



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



الرقم التسلسلي: /..... / 2020
رقم التسجيل: 1535106596

صراع الدور وعلاقتها بالاستقرار المهني لدى العمال الاداريين المؤقتين بجامعة المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في:

تخصص: عمل و تنظيم

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتور:

واضح العمري

إعداد الطالبة:

حمو مربية

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
د. دوباخ قويدر	أستاذ محاضر	رئيسا
د. واضح العمري	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
د. ضياف زين الدين	أستاذ محاضر	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و عرفان

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده، وشكره على توفيقه لنا
في إتمام العمل واقتداء برسوله الذي حثنا على الشكر كما قال
" الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها "

أسجل عظيم شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف " د. العمري واضح "
حفظه الله ورعاه الذي لم يبخل علي بإرشاداته وتوجيهاته والذي كان
معني على اتصال دائم طول مدة إنجاز هذه المذكرة ولن يتسع المقال
لمقامك وفضلك جزاك الله خيرا

ولا لايفوتني كذلك أن أتوجه بالشكر إلى كل من علمني حرفه أو كلمة
من أساتذتي الكرام من بداية مشواري الدراسي إلى وصولي إلى هذه
المرحلة

وما يحوزتنا لنقول " اللهم ارزقنا شفاعتة سيدنا محمد صل الله عليه وسلم
وأوردنا حوضه واسقنا من يديه الشريفتين شربة ماء لا نظما بعدها أبدا
يارب العالمين "

وفي الأخير نسال المولى عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره ويحفظ أمره
وان يغمر قلوبنا بمحبته ويرضى عنا.

إهداء



الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على
أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن
اتبعهم إلى يوم الدين.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى الذين قال فيهما الله عز وجل:
"وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً"...

أبي، ... حفظه الله.

أمي... رحمها الله

إلى أخي العزيز محمد

وإلى جميع اخواتي

إلى كل طلبة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

إلى كل من يحمل و لو ذرة حب لله ورسوله

محمد صلى الله عليه و سلم.

مريّة



الفهرس

أ	مقدمة
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
08	أولاً: الإشكالية.
09	ثانياً: فرضيات الدراسة
10	ثالثاً: أهداف الدراسة
11	رابعاً: أهمية الدراسة
11	خامساً: مصطلحات الدراسة
12	سادساً: الدراسات السابقة
الفصل الثاني صراع الدور	
22	تمهيد
23	أولاً: مفهوم الصراع
24	ثانياً: أنواع الصراع
26	ثالثاً: مراحل الصراع
27	رابعاً: مفهوم صراع الدور
29	خامساً: أسباب صراع الدور
30	سادساً: مظاهر صراع الدور
31	سابعاً: المقاربة النظرية لصراع الدور
35	ثامناً: نتائج صراع الدور
38	خلاصة
الفصل الثالث الاستقرار المهني	
40	تمهيد
41	أولاً: تعريف الاستقرار المهني
42	ثانياً: بعض المصطلحات المرتبطة بالاستقرار المهني

45	ثالثا: مظاهر الاستقرار المهني
48	رابعا: محددات الاستقرار المهني
51	خامسا: أهمية الاستقرار المهني والعوامل المؤثرة فيه
55	سادسا: المقاربة النظرية للاستقرار المهني
58	خلاصة
الفصل الرابع الاجراءات المنهجية للدراسة	
60	تمهيد
61	الدراسة الاستطلاعية
62	2-منهج الدراسة
63	3- حدود الدراسة
65	4-مجتمع عينة الدراسة
65	5- عينة الدراسة الاساسية
66	6- الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكمترية
67	خلاصة
الفصل الخامس	
الفصل التطبيقي	
69	الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
69	منهج وأدوات وأساليب جمع البيانات
69	أولا: المنهج المتبع في الدراسة
70	حدود الدراسة وأساليب تحليل البيانات
71	الأدوات المستخدمة في جمعالبيانات
80	مناقشة وتحليلالنتائج
99	الخاتمة
101	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

مقدمة

تعيش مؤسساتنا الجامعية في وقتنا الراهن وسط ظروف بيئية تنافسية مما يلزم العنصر البشري التغيير في مناصب عمله وطبيعة العمل الذي يقوم به مع كل تطور تنظيمي بالاضافة الى تعدد الأدوار العاملين المؤقتين في العمل بحيث يشعرون بالقلق والتوتر والضغط أثناء تأدية عملهم مما ينعكس على سلوكهم اثناء تأدية عملهم مما يؤدي به إلى الدخول في صراعات نفسه داخلية تكون نتيجتها عدم استقرارهم في العمل .والاستقرار الوظيفي هو إحساس العامل بالرضا والأمان الوظيفي الذي يدفع بالموظف إلى البقاء والاستمرار في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التي يسعى إليها، لذلك حاولنا من خلال دراستنا التطرق إلى موضوع الصراع الأدوار وعلاقته بالاستقرار المهني للعامل المؤقت في جامعه لاسيما مع شدة المنافسة التي تشهدها جامعة المسيلة وسعيها في احتلال المراتب الأولى في ظل الرقمنة وللبحث في هذا الموضوع اعتمدت خطه بحث التالية .الجانب الأول يتعلق بالإطار النظري وفيه تم تقسيمه إلى ثلاث فصول.

فصل الاول وقد خصص لاشكالية، وفرضيات، واهمية الدراسة، اهداف الدراسة، مصطلحات الدراسة، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني اشتمل على مفهوم الصراع وانواعه ومراحله، ومفهوم صراع الدور، واسبابه، ومظاهره، والمقاربة النظرية له، ونتائج الصراع الدور.

الفصل الثالث خصص للاستقرار المهني من خلال التعريف، وبعض المصطلحات المرتبطة له، ومظاهره ومحدداته، واهميته، والعوامل المؤثرة فيه، والمقاربة النظرية للاستقرار المهني.

اما فيما يخص الفصل الرابع فقد حدد للدراسة الميدانية لجامعة المسيلة، وقد تناول هذا الفصل كل من الدراسة الاستطلاعية والعينه، والادوات المستخدمه ونتائجها.

اما الدراسة الأساسية فقد تم تناولها من حيث المنهج المتبع في الدراسة، وكيفية اختياره، والاساليب المعالجه الإحصائية.

أما الفصل الخامس فقد تم فيه عرض النتائج الفرضيات ومناقشتها وتفسيرها وفق الفرضيات الدراسة والدراسات السابقة، ثم استنتاج عام للنهني الدراسة بخاتمه ومجموعه من الاقتراحات ف ضوء النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: الإشكالية.

يعتبر موضوع صراع الأدوار والاستقرار المهني من الموضوعات التي أصبح يهتم بها الفكر التنظيمي المعاصر ويعود سبب ذلك إلى الدور الذي يمارسه الصراع في التأثير على سلوك الأفراد داخل المنظمة سواء كانت هذه الأخيرة صناعية أو تجارية أو خدمية مثل المؤسسة الجامعية التي يشكل فيها العنصر البشري أهم ركيزة لسيرها ، وأعظم قوة لتحديد ورسم معالم مستقبلها، كما أن العمال الإداريين المؤقتين المتواجدين فيها هم حجر الزاوية لتحقيق أهدافها، أين تمتاز بيئة العمل بشدة المنافسة على الموارد والتعارض بين الأهداف والمصالح، مما يؤدي إلى حالة أكبر من الغموض الذي يولد في كثير من الأحيان صراعات في الأدوار والذي أصبح من أهم المشاكل التي تواجه هذه الفئة المهمة في الجامعة، مما يترتب عليه عدم القدرة على التواصل الإيجابي سواء في العمل أو داخل المحيط الذي يعيش فيه، مما يسبب قلة الإنتاج في عمله، وقد أشار العميان(2004،ص379) "أن صراع الدور من أهم وأخطر أنواع الصراعات بالنسبة للمؤسسة ،" ويبرر ذلك بأن الفرد هو أهم عناصر الإنتاج وهذا النوع من الصراع هو صراع الدور الذي يعمل على تشتت قدراته وإمكانياته العقلية والجسدية ويؤثر في سلوكه داخل المؤسسة بطريقه تؤثر سلبا على تحقيق أهداف المؤسسة وتؤثر في استقراره الوظيفي، حيث يلعب العامل الإداري في الجامعة عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة منه وأحيانا تكون هذه الأدوار متعارضة مما يؤدي إلى زعزعة استقراره. وليس هنالك اختلاف أن الاستقرار المهني لهذه الثروة البشرية المتواجدة في الجامعة يؤدي بها إلى المنافسة وتقديم مخرجات ذات جودة التي يمكن أن تساهم في رفع وتطوير وزيادة إنتاجية المنظمات بمختلف أنواعها، لذلك صار من المتطلبات الضرورية لتلبية حاجاته وتحقيق طموحاته وتوفير مناخ ملائم لعمله هذا من جهة، ومن جهة أخرى إذا حدث العكس فإنه يؤدي إلى صراع الأدوار التي بدورها تؤثر في انخفاض الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين المؤقتين وظهور المشاكل في عملهم التي تؤثر سلبا على استقرارهم واستقرار المؤسسة الجامعية ، ومن ثمة جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على هذا الموضوع وتلفت انتباه الجهات المسؤولة

بغية استثمار في هذه الثروة الحقيقية والموارد الأهم لديها، وضمن هذا السياق فإن الدراسة الراهنة تحاول تقصي العلاقات الارتباطية بين صراع الدور والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين المتواجدين بجامعة المسيلة، وذلك من خلال بلورة ما سبق في التساؤل المحوري الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الجزئية التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال

الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

2- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى عمال الإداريين

المؤقتين بجامعة المسيلة.

