراسة كيفية قيام الأفراد والمجموعات بالتصرف داخل إطار تنظيمي معين، لتحديد الطرق التي يمكن للعاملين من خلالها العمل بشكل أكثر فعالية.

**السلوك الفردي:** هو عنصر من عناصر السلوك التنظيمي، وهو عبارة عن تلك المتغيرات والعناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي، والتي يجب دراستها لفهم هذا السلوك، والتنبؤ به، وتوجيهه، وهذه العناصر المشكلة للسلوك الفردي هي: الشخصية، الإدراك، القيم والاتجاهات، الدافعية، والتعلم (الرحاحلة و العزام، 2011، صفحة 37).

وتظهر أهمية السلوك التنظيمي في أنه يساعد السلوك التنظيمي المدير على فهم الموظف والاحتفاظ به ومعرفة ما يؤثر على العملية الإنتاجية، كما يساهم السلوك التنظيمي في عملية التوظيف من خلال مساعدة المدراء في عملية تقييم مهارات الأشخاص المتقدمين للوظيفة، وبالتالي يوفر للموارد البشرية موظفين بكفاءات عالية داخل الشركة، كما توفر نظرية السلوك التنظيمي الإرشادات للمنظمات، وذلك لمساعدتها على تكوين ثقافة داخلية تتسم بالإيجابية، بالإضافة إلى تحسينها لأداء الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي، وتعزيز الإبداع والابتكار داخل المنظمة (خاطر، 2019).

## 2- التعريف بالوكالة الوطنية للتشغيل وهياكلها:

### 1-2 الوكالة الوطنية للتشغيل ANEM:

تعتبر الوكالة الوطنية للتشغيل مرفق عمومي ذات تسيير خاص خاضعة لأحكام المرسوم التنفيذي رقم 06-771، المؤرخ في 17 محرم 1427 الموافق لـ 18 فبراير 2006، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتعمل تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي. وتقوم الوكالة الوطنية للتشغيل بدور الوساطة بين عروض وطلبات العمل المسجلة، وتساعد على تنظيم ومعرفة سوق الشغل الوطني وتطوره، وتحتوي الوكالة الوطنية للتشغيل على 275 وكالة محلية عبر الوطن.

2-2 الوكالات الولائية للتشغيل: تعتبر الخلية الأساسية في تنظيم الوكالة الوطنية للتشغيل حيث تقوم باستقبال المتعاملين معها سواء من طالبي العمل أو المستخدمين وتتخلص مهامها فيما يلي:

- البحث عن عمل لكل شخص يطلب ذلك حسب مؤهلاته المطلوبة وهذا العمل من اختصاص "مصلحة طالبي العمل" المتكون من موظفين متخصصين تقع على عاتقهم مهمة التنصيب وتقديم المشورة والمعلومات والتوجيه.
- تنفيذ الأجهزة والبرامج الخاصة بالتشغيل على المستوى المحلي مع الشركات وهذا العمل يقدم من طرف مصلحة المستخدمين.
- تقديم الدعم التقني في المتابعة الإدارية: معالجة عروض العمل، استدعاء ومتابعة طالبي العمل.
- المساهمة في تنفيذ تشجيع سياسة التشغيل المقدمة من طرف الدولة.

### 3-2 دور الوكالات المحلية:

تعتبر كملاحق أو مرافق للولاية تتميز بنسبة عالية من الكثافة السكانية والأنشطة. الوكالات المحلية تأتي في المستوى الأخير في تنظيم هيكل الوكالة الوطنية للتشغيل. تكون على مستوى الدوائر أو البلديات، تتخصص في البحث عن فرص العمل أينما كانت وتوجيه عروض العمل إلى السكان المقيمين (<https://www.investdz.com/2019/08/ANEM.html>).

2-4 الضغوط التي تعترض الوكالة المحلية للتشغيل بالشلف (مستشار رئيسي للتشغيل، 2019):

- نقص ثقافة طالبي العمل حول وظيفة الوكالة (الوساطة).
- الصراعات والمناوشات اليومية بين إدارات الوكالة بسبب الضغط الدائم.
- النظرة السلبية لطالبي العمل اتجاه كافة إدارات الوكالة بسبب عدم إمكانية تلبية مطالبهم أحيانا، نظراً لعدم توفر شروط التوظيف فيهم وما يقابلها من كثرة الطلبات.
- الإجهاد والإرهاق المتواصل خلال أيام السنة جراء التوجيه والإعلام، وكذا تحمل ومراعاة ظروف طالبي العمل ومدى تحقيق مطالبهم.