3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل لدى

العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

ثانيا: فرضيات الدراسة.

الفرضية العامة:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

الفرضيات الجزئية:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين

بجامعه المسيلة

2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين المؤقتين

بجامعه المسيلة

3. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل لدى العمال

الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

يتركز الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة العلاقة بين صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين

المؤقتين بجامعه المسيلة. وأثر ذلك على المستويين الفردي والتنظيمي، وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

أ. الكشف عن العلاقة بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

ب. الكشف عن العلاقة بين صراع الدور والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين المؤقتين.

ج. الكشف عن العلاقة بين صراع الدور والعوامل المرتبطة ببيئة العمل.

د. التعرف على الأسباب الحقيقية للصراع وتحديد مستوياته.

هـ. التقليل من حدة الصراع وجعله إيجابياً ومحاولة إيجاد الآلية المناسبة لإدارة الصراع وليس السعي وراء إلغائه.

رابعاً: أهمية الدراسة.

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوعات التي تناولها السلوك التنظيمي من خلال متغيرين هامين هما صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

- أهمية الفئة المستهدفة وهي فئة العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.
- تساهم هذه الدراسة في إثراء المكتبات الجزائرية.
- تبرز أهمية الدراسة في كونها يمكن أن تفتح آفاقاً جديدة من دراسات لكل من صراع الأدوار والاستقرار المهني.
- تستقي أهميتها من أهمية الموضوع نفسه إذ يتعرض اغلب العاملين الإداريين المؤقتين إلى صراع الأدوار في عملهم مما يؤدي إلى زعزعة استقرارهم في عملهم.

وتكمن أهميتها في تناولنا لموضوع صراع الأدوار باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في عدد من المجالات وتسلط الضوء على علاقة صراع الأدوار بالاستقرار المهني في المؤسسة الجامعية خاصة لدى عمال الإداريين فيه.

خامساً: مصطلحات الدراسة.

1. صراع الأدوار: هو ذلك التعارض بين متطلبات الدور أو عندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة في آن واحد. (علي عسكر، 2000، 200).

كما يحدث الصراع حينما يقوم الفرد بعدة أدوار اجتماعية قد تكون متصارعة أو متناقضة. (حامد عبد السلام زهران، 2000، 96).

-التعريف الإجرائي: هو عدم قدرة الفرد للموائمة بين دورين أو أكثر إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر.

2. الاستقرار المهني:

-لغة: بمعنى متانة، رسخ، صلابة، ثبات، ودوام.(س، إدريس، 1995، 97).

-اصطلاحاً: هو استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل، وتحسب المنظمات متوسط العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار المهني وتعمل على تكريسه.(ح، الصحاف، 1997، 69).

ويعني أيضاً قدراً جيداً من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات والأمان للمؤسسة وللعاملين فيها بما يضمن سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات والهزات المختلفة.(الديب، 2006، 84).

كما يرتبط الاستقرار المهني بمستوى الرضا المهني للعامل فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائماً تغييره ويعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار المهني.(أ، الشتا، 1997، 344).

● **التعريف الإجرائي:** هو بقاء العامل في عمله وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر لإحساسه بالأمان في الوظيفة وتوافقه المهني مع أهداف المنظمة فالاستقرار هو شعور دائم بالرضا عن الوظيفة وإجراءات العمل والإحساس بالأمن والراحة أثناء التعاون والعمل في فريق واحد.

سادساً: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة من أهم مراحل البحث العلمي التي تساعد في إنجاح مختلف جوانب موضوع الدراسة، وإن الدراسات السابقة التي توافرت لنا لم نجد فيها التي تناولت كلا متغيرات الدراسة من صراع الدور وعلاقته

بالاستقرار المهني بل وجدناها مرتبطة بمتغيرات أخرى ولهذا حاولنا اختيار مجموعة من الدراسات التي سنستفيد منها في دراستنا هذه ومن بين هذه الدراسات نجد:

1 الدراسات المتعلقة بصراع الدور.

- دراسة بن عمارة سمية(2006): بعنوان "صراع الأدوار لدى الأم العاملة وعلاقته بتوافقها

الزواجي" وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة المحتملة بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات، وكانت عينة الدراسة ل220 أم عاملة من بلدية ورقلة واستخدمت الباحثة أداة الاستمارة في جمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي، وأسفرت على النتائج التالية:

- أن هناك علاقة عكسية بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات إذ لم تجد فروق بين الأمهات العاملات في صراع الأدوار باختلاف المتغيرات الوسطية ترجع إلى حملة من الخصائص النفسية والاجتماعية والبيئية للعينة المختارة.

- دراسة بويكري عائشة(2007): بعنوان "العلاقة بين صراع الأدوار والضبط النفسي لدى الزوجة العاملة"

وقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين صراع أدوار الزوجة العاملة وبين الضبط النفسي لديها وكانت عينة الدراسة 90 زوجة عاملة واستخدمت الباحثة أداة الإستبانة في جمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي وأسفرت على النتائج التالية:

- أسفرت الدراسة على أن الارتباط بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة بالقطاع الصحي لمدينة طولقة هو ارتباط ضعيف وغير دال.

- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الزوجات الطبييات والزوجات الممرضات في صراع الأدوار.

- اتضح أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجات المقيمات في أسر معقد في صراع الأدوار.
- كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطبيبات و المرضات في الضغط النفسي.
- وأسفرت الدراسة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة، والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في الضغط النفسي
- دراسة حسين بن سعيد الطويقري(2014): بعنوان "صراع الدور لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر المديرين والمشرفين التربويين بمحافظة الطائف" وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة المناخ التنظيمي من وجهة نظر المديرين والمشرفين التربويين واستخدام الباحث أداة الإستبانة في جمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي الإرتباطي وأسفرت على النتائج التالية:
 - أن المتوسط الكلي لدرجة صراع الدور بين المعلمين بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة الطائف كما يراها المديرين والمشرفين كانت بدرجة كبيرة، حيث جاء البعد البشري الرسمي للصراع في الرتبة الأولى ثم الإمكانيات و القدرات المرتبطة بالبيئة المدرسية بالرتبة الثانية، ثم البعد الاجتماعي للصراع بالرتبة الثالثة، ثم بعد اللوائح والأنظمة للصراع بالرتبة الرابعة والأخيرة بدرجة كبيرة.
 - أن المتوسط الكلي لدرجات المناخ التنظيمي بالمدارس الثانوية الحكومية بمحافظة الطائف كما يراها المديرين والمشرفين كان بدرجة كبيرة، حيث جاء بعد العلاقات الإنسانية في الرتبة الأولى ثم بعد تحفيز العاملين وتقويم الأداء، ثم بعد اللوائح وأنظمة العمل بالرتبة الثالثة ثم جاء بعد إمكانيات المدرسة والتجهيزات التقنية ثم بعد القيادة المدرسية.
 - تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول درجة تقدير صراع الدور بين المعلمين وأبعاده وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي، بينما تبين وجود فروق تعزى في المؤهل العلمي،

لصالح الحاملين لدرجة البكالوريوس، وتبين وجود فروق تعزى للخبرة لصالح من 10 سنوات فأكثر مقابل الذين خبرتهم 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات وكذلك تبين وجود فروق لصالح الذين خبرتهم الأكثر من 10 سنوات مقابل الأقل من 5 سنوات، في بعد الإمكانيات والقدرات المتعلقة بالبيئة المدرسية والبعد الاجتماعي وتبين وجود فروق في الدورات التدريبية لصالح من التحق بدورتان فأكثر وبدورة واحدة مقابل الذي لم يلتحق .

- تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة حول المناخ التنظيمي وفقا لمتغير المسمى الوظيفي، لصالح تقدير المديرين، بينما لم يتبين وجود فروق في حوافز العمل وتقييم الأداء، وتبين وجود فروق وفقا لمتغير المؤهل العلمي، لصالح العاملين لدرجة البكالوريوس، ووفقا لمتغير سنوات الخبرة لصالح 10 سنوات فأكثر مقابل الذين خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات والدورات التدريبية لصالح من التحق بدورتان فأكثر وبدورة واحدة مقابل الذي لم يلتحق، وتبين وجود علاقة ارتباطية سالبة (عكسية) بين درجات وجود صراع الدور بين المعلمين وبين درجات المناخ التنظيمي.

دراسة سمية بن عمارة بعنوان "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية" دراسة ميدانية واستكشافية لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، الموسم الدرسي 2008-2009.

الفرضيات:

- الفرضية العامة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والتوافق المهني لدى الطلاب العاملين.

- الفرضيات الفرعية:

- 1 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الأدوار لدى الطلاب العاملين باختلاف الجنس .
- 2 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الأدوار لدى الطلاب العاملين باختلاف الحالة العائلية .

أهداف الدراسة: إن الأهداف هي غايات يراد الوصول إليها وغاية هذه الدراسة هي:

التحقق من صحة الفرضيات المطروحة.

- معرفة العوامل المؤثرة على التوافق المهني لدى الطلاب العاملين.

توضيح انعكاسات الصراع الأدوار لدى الطلاب العاملين على التوافق المهني.

- التعرف على كل من الصراع، الذي يعيشه الطالب العامل و توافقه مهنيا نظريا وميدانيا.

حدود الدراسة: تتمثل في الطلبة العاملين في المركز الجامعي حيث قدر عددهم (150) طالب وطالبة وتحدد زمنيا هذه الدراسة زمنيا خلال الموسم 2008/2009.

الحدود المكانية :

تحدد هذه الدراسة مكانيا في المركز الجامعي بغرداية، و تحدد هذه الدراسة بالمنهج المتبع والتقنيات المستخدمة و أدوات جمع البيانات المتمثلة في استبيان مصمم لقياس صراع الأدوار لدى الطلاب العاملين استبيان مصمم لقياس التوافق المهني لدى الطلاب العاملين.

نتائج الدراسة: ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن العلاقة بين صراع الأدوار والتوافق المهني هي علاقة عكسية فزيادة أحدهما يؤدي على انخفاض الآخر وهذا ما تجلّى في دراستنا هذه.

إن صراع الأدوار لدى الطالب العامل يقلل من توافقه المهني وذلك عكس ما إذا كان صراعه ضعيفا وهذا ما يزيد من نسبة توافقه.

توظيف الدراسة: إن نقطة الاختلاف بين بحثنا والدراسة " صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني " هي أن المتغير التابع يتمثل في التوافق المهني ودراستنا تتمحور حول الفعالية التنظيمية، أما نقاط التشابه في ذكر الدراسة السابقة متغير المستقل وهو نفسه صراع الأدوار وما ينطوي عليه من نتائج.

تقييم الدراسة: تعتبر هذه الدراسة متكاملة لإمامها بأهم متغيرات الدراسة وهو صراع الأدوار كما أنها تعطينا صورة كاملة وشاملة حول الموضوع.

دراسة العلاقة بين صراع الأدوار والتوافق الزواجي لدى الأمهات العاملات، بن عمارة سمية

فلدور الأم أهمية بالغة في الحياة اليومية حيث أن الأم تقوم بعدة أدوار في المجتمع بيد أن هذه الأدوار التي تقوم بها تتداخل فيما بينها لتشكل ضغوط كثيرة.

شملت عينة الدراسة 220 أم عاملة من بلدية ورقلة وطبق عليهن مقياسا صراع الأدوار والتوافق الزواجي

بالاستعانة بعدد من التغيرات الوسطية : ساعات العمل، المستوى ، عدد الأولاد، السن المستوى التعليمي لزوج العاملة. وأسفرت النتائج على أن هناك علاقة عكسية بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات إن لم نجد فروق بين الأمهات العاملات في صراع الدوار باختلاف المتغيرات الوسطية ترجع إلى جملة من الخصائص النفسية والاجتماعية والبيئية للعيينة المختارة.

إشكالية الدراسة: هل هناك علاقة بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات تتحدد حدود دراستنا الحالية في الفترة الممتدة بين/ 05 / 2007 إلى 13 / 06 / 2007 للدراسة الأساسية

الحدود البشرية: تمثلت في 220 امرأة من بلدية ورقلة بمتوسط عمر زمني يقدر ب: 35 سنة. فرضيات الدراسة:

1 - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الأدوار بين الأمهات

العاملات باختلاف ساعات عملهن.

2 - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الأدوار بين الأمهات

العاملات باختلاف مستواهن التعليمي.

3 - لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الأدوار بين الأمهات العاملات باختلاف عدد أولادهن.

توظيف الدراسة: صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات، تعتبر هذه الدراسة بمثابة معلم أساسي لبحثنا هذا لقللة المصادر، وترجع أهمية هذه الدراسة إلى التركيز على متغيرين هامين في الدراسة هما صراع الأدوار و التوافق الزوجي.

تقييم الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة بمثابة خطوة أولى، حيث كشفت العلاقة الترابطية بين صراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات، إلا أنها لم تغطي بشكل كاف كل أبعاد صراع الأدوار.

الدراسة الثالثة: دراسة جزائرية في دراسة منجزة لنيل شهادة دكتوراه في التسيير جامعة قسنطينة تناول الباحث بوخم عبد الفتاح تحت إشراف أ- دلوكيا الهاشمي موضوع الفعالية خلال تقييم أداء إطارات الهيئة الوسطى والدنيا في منشأ النسيج بالشرق الجزائري حيث امتد ميدان الدراسة ليشمل أربع مؤسسات، وشكلت عينة الدراسة 240 إطار يتوزعون مناصفة بين فئتين الإطارات الدنيا والإطارات العليا وبشكل مناسب بين المؤسسات النسيجية الأربعة، استعمل الباحث مقاييس ذاتية تمثلت في قياس وفق سلم تدريجي ل: ليكارت LIKERT تحتوي على

مقاييس فرعية خمسة تخص متغيرات الدراسة

- مقياس فعالية الأجر والمكافأة المادية.
- مقياس فعالية ظروف العمل الطبيعية
- مقياس فعالية العلاقات الاجتماعية.
- مقياس فعالية علاقة الإشراف.
- مقياس فعالية تنظيم العمل وفرص التقدم الوظيفي. احتوى الاستبيان على 54 عبارة وبعد تحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:
- عدم اختلاف بين الإطارات الوسطى والدنيا في اعتبار أن المكافأة المادية المعمول بها لا تتسم بالفعالية في إثارة دوافعهم للعمل ولا تحقق لهم القدر الكافي من الاشباع.
- يتفق الإطارات (وسطى ودنيا على عدم فاعلية ظروف العمل المادية (الطبيعية) ولا تحقق لهم أي رضا.
- يوجد اتفاق بين الفئتين حول نظام العلاقات الاجتماعية المحفز والفعال .
- كما يوجد إجماع بين الإطارات المتوسطة والدنيا حول أسلوب الاشراف غير الفعال لكونه تسلطي، ويعتمد بشكل كبير على الاتصال النازل وإعطاء الأوامر وافتقاره للجانب الإنساني في ممارسة العمل.
- ينقص تنظيم العمل فعاليته، كما أنه لا يوفر فرص الترقى والتقدم في الوظيفة، ومحبط لطموحات كلا من الإطارات الوسطى والدنيا-

وبناء على ما سبق عرضت الدراسة جملة من الاقتراحات كما يلي:

- إقناع المسريين بأهمية الدور الإنساني والاجتماعي إلى جانب الهدف المادي الاقتصادي.
- إعادة النظر في سياسة الأجور والتحفيز. توظيف الدراسة: إن نقاط التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا الموسومة بصراع الأدوار وعلاقته بالفعالية التنظيمية هو تركيز كل من الدراستين على الفعالية وما تنطوي عليه من نتائج.

تقييم الدراسة: الدراسة أعطت جوانب متصلة حول أهم متغيرات الدراسة وهي الفعالية

الباحث صالح بن نوار رسالة بعنوان الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والعمال، وهي دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لإنتاج العتاد الفلاحي مركب المحركات والجرارات وتدور إشكالية

الدراسة حول مدى اهتمام القائمين على المؤسسات الصناعية الجزائرية بالعوامل التي تزيد من فعالية الأداء لدى العمال، خاصة تلك العوامل المرتبطة بالجوانب الإنسانية ومنها:

- الوعي الحقيقي بالدور الفعال الذي تلعبه العلاقات الطيبة بين أفراد المؤسسة في بلوغ الأهداف.
- ضرورة اطمئنان العامل.

وصناع الفرضية العامة: أن التنظيم المؤسسي الفعال ينطلق من الاهتمام المتزايد بالموارد البشرية على اعتبار أنها المحرك الأهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

فرضيات الدراسة:

1- أن الانفتاح على الآخر عن طريق فتح قنوات الاتصال.

2 يرتبط العاملون بالمؤسسة عندما يستشارون قبل اتخاذ القرارات العامة التي تعنيهم.

استخدام الباحث المنهج الوصفي وتبع الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات جمع البيانات.

وأجريت الدراسة على 175 إطار وكان منهم 97 إطار مسؤول و 78 إطار مسير متعاقد.