### 3- منهجية الدراسة واختبار الفرضيات:

أ. أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من عمال الوكالات المحلية للتشغيل بالشلف. وتضمن الاستبيان أسئلة حول المتغير المستقل (ضغوط العمل) بأبعاده (البيئة المادية، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، علاقات العمل) وكان ممثلاً في الفقرات من (1-43)، وأسئلة حول المتغير التابع (السلوك التنظيمي الفردي) من الفقرة (44-61)، وتم استخدام مقياس لكارث الخماسي ذو الاستجابات الخمس: معارض بشدة، معارض، محايد، موافق، موافق بشدة.

ب. مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في عمال الوكالات المحلية للتشغيل بالشلف والمتمثلة في خمس وكالات هي وكالة الشلف، وكالة واد الفضة، وكالة الشطية، وكالة بوقدير، ووكالة تنس، حيث تم توزيع (65) استمارة، وتم استرجاع (60) منها صالحة للتحليل بمعدل رده (92,30%) وهي تمثل عينة الدراسة.

ج. الأساليب الإحصائية: تم توظيف برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) رقم 20، وقد اعتمد مجموعة من الأساليب الإحصائية بغرض التحليل والتأكد من صحة فرضيات الدراسة تمثلت في: (معامل ارتباط بيرسون (R)، اختبار (F)، معامل التحديد ( $R^2$ )).

### 1-3 عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

تم اختبار فرضيات العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال معامل ارتباط بيرسون (R)، واختبار فرضية الأثر بين متغيرات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي على النحو التالي:

### 1-1-3 اختبار فرضيات العلاقة بين متغيرات الدراسة:

تم اختبار فرضيات العلاقة من خلال استخدام معامل ارتباط بيرسون (R) على النحو التالي: الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي عند مستوى معنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ).

### الجدول رقم (1): قياس علاقة ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة

درجة الارتباط	النتيجة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط مع السلوك الفردي	أبعاد ضغوط العمل
غير معنوية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.178	-0,176	بيئة العمل
غير معنوية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.407	-0,109	عبء العمل
غير معنوية	لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.077	-0,230	غموض الدور
ضعيفة	توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.000	**0.447	صراع الدور
متوسطة	توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.000	**0,505	علاقات العمل

	دلالة إحصائية بين المتغيرين			
ضعيفة	توجد علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين	0.003	0,375-**	ضغوط العمل مجتمعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول (1) نلاحظ عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (بيئة العمل المادية، عبء العمل، وغموض الدور) والسلوك التنظيمي الفردي حيث جاءت  $\alpha \geq 0,05$  وبالتالي فهي غير معنوية، بينما العلاقة مع باقي الأبعاد الفرعية لضغوط العمل المتمثلة في: صراع الدور كانت عكسية وضعيفة ( $\alpha = 0.447$ )، في حين كانت العلاقة مع علاقات العمل عكسية متوسطة ( $\alpha = 0.505$ )، حيث تولي المؤسسة أهمية خاصة لحل الصراعات ووجود علاقات اجتماعية طيبة بين العمال حفاظا على سيرورة العمل حيث يحرص المدير بنفسه على فض النزاع الذي يقع بين العاملين نظرا لاعتماد الوكالة على العمل الجماعي، ووجود أي خلاف سيؤثر سلبا على استمرارية العمل وسيؤدي إلى تعطيل العمل وكثرة شكاوى المتعاملين (مستشار رئيسي للتشغيل، 2019). أما بالنسبة لمتغيري الدراسة الرئيسيين فتم اثبات وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والسلوك الفردي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون ( $-0,375$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ) وهي علاقة ارتباط عكسية ضعيفة، أي كلما زادت ضغوط العمل تنعكس سلبا على السلوك الفردي للعاملين بالوكالة.

### 3-1-2 قياس الأثر بين متغيرات الدراسة (تحليل الانحدار الخطي البسيط):

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على السلوك التنظيمي الفردي عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0,05$ ).

نستخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط، ومعامل التحديد لقياس مقدار الأثر بين متغيرات الدراسة. ولاختبار معنوية انموذج الانحدار الخطي البسيط ذو المعادلة  $Y=a+bX$  تم استعمال اختبار (F) وذلك للتأكد من ثبوت صحة الفرضية بوجود أثر بين متغيرات الدراسة. سيتم في البداية اختبار وجود الأثر بشكل كلي بين ضغوط العمل والسلوك الفردي، من خلال استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط والذي جاءت نتائجه في الجدول (2).

الجدول رقم (2): نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس علاقة ضغوط العمل بالسلوك

### التنظيمي الفردي

المستقل	ضغوط العمل	الخطأ	قيمة Bêta	قيمة t	Sig
---------	------------	-------	-----------	--------	-----

التابع	الثابت a	b	المعياري			
السلوك التنظيمي الفردى	4,500	0,307-	0,298	0,375	3,078-	0,003
قيمة معامل الارتباط R	0,375					
قيمة معامل التحديد R <sup>2</sup>	0,140					
قيمة F المحسوبة	9,476		قيمة F الجدولية (4)	درجات الحرية (58.1)		

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى نتائج برنامج spss

يشير الجدول (2) أن قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار الخطي البسيط بلغت (9,476) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4) ومستوى دلالة الاختبار (0,003) وهو أقل من مستوى الدلالة ( $0,05 \geq \alpha$ )، وبلغت قيمة الميل الحدي لزاوية الانحدار ( $b=0,307-$ )، وهذا يدل على أن تغيراً مقداره (1) في ضغوط العمل يؤثر سلباً في السلوك الفردي بالوكالة بمقدار (0,307). وهذا ما يعنى ثبوت معنوية أنموذج الانحدار الخطي البسيط، وبناء عليه يوجد تأثير لضغوط العمل في السلوك الفردي في المؤسسة محل الدراسة. حيث بلغ معامل التحديد (0,140) وهو ما يعنى أن ضغوط العمل تفسر ما نسبته (14%) من التغيرات التي تطرأ على السلوك الفردي. أما النسبة المتبقية والبالغة (86%) فتعود إلى تأثير متغيرات أخرى غير داخلية في نموذج الانحدار.

ومما سبق يكون نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر ضغوط العمل في السلوك الفردي على الشكل التالي: ضغوط العمل =  $0,307-4,500$  (السلوك التنظيمي الفردي)

سيتم تحليل الانحدار المتعدد ضغوط العمل في السلوك الفردي كما يلي:

الجدول رقم (3): تحليل الانحدار المتعدد

المستقل	b	الخطأ المعياري	قيمة Beta	قيمة t	مستوى الدلالة
بيئة العمل	0,051	102,0	0,062	0,504	0,617
عبء العمل	0,150	080,0	317,0	1,874	0,066
غموض الدور	0,035	104,0	0,049	0,335	0,739
صراع الدور	0,305-	111,0	0,531-	2,731-	0,009
علاقات العمل	0,132-	0,059	0,327-	2,220-	0,031

0,588	معامل الارتباط R
0,346	معامل التحديد R <sup>2</sup>
5,708	قيمة F المحسوبة
درجات الحرية (5, 54) قيمة F الجدولية (2,38) مستوى المعنوية 5%	

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى نتائج برنامج spss

يتبين من الجدول (3) أن الأبعاد الفرعية (صراع الدور وعلاقات العمل) لها تأثير في السلوك الفردي، حيث كانت مستوى الدلالة لها أقل من مستوى المعنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ) فهي دالة إحصائيا، بينما باقي الأبعاد (بيئة العمل المادية، عبء العمل، غموض الدور) كانت مستوى الدلالة لها على التوالي (0,617، 0,066، 0,739) وهي أكبر من مستوى المعنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ) فهي غير دالة إحصائيا، وبلغ معامل التحديد  $R^2 = 0,346$  وهو ما يعني أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر 34,6% من التباين الحاصل في المتغير التابع (السلوك الفردي)، وبلغت قيمة F المحسوبة (F=5,708) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2,38)، وعليه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مستوى دلالة ( $0,05 \geq \alpha$ ) لضغوط العمل بأبعاده الفرعية صراع الدور وعلاقات العمل في السلوك الفردي وفق المعادلة التالية:

$$Y = 4,090 - 0,305X_1 - 0,132X_2$$

ضغوط العمل = 4,090 - 0,305 صراع الدور - 0,132 علاقات العمل

### الخلاصة:

هدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل أثر ضغوط العمل على السلوك التنظيمي الفردي بالوكالات المحلية للتشغيل بالشلف .