وأوضحت هذه الدراسة مجموعة من النتائج منها:

حددت جملة من العوامل والمؤثرات التي تساعد المؤسسة على تحقيق جميع أهدافها بفاعلية.

وهذا حسب رأي الباحثين من الأطارات الإدارية وهذه المؤثرات هي: الرجل المناسب في المكان المناسب، الحرية والقدرة على اتخاذ القرارات الهامة، توسيع دائرة التشاور فيما يتعلق بتسيير المؤسسة، الصرامة في تطبيق العقوبات، سماع انشغالاتك العمال، جعل المصلحة العامة فوق المصلحة الفردية، تحديد المسؤوليات، تغيير الأنظمة الإدارية الحالية، انتهاج الطرق العصرية في التسيير مع الاتصاف بالمرونة والصرامة في نفس الوقت وحسب الظروف.

توظيف الدراسة:

ركزت هذه الدراسة على عملية الاتصال بين العاملين أكثر خصوصاً النازل منه وكذلك توصلت إلى بعض المؤثرات التي يمكن قياس الفعالية من خلالها.

الخلفية النظرية للدراسة: تمت المقاربة المنهجية في هذه المذكرة من خلال المدخل الفكري المنهجي الماركسي أو ما يسمى بالمدخل الصراعى " فهو عبارة عن طريقة في التفكير والبحث العلمي والذي يدرس العلاقة التبادلية في

التأثير فيما بين الظواهر المختلفة حيث يستند هذا المدخل على الحقيقة القائلة " بأن كل الأشياء، الظواهر والحقائق الطبيعية والاجتماعية والإنسانية في الكون إنما هي دائمة الترابط والتشابك والتداخل".

توظيف الدراسة : ساهمت هذه الدراسة بشكل كبير في توضيح الصورة، وركزت على أهم العوامل النجاح المؤسسة الصناعية ونقطة التشابه في ذكر الدراسة السابقة هو المتغير المستقل (الفعالية) وهو نفسه متغير الدراسة" صراع الأدوار وعلاقته بالفعالية التنظيمية.(مُحَمَّد عبد المولى الدقس ، مرجع سابق، ص168)

تقييم الدراسة: تعتبر الدراسة متكاملة ومفصلة وملمة بجميع جوانب الدراسة وهي الفعالية التنظيمية، كما أوضحت الصورة حول موضوعنا.

تعقيب على الدراسات السابقة

قمنا باستعراض بعض الدراسات السابقة العربية، وقد تميزت وتنوعت تلك الدراسات في معالجة

صراع الدور وعلاقتها باستقرار المهني، حيث بينت الدراسات أسباب وأنواع وأساليب صراع

الدور وعلاقتها باستقرار المهني لدى العمال. ويتبين مما سبق وجود أوجه تشابه بين تلك الدراسات مع الدراسة

الحالية من حيث وقوف على بعض المفاهيم والمصطلحات كما تمت الاستفادة والاسترشاد من هذه

الدراسات فيما يخص بالمنهجيات المستخدمة والأسئلة والأدوات. وقد اختلفت الدراسة الحالية عن تلك

الدراسات على النحو التالي: الرقعة الجغرافية: الجامعة : (جامعة مُحَمَّد بوضياف. المسيلة)

الفصل الثاني

صراع الدور

تمهيد

أولاً: مفهوم الصراع

ثانياً: أنواع الصراع

ثالثاً: مراحل الصراع

رابعاً: مفهوم صراع الدور

خامساً: أسباب صراع الدور

سادساً: مظاهر صراع الدور

سابعاً: المقاربة النظرية لصراع الدور

ثامناً: نتائج صراع الدور

تمهيد

الصراع ظاهرة دائمة في المنظمة، ولا بد من وجوده طالما أن الأطراف العاملين في المنظمة مختلفة. فمن البديهي أن يكون هناك اختلاف في توجيهاتهم وظروف العمل لديهم، والمشكلات والخلافات والطموح فيما بينهم الذي يولد الصراع الذي بدوره يؤثر على المنظمة و أدائها. ومن مسبباته الأساسية هي الاختلاف حول أساليب الرقابة واختلاف الأهداف.

أولاً: مفهوم الصراع

يعد الصراع تفاعل اجتماعي بين طرفين أو أكثر تبدأ عندما يدرك احد أطرافها أن الطرف الآخر يعيق أهدافه مما يخلق لديه شعوراً بالإحباط يقوده إلى تفسير طبيعة الموقف ومقاصد الطرف الآخر وبالتالي إلى القيام بسلوك معين، قد ينهي الصراع ، أو يؤدي إلى تطورات أخرى واستمرار الصراع.(القيوتي، 2009، 258).

كما يمكن تعريفه من وجهة النظر الإدارية بأنه تعطل أو انهيار في سبل و ميكانزمات صنع القرار المعياري أو في تقنياتها ، مما يجعل الفرد يعيش صعوبة اختيار بدائل الفعل أو الأداء. و الصراع قد يكون عبارة عن عملية تتضمن بذل جهد مقصود من قبل شخص ما لطمس جهود شخص آخر باللجوء إلى شكل من العوائق ينجم عنها إحباط الشخص الآخر وتثبيطه عن تحصيل أهدافه وعن تعزيز ميوله. فهو حقيقة واقعة في كل النظم ، ولكنه ليس بالضرورة مصطلحا سلبيا بل إن له أحيانا قيمته للنظام (فالصراع قد يعني العنف أو التدمير، أو ضبط غير حضاري للأمر، أو عدم اللجوء إلى سلوكيات عقلانية، ولكن من الممكن أن يعني أيضا المغامرة والتجربة المثيرة، والتحديث و التوضيح، والإبداع، والنمو، و العقلانية الجدلية).فهو ذو حدين ، يمكن أن يكون سلبيا ، أو يمكن أن يكون إيجابيا.(الطويل، 2006، 297).

وقد نظر علماء الأنثروبولوجيا للصراع على أنه موجود بين الثقافات والمجتمعات، بينما اعتبره علماء الاقتصاد منبثقا من توزيع المصادر النادرة وتخصيصها.بينما كان اهتمام علماء النفس منصبا على الصراع الذي يتم داخل الفرد نفسه .أما المعنيون بالسياسة فقد أتى اهتمامهم منصبا على مظاهر الصراع المعلن أو الصريح كالعنف وخاصة الحروب. أما اهتمام علماء الإدارة بالصراع فقد أتى متأثرا بنظرة علماء الاجتماع باعتبارها أكثر تعمقا في قضية الصراع وتوضيح أبعادها فقد اهتم علماء الاجتماع بفهم الصراع داخل النظم الاجتماعية ويشمل ذلك الصراع الموجود داخل الفرد، وصراع الجماعة وأيضا الصراع بين الجماعات. وهذا لا يعني إهمال النظرات السابقة.

ولكن نظرة علماء الاجتماع تشكل تناولا ثريا له قيمته الكبيرة في مساعدة الإداري على فهم كيفية تأثير عملية الصراع على سلوكيات مختلف العاملين في أي نظام. (الطويل، نفس المرجع، 298).

من خلال تفحص أدبيات الصراع في النظرية الاجتماعية نجد مدارس فكرية عديدة تقدم رؤى متباينة حول مفهومه وأماطه ونطاقه، من بين هذه المدارس "مدرسة جورج سيمل" والتي تطورت أفكارها من خلال إسهامات "بارك" ومساعديه مثل "بيرجس" في الو.م.أ، يعرف علماء هذه المدرسة الصراع كأحد الأشكال الأساسية للتفاعل الذي يحقق بعض أشكال الوحدة. كما يعتبر التنافس شكلا من الأشكال الرئيسية للتفاعل إلا أنه يختلف في تعريفه قليلا عن تعريف الصراع. من جهة أخرى يعرف ويلسون وكولب ولاندرج الصراع بأنه عملية تفكك تتصف بقطع العلاقات بين الأطراف المتصارعة. (اعتماد محمد علام، 1994، 200).

ثانيا: أنواع الصراع

هناك ثلاثة مستويات أو أنواع رئيسية للصراع وهي:

1. الصراع الفردي: ويمكن أن يحدث بسبب عدم القدرة على مضاهاة البدائل، أو عدم قبولها، أو عن عدم التأكد من مترتباتها. فعند شعور الفرد بيوادر صراع، فإن شعورا ودافعية للتقليل منه تبدأ بالتبلور عنده، وتتوقف استجابة الفرد على طريقة إدراكه لسبب الصراع ومصدره.

ويمكن أن يحدث هذا الصراع عندما:

- يريد الفرد أن يمارس شيئين مرغوبين ولكن الواقع يفرض عليه اختيار احدهما.

- عندما يكون لدى الفرد خيار بين عمل شيئين لا يرغب في أي منهما.

- عندما يكون الفرد ميالا لعمل شئ مرغوب فيه ولكن تكتنفه الظروف.

- عندما يكون أمام الفرد عدد من البدائل المرغوبة ولكن تكتنف كلا منها المخاطر.