النتائج مع المناقشة : سيتم عرض النتائج المتوصل إليها مع التحليل والمناقشة فيما يلي:  
- قبول صحة الفرضية الرئيسية الأولى حيث تم اثبات وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0,375-0) عند مستوى معنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ) وهي علاقة ارتباط عكسية ضعيفة، أي كلما زادت ضغوط العمل تنعكس سلبا على السلوك الفردي للعاملين بالوكالات المحلية للتشغيل بالشلف.  
- قبول صحة الفرضية الرئيسية الثانية بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة على السلوك التنظيمي الفردي عند مستوى معنوية ( $0,05 \geq \alpha$ ) بالوكالات محل الدراسة.

التوصيات والاقتراحات:

- ضرورة اهتمام المدراء بتوظيف السلوك التنظيمي في العمل والاهتمام بجميع عناصره من سلوك فردي وجماعي وهيكل تنظيمي.
- منح الثقة للعاملين في مختلف المستويات للحصول على المعلومات المطلوبة والمشاركة في اتخاذ القرارات بمنح الاستقلالية وحرية التصرف للعاملين في إطار وظائفهم، والعمل على تطبيق تمكين العاملين.
- العمل على استثمار المعارف الضمنية والقدرات الكامنة لدى كفاءات المؤسسة والتي لم توظف بعد في العمل، وذلك بإتاحة الفرصة للمشاركة والمبادرة.
- تشجيع العمل الجماعي ضمن فرق العمل لدعم التعاون والتآزر بين العاملين للتشارك في المعلومات والمعرفة لتحسين وتطوير العمل والقضاء على الصراعات بين العاملين.
- زيادة الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين في كل الوظائف، والعمل تحديث وتطوير البرامج التدريبية، والحرص على تزامن حصول العاملين على التدريب في نفس توقيت بدأ برامج وعمليات التغيير.
- مواصلة العمل بنظام التدوير الوظيفي وتشجيع العمل الجماعي بمنح الحوافز الجماعية.
- إيلاء أهمية قصوى للتحفيز بمنح العاملين حوافز ومكافآت متنوعة تتناسب مع الجهد المبذول لتحسين دافعية العاملين وسلوكهم اتجاه العمل.
- تكليف كل عامل بنسبة معينة من طلبات التوظيف لاستيفائها، وربط الحوافز بالأداء الحقيقي للعامل.
- إعادة النظر في تصميم الوظائف وتحديد مهام كل وظيفة بشكل مدروس، والعمل على توظيف الأكفأ.
- الحرص على أن تكون القيادات والمسؤولين في الوكالة من أصحاب الكفاءات.

#### قائمة المراجع:

#### المراجع العربية:

#### ➤ الكتب:

- 1- حريم، حسين. (2004). السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، الأردن.
- 2- زناتي، محمد ربيع. (2013). السلوك التنظيمي، مكتبة المتنبى، سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات.

- 3- شيلي، تايلور. (2008). علم النفس الصحي. (وسام درويش بريك، فوزي شاكر داوود، المترجمون)، دار الحامد، (الإصدار 1)، عمان، الأردن.
- 4- صقر، أحمد محيي خلف. (2018). المحددات الاجتماعية والاقتصادية للتخطيط بالمشاركة في تنمية المجتمع المحلي والعالمي دراسة تحليلية ميدانية لدول (هولندا- أستراليا- أندونيسيا- تانزانيا- مصر). دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- 5- الصبري، محمد. (2007). السلوك الإداري العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، (الإصدار 1)،.
- 6- عبد الباقي، صلاح الدين. (2005). مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 7- العميان، محمود سلمان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، (الإصدار 4)، عمان، الأردن.
- 8- فاروق، عبد المجيد. (2002). السلوك التنظيمي، دار الفكر العربي ، (الإصدار 1)، القاهرة، مصر.
- 9- فليه، فاروق عبده؛ عبد المجيد، السيد محمد، (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، (الإصدار 1)، عمان، الأردن.
- 10- القاضي، محمد يوسف. (2014). السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، (الإصدار 1)، عمان، الأردن.
- 11- محمد، ثائر سعدون. (2016). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، (الإصدار 1)، عمان، الأردن.
- 12- محمد، محمد هاني. (2015). السلوك التنظيمي الحديث.
- 13- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2016). السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع. عمان، الأردن (الإصدار 1).
- 14- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2018). السلوك التنظيمي، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، (الإصدار 1)، القاهرة، مصر.
- 15- الرحالة، عبد الرزاق، العزام، زكريا أحمد. (2011). السلوك التنظيمي في المنظمات، عمان. الأردن، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

➤ المقالات:

- 16- آسيا يعقوب، الهادي عبد الخير، امنة بابكر حسين محمد، و مها فضل السيد علي. (2020).  
ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية بجامعة الملك خالد-  
المملكة العربية السعودية)، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 9(1)، 2020، ص 1-7.
- 17- وهيبه وهيبه عيشاوي، و مصطفى عوفي. (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين.  
مجلة العلوم الإنسانية، المحرر(20)، الصفحات 325-340.
- المذكرات:
- 18- عبد القادر سعيد بنات. (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة  
الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. (الجامعة الإسلامية، المحرر) ماجستير  
إدارة أعمال/ موارد بشرية، غزة، فلسطين.
- المواقع الالكترونية:
- 19- خاطر، إسراء محمود حسن. (31 03، 2019). بحث السلوك التنظيمي. تاريخ الاسترداد 07 28،  
2019، من موضوع: <https://mawdoo3.com>
- 20- <https://www.investdz.com/2019/08/ANEM.html>
- المقالات:
- 21- مستشار رئيسي للتشغيل. (8 8، 2019). إدارة الصراع. (معمر قوادري فضيلة، المحاور).  
المراجع الأجنبية:
- 22- Aquinas, P. G. (2006). *Organizational Behavior: Concepts, Realities, Applications and Challenges*. Excel Books India.
- 23- Bratton, J. (2015). *Introduction to work and organizational behavior* (éd. 3 ), New YORK, USA .
- 24-Elo, A.-L., & Ervasti, J. (2008). Evaluation of an Organizational Stress Management Program in a Municipal Public Works Organization. (J. o. Psychology, Éd.) 13(1), pp. 10–23.
- 25- Ray French et al. (2011). *Organizational Behaviour* John Wiley & Sons (ed. 2). New York, USA.
- 26- Robbins, S. (2001). *Organizational Behavior*, Prentice-Hall Inc, (9th Ed ed.). USA.
- 27-Schermerhorn, J. R. (2012). *Organizational Behavior*, John Wiley & Sons, (ed. 12). New Jersey.
- 28-Siu, O., Spector, P., Cooper, C., & Lu, C. (2005). Work stress, self-efficacy, Chinese work values, and work well-being in Hong Kong and Beijing [https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.12\(3\), pp. 274–288](https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.12(3), pp. 274–288).

الملاحق:

## الملحق (1): استبيان موزع على عمال الوكالات المحلية للتشغيل بالشلف

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق	فقرات ضغوط العمل
<b>بيئة العمل:</b>					
					1- تتوفر بيئة العمل على التجهيزات والوسائل اللازمة للقيام بالعمل
					2- تمتلك المؤسسة مرافق كافية تناسب العمل
					3- تتوفر في المؤسسة ظروف العمل المناسبة (حرارة وتهوية مناسبة، لا يوجد ضجيج...)
					4- مساحات المكاتب وطريقة تصميمها لا تساعد على أداء العمل
					5- المكان الذي أعمل فيه ينعدم فيه الحفاظ على الخصوصية
					6- أشعر بالتوتر من بيئة العمل المزدحمة في المؤسسة
					7- لا أشعر بالأمان والاستقرار داخل المؤسسة
					8- تهتم المؤسسة بتطبيق إجراءات الصحة والسلامة المهنية لحماية العمال
					9- مكان عملي يحترم قواعد السلوك والجوانب الأخلاقية
					10- أجد أن مكان عملي يتميز بسمعة حسنة
<b>عبء العمل:</b>					
					11- أتحمل بعض المسؤوليات بدون وجود صلاحيات رسمية بذلك
					12- يطلب مني القيام بمهام كثيرة لا أستطيع إنجازها في الوقت المحدد
					13- يتم تكليفي بأداء مهام تتطلب قدرات ومهارات عالية لا أملكها
					14- ممارستي للوظيفة التي أشغلها حاليا تسببت في تدني صحي
					15- كثرة المهام والواجبات يؤدي بي إلى الوقوع في أخطاء مهنية
					16- لا أستطيع الحصول على وقت راحة أثناء الدوام
					17- يتم إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوافر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز
					18- يطلب مني أداء بعض الأعمال المستعجلة