2. الصراع المنظمي: فيمكن أن يظهر بسبب عملية سعي وحدات النظام ما لتحقيق مصالحها على حساب

وحدات أخرى فيه. ففي نظم اليوم المعقدة يمكن أن تكون هناك أربعة مجالات بنيوية من الممكن أن يظهر فيها

صراع:

- صراع هرمي، مثلا صراع مدير المدرسة مع مدير التربية والتعليم العالي وجهازه الإداري.

- صراع وظيفي، مثل صراع قسم المناهج مع هيئة التدريس.

- صراع خطي، مثل صراع مدير المدرسة مع المشرف التربوي.

- صراع رسمي _ غير رسمي، مثل الصراع بين معايير تجمعات المعلمين نحو قضية ما.

3. الصراع القائم بين النظم أو الجماعات: فهو صراع أي نظام مع كيانات خارجية عنه. وقد يكون لمثل

هذا الصراع مترتبات ايجابية مثل تزايد تمسك النظام بهويته وقيمه وأهدافه. ولكن إذا كانت هناك خلخلة في درجة

انسجام النظام مع نفسه فإن الصراع الخارجي قد يشكل تهديدا يقود إلى نوع من مشاعر اللامبالاة وتقليل درجة

تناغمه مما قد يهدد بتحليل النظام وتفككه. (الطويل، مرجع سابق، 304).

كما يظهر الصراع بين الوحدات التنظيمية مثل الإدارة أو القسم في عدة مجالات في المنظمة منها:

- الصراع بين مستويات السلطة العليا والوسطى والتنفيذية.

- الصراع بين الإدارات الوظيفية.

- الصراع بين الوظائف التنفيذية والاستشارية.

- الصراع بين الموظف ورئيسه، أو إدارة و أخرى في التنظيم نفسه. (حمود كاظم، 2002، 22).

ثالثا: مراحل الصراع

عند النظر إلى الصراع كعملية ديناميكية، أو النظر إليه كسلسلة من الأحداث المتعاقبة، ولذلك فالصراع يمر بمراحل نذكرها كالتالي:

1. مرحلة الصراع الضمني: يكون هناك مصدر أو سبب للصراع ويحتمل أن يتطور منه الصراع ولكنه لم يحدث بعد، وإنما لا يزال مدفونا. حيث تنتج توترات عن طريق التواصل في النظام وبنائه، أو في متغيرات شخصية تتعلق بالأفراد العاملين. وفي هذه المرحلة لا يدرك الفرد وجود صراع، وذلك بعد الرضا عن الوضع الراهن وتختلف الفرص المناسبة لظهور الصراع مثل: الاعتماد المتبادل في العمل والسياسات التنظيمية غير المحددة وتعدد المهام بالنسبة للفرد الواحد والاختلاف حول الأهداف، وصعوبات الاتصال لأفراد التنظيم. (مُجَّد الفاتح، 2016، 306).

2. مرحلة إدراك الصراع: يتولد الإحساس لدى مجموعة واحدة على الأقل بأن هناك أحداث ما أو ظروف معينة تقود إلى خلق الصراع. وفي هذه المرحلة أطراف الصراع في إدراك ملاحظة وجود الصراع، حيث أن المعلومات تلعب دورا هاما بين الأفراد والجماعات. وذلك بسبب خلل في الاتصالات أو سوء الفهم بين الأفراد أو الجماعات حول موقف ما. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع، 307).

3. مرحلة الشعور بالصراع: في هذه المرحلة يكبر الصراع حتى يقل التعاون بين الوحدات التنظيمية الأمر الذي ينعكس على الفعالية التنظيمية سلبا. وتمثل هذه المرحلة تداخلا واضحا مع المرحلة السابقة وغالبا ما يصعب الفصل بينهما، وتتولد فيها أشكال القلق المشجعة على الصراع، وهكذا يتبلور الصراع بشكل أوضح وأكثر تعبيرا عن طبيعته ومسبباته وما سوف يؤدي إليه، وفي ضوء ذلك يحاول المتصارعون التخفيف من الآثار الناجمة عنه. (مُجد الفاتح، نفس المرجع ، 307).

4. مرحلة الصراع العلني: يمارس الفرد ومجموعة العمل هنا الصراع بشكل ظاهري ويتضح في عدة صور كالمواجهة والعدوان والمشاحنات العلنية التي تحرمها القواعد التنظيمية. وتعتبر مرحلة قصيرة، فالملاحظ هنا أن السلوك الصادر عن كل طرف يدل على ظهور مشكلة متصارع عليها. وهنا يتم الصراع وتكون فيها مطالب متباينة، حيث يقوم كل طرف بالرد علنيا على الطرف الآخر، ويتم التعبير عن هذا الصراع بطرق مختلفة: المشاحنات العلنية، العدوان، ووسائل دفاعية أخرى. (مُجد الفاتح، نفس ال

رابعا: مفهوم صراع الدور

من الملاحظ أن ليس للفرد دور اجتماعي واحد بل تتعدد الأدوار الاجتماعية حسب الجماعات التي يشترك فيها الفرد. إن أخذ دور ما هو إنجاز لمجموعة من الواجبات التي يتوقعها الآخرون ومهام الدور تبدأ قبل إرسال الرسالة، هذه الأخيرة التي تمنح الدور ثلاث وظائف: "التوقع ثم الاستقبال ثم تقييم هذه المهام" التي يكلف فيها الفرد عن طريق النتيجة، وهذا يؤثر على المحتوى الحقيقي للرسائل التي يرسلها المرسل بصدد أخذ الدور. والطريقة التي بها يدرك الفرد المقصود من هذه الرسائل وجملة الضغوط التي يتعرض لها قد تؤدي به إلى معايشة الصراع على مستوى دوره وكتيجة فإن صراع الأدوار ينتج حينما يتلقى الفرد المكلف بالدور من طرف المرسل الذي يمنحه هذا الدور رسائل ومتطلبات على شكل ضغوط تولد لديه صراع الدور. (بوبرك عائشة، 2007، 27).

إذا كان الصراع في حياة الإنسان بشكل عام أمرا لا مفر منه فإنه كما تشير أدبيات الصراع أنه يحدث داخل الفرد نفسه حينما تتنازعه رغبة تحقيق هدفين غير متتامين، فينجم عن هذا التنازع شعور بالتوتر ويصاحبه مظاهر سلوكية وقد يؤدي إلى أعراض مرضية عضوية. فالفرد إذا يقوم بعدد من التي قد يكون بينها قدر من الاختلاف أو الخلط أ التعارض، فهو معرض لما يسمى بصراع الدور الذي يعتبر أيضا متلازم مع التغير الاجتماعي أو الثقافي في حياة الفرد. (الطويل، 2001، 293).

كما عرف أيضا بأنه يحدث عندما يواجه الفرد دورين متعارضين لعدم استطاعته الوفاء بتوقعات الدورين في انسجام أو بسبب تناقض متطلبات الدور مع حاجة الفرد وقيمه واتجاهاته، أو بسبب تداخل الأدوار. (قطيشات، 2006، 70).

من تعريف آخر " هو وضع تتنافس فيه خبرات البشر ومطالبهم، مثل امتلاك مهام وظيفية تتعارض مع قيمهم الشخصية، أو استقبال رسائل متعارضة من أناس مختلفين. وأيضا هو حالة من الإحباط الذي يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في الوقت ذاته، أو حالة تتطلب اتخاذ قرار حول حاجتين (siegal, 1995, 67) .

متعارضتين ويرى "هربرت" أن صراع الدور في المنظمة هو نتاج تحطيم القاعدتين التقليديتين: وحدة الأوامر، وتسلسل الأوامر. وينتج عنه انخفاض الرضا الشخصي وانخفاض في فعالية المنظمة. ويرى أن المنظمات التي يكون فيها خط واحد و واضح للسلطة من الأعلى للأسفل غالبا ما تكون قادرة على إرضاء موظفيها وتحقيق أهدافها بصورة أفضل من المنظمات التي يكون فيها للسلطة خطوط متعددة وخير مثال لصراع الدور داخل المنظمة هو ملاحظ أو رئيس العمال "فورمان". فالإدارة تنظر إليه كأحد كوادرها وعين لها على العمال، بينما ينظر إليه العمال على أنه فرد منهم وسيعتني بأمورهم مثل الأجر، الترقية، والحماية من ضغوط الإدارة. ويمكن التمييز بين خمس حالات رئيسية لصراع الدور:

- لا يمكن للفرد عمل شيء دون مخالفة بعض القواعد.
- إتباع سلوك دور معين يتعارض مع سلوك دور آخر.
- القيام بدورين في آن واحد.
- إرغام الفرد على ممارسة قيم وأخلاقيات تتعارض مع قيمه وأخلاقياته.
- تعدد الأدوار بحيث يقوم الشخص بعدة أدوار ولا يعرف أيها منها يجب أن يكون له الأولوية. (رابح العايب، 2008، 67).