					19- عادة ما أقوم بتأجيل العمل نظرا لكثرة الأعباء
					20- لدي شعور بالتعب وفقدان الرغبة بالعمل
					21- أشعر بالملل والروتين والضجر في عملي
<b>غموض الدور:</b>					
					22- حدود مسؤولياتي وصلاحياتي الوظيفية غير محددة
					23- لا يوجد تحديد واضح للأهداف المطلوب تحقيقها
					24- يوجد نقص في المعلومات اللازمة لأداء العمل
					25- يتم تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف
					26- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء لتنفيذ الدور المتوقع منه
					27- لدي دراية واطلاع بأهداف وسياسات المؤسسة
					28- تم طلاعي على توصيف وظيفتي في بداية عملي لتوضيح دوري
					29- يفتقد الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه
					30- أحيانا لا أعرّفما المطلوب مني للقيام به في عملي
					31- أتلقى أوامر متضاربة من رؤسائي في العمل
<b>صراع الدور:</b>					
					32- يوجد تعارض أولويات مطالب العمل بين المستويات الإدارية
					33- يوجد تعارض في إنجاز أدوار عملي اليومية والأعمال التي يكلفني بها رئيسي لإنجازها فورا
					34- تتعارض حاجات الفرد في تحقيق الذات والاستقلالية مع متطلبات المنظمة
					35- تتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة
					36- تتعارض قيمي مع قيم المنظمة التي أعمل بها
					37- أعاني من مشكل التوفيق بين احتياجات العمل والتزامات الحياة
					38- أتلقى الأوامر من أكثر من رئيس
<b>علاقات العمل:</b>					
					39- أرى أن الموظفين غير ملتزمين بالعمل
					40- أقع في صراع مع زملاء العمل بسبب تأخيرهم لإنجاز الأعمال
					41- عدم وجود روح الجماعة والتعاون بين العمال
					42- أتعرض لتدخل الزملاء في عملي

43-علاقات العمل متوترة مع الرؤساء والزلاء					
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق	فقرات السلوك التنظيمي الفردي
					1- أستطيع استيعاب وتفسير ما يجري من حولي من أحداث
					2- أعرف جيدا الطريقة التي أقوم بها بأداء عملي
					3- لدي الخبرة الكافية للتصرف مع ظروف عملي
					4- تتحكم الأعراف والعادات والتقاليد في تصرفاتي
					5- أتوافق وأتشارك مع بعض زملاء العمل في الأفكار والمواقف تجاه قضايا معينة في العمل
					6- يؤثر مستواي التعليمي على تصرفاتي في العمل
					7- أتمتع بالاستقلالية في ممارسة عملي
					8- تحاول الإدارة التأثير على استجابات الأفراد اتجاه أحداث معينة لاستمالتهم
					9- أرى أن شخصيتي تمكني من اتخاذ مواقف صريحة ومحسومة في عملي
					10- لدي الحرية في إبداء رأي حول ما يجري في مكان عملي
					11- أثرت التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي على ميولي واتجاهاتي في العمل
					12- هناك إمكانية لأن أغير موقفي بتغير الظروف
					13- نمط القيادة السائد في المؤسسة يؤثر على اتجاهاتي
					14- أقوم برفض ومعارضة كل ما لا يتناسب مع قيمي ومعتقداتي
					15- أدلي برأيي في كل الأحداث الجارية في المؤسسة
					16- لدي اتجاهات سلبية اتجاه بعض الأشخاص والأشياء والموضوعات (مثلا معارضة التغيير في المؤسسة)
					17- لدي مجال للمشاركة في اتخاذ القرارات في مجال عملي
					18- أتبنى التأييد لبعض المواقف والموضوعات نظرا لما أحصل عليه من مكاسب