خامسا: أسباب صراع الدور

قد يحدث صراع الدور بسبب التعارض أو التغيير في الأدوار عند وجود مجموعة أو أكثر من الضغوط التي يعاني منها الفرد في الوقت نفسه، وبالاستجابة إلى مجموعة واحدة من الضغوط فإن الشخص يجد من الصعوبة الاستجابة إلى واحدة أو أكثر من مجموعة الضغوط الأخرى. وقد يحدث بسبب الاختلاف في الثقافة، فالثقافة تعرف بأنها مجموعة القيم والمعتقدات و الافتراضات والمعاني والتوقعات التي يحملها الفرد في منظمة معينة أو مجموعة معينة. و يكون لها تأثير واضح على سلوكه في تلك المنظمة أو تلك الجماعة و الأفراد في المنظمة يحملون ثقافات متباينة، غالبا ما تقود إلى صراعات متعددة. (مراد سامي، 2016، 39).

وصراع الدور في المنظمة له أسباب عدة منها:

1. الهيكل التنظيمي: والذي يعتبر السبب الأول في شعور الأفراد بصراع الدور داخل المنظمة فالهيكل التنظيمي يعمل على تهيئة الظروف لأهداف وسياسات وقرارات وأوامر قد تكون متقاربة أحيانا فكثير من المنظمات تعاني من ازدواجية السلطة وعدم تسلسلها. (العميان، 2004، 368).

2. المركز: يسبب المركز الوظيفي الذي يشغله الفرد في المنظمة صراعا ذاتيا له، حيث يعاني بعض الموظفين من عدم قدرتهم على الاستجابة للمتطلبات المتقاربة كأن يعاني المشرف من صراع الدور تجاه توقعات مديره وتوقعات مرؤوسيه. (العميان، نفس المرجع، 368).

3. أسلوب الإشراف: يعد أسلوب الإشراف المتبع داخل المنظمة مصدرا رئيسيا من مصادر صراع الدور. فعندما لا يقوم بتوصيل هذه المعلومات بالصورة المطلوبة فإن المرؤوس يشعر بنوع من الصراع مع ذاته. وكذلك قد يعتمد المشرف على تكليف مرؤوسيه بمهام تفوق قدراتهم وإمكاناتهم مما يؤدي لحدوث نوع من القلق والتوتر لديهم. وفي المجتمعات الحديثة أصبح الفرد يقوم بأكثر من دورين في نفس الوقت، فقد يقوم بدور الزوج، الولد، طالب الدراسات العليا، عضو في ناد اجتماعي... الخ. بالإضافة إلى دوره في منظمة العمل وجميع هذه الأدوار تشغل فكر الفرد وهو يحاول جاهدا أن يوفق بين هذه الأدوار، إلا أنه غالبا ما يفشل في ذلك ويعيش في صراع ضار بينه وبين ذاته. ويعتبر الصراع على مستوى الفرد في المنظمة من أهم أنواع الصراعات بالنسبة إلى المنظمة، فالفرد العامل هو أهم عناصر الإنتاج، وهذا النوع من الصراع يعمل على تشتيت قدراته وإمكاناته العقلية و الجسدية ويؤثر على سلوكه داخل المنظمة بطريقة تؤثر سلبا على تحقيقه لأهداف المنظمة. (العميان، نفس المرجع، 369).

سادسا: مظاهر صراع الدور

أكثر الناس عرضة لصراع الدور هم الرؤساء والمشرفون على هيئات العامة والمنظمات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية. كما يبرز ويظهر بصفة خاصة عندما يحدث تفسير اجتماعي في حياة الفرد مثلما يحدث عندما ينتقل الفرد من طبقة اجتماعية أعلى إلى طبقة اجتماعية أدنى نتيجة لانخفاض المستوى الاقتصادي أ العكس. (أسامة حمدونة، 2008).

1. تشكيل النقابات العمالية: إن الطبيعة الديناميكية لعلاقات التوظيف تظهر بجلاء عن طريق تلك المطالب المتزايدة للمزايا والخدمات المتنوعة، كما تظهر هذه العلاقات انتشار صراعات داخل التنظيم. وهذا ساعد على ظهور النقابات العمالية لمواجهة الصراعات وتحقيق مطالب العمال. (مُجَّد الفاتح، 2016، 320).

2. الإضرابات العمالية: يشكل الإضراب مظهرا من مظاهر حالة الصراع التي تسود المنظمات المهنية والتي تؤدي عادة إلى الإضراب عندما لا تسوى حاجات العمال. فهو يعبر عن حالة الفوضى والتدمير والإهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة وغيرها. ويعبر عن عدم الرضا، فيلجأ العمال إلى الإضراب ردا عن الوضعية التي يعيشونها، الأجر، طرق الإشراف، الترقية. عاكسا تطلعاتهم لتحسين ظروفهم أو المطالبة بالتغيير. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع).

ويظهر أيضا في حالة رجل الشرطة مثلا الذي عليه أن يقبض على أي مجرم حتى ولو كان أحد أقاربه وإن كان يكون أخاه. (حامد عبد السلام زهران، 2003، 171).

سابعاً: المقاربة النظرية لصراع الدور

1. نظرية كرت ليفين 1935:

يعتمد عالم النفس كرت ليفين (1935) في كتابه النظرية الديناميكية في الشخصية أن الصراع شيء حتمي لدى الإنسان في المجتمعات المعقدة، ويظهر عند وجود تعارض بين دافعين أو دورين أو موقفين يلجان على الإشباع ولا يمكن إشباعهما في وقت واحد، والصراعات في حياة الأفراد كثيرة ولكن هذه الصراعات ليست على درجة واحدة من شدة ضغطها على الفرد، وهذا يتوقف على أهمية الدوافع المتعارضة من جهة وقدرة الفرد على اتخاذ القرارات من جهة ثانية. فعلى سبيل المثال قد يحصل أن يطلب من الطلبة أداء الامتحان بموضوعين في يوم واحد وعندئذ قد يقع الطالب المهتد بالرسوب في الموضوعين في صراع مرير لأن الوقت لا يكفي لضمان النجاح

معاً، ولا يستطيع اتخاذ القرار بسهولة في تفضيل احدهما على الآخر أو النجاح بأحدهما على دون الآخر، فإذا كان النجاح في هذا الامتحان تتوقف عليه نتائج حساسة في حياة الطالب الدراسية، فإن الصراع سيكون شديدا جدا، أما إذا كانت النتائج المترتبة على ذلك ليست حاسمة فإن الصراع يكون أخف وطأة على الفرد. وتوصل ليفين إلى أربعة أنواع من الصراعات وهي:

أ. صراع (+/+) إيجابي: وينشأ هذا الصراع عندما يواجه الفرد دورين إيجابيين ولكن تحقيق أحدهما يسبب خسارة الثاني وهذا يحدث عندما يجد الفرد أن أمامه وظيفتان لكل منهما بعض المزايا وعليه أن يختار، ونظرا لوجود القدرة على التفريق عند الإنسان فإنه يوازن كثيرا بين الوظيفتين قبل إصدار القرار لأن القبول بواحدة سيحرمه من الثانية بالتأكيد.

ب. صراع (-/-) سلبي: يتولد هذا النوع من الصراع النفسي عندما يواجه الفرد موضوعان كلاهما غير مرغوب وإذا ما حاول تجنب أحدهما يجد نفسه قد وقع في سيطرة الثاني، وكثيرا ما يولد هذا الصراع النفسي ضغطا شديدا يؤدي ببعض الأشخاص إلى المعاناة من الأزمات النفسية.

ج. صراع (-/+) إقدام/إحجام: ينشأ هذا النوع عندما يواجه الفرد رغبة ذات وجهان: أحدهما إيجابي مرغوب والآخر سلبي غير مرغوب فإذا فعل ما يحقق الجانب المرغوب يواجه الجانب الغير مرغوب.

د. صراع الإقدام.الإحجام المزدوج: صراع يشبه النوع الثالث ولكنه مزدوج أي أن يكون أمام الفرد هدفين مرغوبان ولكن في كل نوع عناصر سلبية تجعل تحقيق أحدهما محفوفا ببعض المخاطر وهنا تتفتح الفرد حيرة وقلق، بحيث لا يستطيع اختيار أي منهما لأن في كل منهما ما يجعل الفرد يحجم عنه، وهنا لا يمكن للشخص أن يتخذ القرار إلا بتدخل عوامل ترجح أحد الرغبتين.

2. نظرية البورت 1961:

يعتمد عالم النفس البورت 1961 أن صراع الدور ينشأ عندما يكون هناك تعارض بين نشاطات الفرد وواجباته، إذ عندما يتوجب في أحد المواقف أن يقوم الفرد بأداء دورين يتعارضان في الوقت والجهد والتوقعات فإن هذا يولد لديه ما يدعى بنزاع الأدوار الذي يحدث عندما يجذب الفرد متطلبات أكثر من دور واحد في اتجاهات مختلفة، ولا يدري أي الدورين يجب أن يقوم بهما حتى يتجنب ضرر عدم القيام بالدور الثاني. ووضع البورت ثلاثة أنواع من المفاهيم المتعلقة بالأدوار النفسية والاجتماعية التي يقوم بها الفرد عادة وهي:

أ. توقعات الدور Role expectation: تصورات الفرد وتوقعاته عن الأدوار والواجبات التي يجب القيام بها وفق ثقافة المجتمع ومعاييرها مثل دوره كأب أو زوج.

ب. مفهوم الدور Role conception: الشكل الذي يكونه الفرد عن دوره ويتداخل هذا مع مفهوم الفرد عن نفسه إلى جانب ما هو متوقع أن يقوم به، مثل تصوره عن مدى إمكانياته وقدراته وسماته الشخصية في أداء واجباته وأدواره المتنوعة.

ج. قبول الدور أو رفضه Role acceptance or rejection: يقبل الأفراد أدوارهم إذا كانت محددة في ضوء توقعات الآخرين أو تصوراتهم الخاصة، وقد لا يقبل البعض أدوارهم ولا يكتثون لها، بينما البعض يجون تصوراتهم الخاصة لأدوارهم ولكنهم لا يقبلون توقعات الآخرين منهم.

د. كفاءة الدور Role performance: وهو الأسلوب الذي يسلك به الفرد دوره ويعتمد على جميع هذه الشروط السابقة.

ويشير البورت أن صراع الأدوار ينتج عن العناصر السابقة مثل توقعات الفرد حول أهمية كل دور، وماهي النشاطات والأعمال التي يجب أن يقوم بها حتى يحل صراع الأدوار، ومدى محاولة الفرد بابتكار حلول ووسائل جديدة يمكن أن يؤدي بها الدور بطريقة جيدة، وبذلك أكد ألبرت على مدى وضوح مدركات الفرد لواجباته الوظيفية والمسؤولية المرتبطة بها، والخصائص أو السمات الفردية عند التفاعل مع الأدوار، والجهد الذي يبذله في سبيل القيام بهذه الأدوار الاجتماعية. وبذلك ينشأ صراع الأدوار لدى الفرد عندما يواجه بمتطلبات وظروف تتعارض مع ما لديه من واجبات وتوقعات ومدركات متعلقة بالأدوار التي يجب القيام بها، على سبيل المثال عندما يكلف الفرد بواجبات ومسؤوليات خارج نطاق عمله الأسري كالتأخر في العمل لوقت متأخر فإن ذلك يتعارض مع مدركاته وظروفه في البيت وعلاقته بزوجته وأطفاله، وكم ثم فإن هذا يؤدي إلى مواجهة توترات وضغوط نفسية، فإذا لم تكن لديه حلول وإمكانيات وطرائق يمكن أن يحل بها الموقف المواجه فإنه يؤدي إلى معاناة صراع الدور، وما ينتج عنه من نتائج اجتماعية ونفسية سيئة كالقلق والشجار والشعور بالذنب. من خلال عرض هذه الأطر النظرية، نلاحظ أن هنالك نظريتين مختلفتين نسبياً في تفسير صراع الأدوار، وكل منها يعكس وجهة نظر صاحبها والمعتقدات التي يؤمن بها.

ثامنا: نتائج صراع الدور

نتيجة لتطور المنظمات الإدارية ولأن الفرد داخلها هو المحور الرئيسي الذي يعبر عن حركية المنظمة فإنه من غير المتوقع أن تستمر العلاقات المختلفة في حالة من الاستقرار و الوثام الدائم لا بد من أن تحدث خلافات ترقى إلى درجة الصراع داخل المنظمة، لذلك فإن صراع الدور هو عملية التعبير عن عدم الرضا، الذي هو تعبير عن خلاف أو أهداف غير محققة ضمن التنظيم. من بين نتائجه ما يلي:

1. ضعف الرضا الوظيفي: إن متغيرات العمر، وسنوات الخدمة، والاختلاف في المستوى التعليمي والتداخل في الأنشطة واختلاف الاتجاهات والقيم والتزامم يخلق جوا من التوتر داخل التنظيم، وعدم إشراك العمال في صناعة القرارات يؤدي إلى شعورهم بالإحباط ونقص الروح المعنوية وروح التعاون، زيادة على التداخل في توزيع المهام على أفراد التنظيم فإنه يحدث تصادم وعدم وجود اتصال فعال ، يؤدي إلى عدم الرضا، إن عدم الرضا عن الوظيفة أو عن التعليمات واللوائح المتعلقة بالوظيفة يؤدي بالفرد إلى التعاون مع زملائه وإلى عدم إتقانه لعمله، وإلى التغيب وإهمال مهامه الوظيفية، وقد يكون عدم الرضا شديدا لدرجة ترك العمل. (مُجَّد الفاتح، 2016، 323).

2. دوران العمل: يعتبر معدل دوران العمل في المنظمة ظاهرة سلبية لأن المنظمة تستعمل تكاليف لإحلال أو استبدال الأفراد الذين سيتركونها، زيادة على ذلك تنقل عامل من مصلحة إلى أخرى، وهذا تعبيرا عن عدم رضاهم عن الوظيفة التي يشغلونها. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع، 323).

3. تدني أداء الأفراد العاملين: يؤدي عدم العدالة في توزيع المكافآت والخوافز إلى الصراع. وهذا بسبب إظهار بعض الموظفين سلوكيات غير لائقة تؤثر في أداء الآخرين، وهذا يؤدي بصفة عامة إلى نقص في أداء المنظمة. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع، 324).

4. التغيب عن العمل: يعتبر التغيب عن العمل من ردود الفعل التي تعبر عن استياء العاملين من ظروف العمل ويرجع العامل عملية التغيب إلى المرض، أو ميعاد مع الطبيب، أو مجموعة من المبررات القوية. ولكن كما نعلم فهي أسباب تعتبر غير حقيقية أو واهية، وهذه الظاهرة تفتت بسبب عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية والصراع، وبالتالي يفقد العمال دافعيتهم عن العمل لعدم رضاهم عن العمل. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع، 324).

5. انخفاض مستوى الإنتاجية: يصف هذا المصطلح درجة قدرة المنظمة على تحقيق تحفيز جيد للعاملين فيها، وتحقيق حالة من الرضا، ولكن عدم تطبيق نظام عمل مناسب، وتشجيع العمال لتقديم أفكار مبدعة سيؤدي إلى حالة عدم رضا وتتسبب في انخفاض الإنتاجية. فالسياسة السلبية التي تتبعها المؤسسة في تنظيم العمل هي التي تسبب الصراعات التي تعتمد على كفاءة غير عادلة تؤثر في الروح المعنوية للعمال، وفقدانهم للحماسة في العمل يسبب حالة من عدم الرضا، وهذا يؤثر على أدائهم، ويؤدي إلى انخفاض في مستوى الإنتاجية، لأنه كلما كانت هناك عدالة في العمل كلما زادت الإنتاجية والعكس.

إن هذه العوامل هي أسباب الصراع بين العاملين داخل التنظيم، والتي تؤثر على رضا الأفراد داخل المنظمة، والتي تدفع بهم إلى اللامبالاة والأخطاء الكثيرة وتضييع الوقت، وغياب العقلانية في العمل، تدفع بالعامل إلى حالة انسحابية تتمثل مظاهرها في: الوصول المتأخر للعمل، التغيب، ترك العمل، التنقل من مصلحة إلى أخرى، انخفاض مستوى الأداء، انخفاض مستوى الإنتاجية. (مُجَّد الفاتح، نفس المرجع، 324).

6. يؤثر على الشخصية تأثيرا سيئا ويخلق الكثير من المشكلات حتى نسب إليه بعض أنواع الاضطرابات النفسية. (حامد عبد السلام زهران، مرجع سابق، 171).

7. قد يلجأ الفرد إلى موقف دفاعي فيأخذ في تأويل عدم الاتساق بما قد يعنيه ذلك من وقوعه فريسة للصراع. (راضي الوقفي، 2003، 710).

8. ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل. (خليل المعاينة، 2000، 198).

9. عند حدوث الصراع بين دورين أو أكثر حيث يؤدي إلى تحقيق التوقعات المتصلة بأخذ الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الآخر. (كامل الزبيدي، 2003، 167).

خلاصة

إن ظاهرة الصراع داخل المنظمات تعتبر حتمية لا يمكن منع حدوثها، ولكن يمكن الاستفادة من آثارها الايجابية والسلبية. فيمكن التغلب عليها عن طريق التطوير التنظيمي. فقد تعرضنا في هذا الفصل إلى: مفهوم الصراع وأنواعه ومراحله، ومفهوم صراع الدور وأسبابه ومظاهره وما له من نتائج ونظريات.

الفصل الثالث

الاستقرار المهني

تمهيد

أولا: تعريف الاستقرار المهني.

ثانيا: بعض المصطلحات المرتبطة بالاستقرار المهني.

ثالثا: مظاهر الاستقرار المهني.

رابعا: محددات الاستقرار المهني.

خامسا: أهمية الاستقرار المهني والعوامل المؤثرة فيه.

سادسا: المقاربة النظرية للاستقرار المهني.

خلاصة

تمهيد

يعتبر الاستقرار المهني متغير من المتغيرات الأساسية التي تؤثر في المؤسسة من جميع نواحيها المختلفة بشكل عام، ومواردها البشرية بشكل خاص، لذا وجب على أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها وضمان استمرارها أن تهتم بتوفير أحسن الظروف المناسبة لهذه الموارد والحفاظ عليها، لأنها الدعامة الأساسية لأي منظمة تطمح للاستقرار والتماسك في المجتمع.

الفصل الثالث الاستقرار المهني

أولاً: تعريف الاستقرار المهني.

يقصد بالاستقرار المهني " إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله وتحرره المعقول من الخوف... ويتبلور ذلك من خلال إشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استمراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وأمنه الصناعي وترقيته. (عبد الوهاب احمد، 1973، 81)

ويعني أيضا " قدرا جيدا من توافر الكفاية اللازمة لسير العمل والثبات، والأمان للمؤسسة وللعاملين فيها بما يضمن سلامة سير العمل بالمؤسسة وعدم تعرضه للتقلبات أو الهزات المختلفة التي تؤدي إلى عدم استقرار يظهر في شكل ظواهر تنظيمية كثيرة كالتسرب ، أو الاحتجاج، عدم الرضا... وهو ما ينعكس على أداء المنظمة ككل. (عزاوي، 2018، 81)

ويعتبر استقرار الموظف أحد الأصول العامة للإدارة عند هنري فايول" ويقصد عنده بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله لآخر، وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى فعالية أكثر ونفقات أقل". وهنا يضيف فايول موضحا أهمية مسألة استقرار الموظف من خلال بقاءه أطول فترة ممكنة ومحافظه الإدارة عليه باعتبار تنقله أو نقله تكلفة إضافية ملقاة على عاتق المؤسسة تقاس بسنوات الخبرة التي تغادر مع صاحبها. (عزاوي، نفس المرجع، 2018، 81)

لذا فإن مفهوم الاستقرار المهني يعبر عن مدى رضا العاملين عن الظروف المحيطة بعملهم ما يشعرون بالراحة والأمن والتحرر من خوف المستقبل، بالإضافة إلى مدى تطابق أهداف الموظفين مع أهداف المنظمة، وزيادة الرغبة في الاستمرار بالعمل داخله. (عزاوي، نفس المرجع، 2018، 82)

الفصل الثالث الاستقرار المهني

ثانيا: المصطلحات المرتبطة بالاستقرار المهني

1. الرضا الوظيفي:

يتضمن مفهوم الرضا الوظيفي مجموعة من المحاور تشمل الشعور والتقبل والتوقع وإشباع الحاجة، و يشار إليه بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضائه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤسائه أو زملاءه. فهو سلوك ضمني يكمن في وجدان الفرد. (فايزة، 2011، 44)

علاقة الرضا الوظيفي بالاستقرار المهني:

يتحدد الرضا الوظيفي في مجموعة من المؤشرات كالرضا عن الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقة بين العمال وكلما كان العمل يحقق إشباعا للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه، وبالتالي الاستمرار في العمل والاستقرار فيه. (فايزة، نفس المرجع، 44)

2. الروح المعنوية:

يقصد بها المزاج السائد أو الروح السائدة بين الأفراد الذين يكونون جماعة، والتي تتميز بالثقة في الجماعة وبثقة الفرد في دوره في هذه الجماعة والإخلاص والاستعداد للكفاح من أجل أهدافها. (فرج طه، 1988، 278)

علاقة الروح المعنوية بالاستقرار المهني:

لا شك في أن رفع الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسة يعتبر هدفا أساسيا ينبغي على الإدارة أن تعمل على تحقيقه، بإتباع الأساليب التي تعمل على رفعها كتهيئة المناخ الطبيعي والاجتماعي والنفسي المناسب للعمل،

لإشعارهم بالراحة النفسية والرضا عن العمل. بما يكفل الاستمرار والنجاح في المؤسسة. (فرج طه، 1988،

(278

3. الالتزام الوظيفي:

هو العملية التي يحدث فيها التطابق والتشابه بين أهداف المنظمة والفرد والاعتقاد القوي لهذه الأهداف ومدى

تقبلها، ولاستعداد لبذل جهد في التنظيم والبقاء داخل هذا الأخير. (أميرة حواس، 2003، 57)

علاقة الالتزام بالاستقرار المهني:

إن هناك من الأسباب ما يجعل موضوع الالتزام في المنظمة من طرف الأفراد العاملين فيها ذو أهمية كبيرة للمنظمة

وللأفراد على حد سواء. فهو يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة معدل

دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق

أهدافها. فهناك 3 أنواع للالتزام:

– الالتزام الاستمراري: هو قوة الفرد ورغبته الجارحة في البقاء والاستمرار في المنظمة التي يعمل بها.

الالتزام المعياري: وهو شعور الفرد بأنه ملزم بسبب ضغوط الآخرين مثل: الزملاء والمرؤوسين.

الالتزام العاطفي: هو توافق أهداف الفرد وقيم المنظمة ويريد الفرد المشاركة في تحقيق الأهداف وتدعيم هذه

القيمة.

فالملاحظ لهذه الأنواع من الالتزام يجد أن كلها تعمل على بقاء الفرد في المنظمة وتعزز استقراره. (رفيقة بن

منصور، 2017، 71).

4. دوران العمل:

يشير معدل دوران العمل (أي نسبة دخول وخروج العمال إلى ومن أحد الأقسام أو الإدارات) إلى متوسط عدد العمال. وعادة ما يتم الاعتماد على عدد الخارجين من القسم فقط. فإذا كان معدل دوران العمل 12 بالمائة فإن هذا معناه أن هناك احتمال أن يترك العمل 12 عامل من كل 100 عامل متاحين للعمل، في هذه الحالة يطلق على معدل دوران العمل بمعدل ترك الخدمة، ويترك الناس أعمالهم لعدة أسباب أهمها: الاستقالة، النقل، الترقية، العجز، الفصل، الوفاة. (أحمد ماهر، 2004، 129)

علاقة دوران العمل بالاستقرار المهني:

يستخدم معدل دوران العمل في التنبؤ بعدد العاملين الذين سيتركون الخدمة خلال العام القادم. وبالتالي يمكن التعرف على احتياجات الإحلال، والتعرف على مدى انخفاض الرضا والروح المعنوية ويعتبر ارتفاع معدل ترك الخدمة مؤشرا على انخفاض الرضا والروح المعنوية وبالتالي عدم القدرة على الإبداع وعدم الاستقرار. (أحمد ماهر، مرجع سابق، 130)

5. العدالة التنظيمية:

هي أحد المتغيرات الهامة ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين من جانب وعلى أداء المنظمة من جانب آخر، فهي تعكس الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني. (أميرة حواس، مرجع سابق، 46)

الفصل الثالث الاستقرار المهني

علاقة العدالة التنظيمية بالاستقرار المهني:

إن مراعاة العدالة تمكن المديرين من تحقيق الأهداف الصعبة بسبب تركيزها على تحقيق نوع من التعاون الإداري بين العاملين وبعضهم البعض، كما تسهم في رفع مستويات أداء الأفراد نظرا لإتاحة الفرصة لتوليد الأفكار وبناء جسر من الثقة بين العاملين والإدارة من ناحية، وبين العاملين وبعضهم البعض من ناحية أخرى. (جاري ديسلر،

2007، 362)

ثالثا: مظاهر الاستقرار المهني.

يدل نجاح أي منظمة واستمرارها في العمل على وجود موظفين مؤهلين ومستقرين في عملهم ومن أهم مؤشرات ومظاهر الاستقرار المهني مايلي:

1. قلة الشكاوي:

تعتبر ظروف العمل غير المناسبة وعلاقات العمل المتردية بين المشرفين والأتباع من العوامل المولدة للإحساس بالظلم، خاصة في ظل عدم تساوي فرص الترقية والحصول على المكافآت. كل هذا يؤدي إلى كثرة الشكاوي وكتعبير تلقائي من السخط وعدم الرضا عما يحدث. وكلما قل معدل الشكاوي عبر ذلك عن مدى استقرار العمال في المنظمة. وعدم وجود ظلم في المؤسسة يشعر العامل بالعدالة وبالتالي ترتفع الروح المعنوية عند العمال ويزيد حماسهم لتحسين الكفاءة الإنتاجية. (عائض الأكلبي، 2013، 84).

الفصل الثالث الاستقرار المهني

2. المواظبة على العمل وعدم التغييب:

إن ارتفاع معدل الغياب في العمل ناتج عن فقدان الالتزام، وهناك أسباب شخصية و أسباب متعلقة ببيئة العمل لكثرة الغياب كالمريض، أو بسبب الخوف من المشرفين... الخ. وعليه فإن انخفاض نسبة الغياب عند العمال والالتزام بمواعيد العمل المحددة والمضبوطة من المؤشرات التي تدل على استقرار العمال داخل المؤسسة. بحيث يعبر الحضور الدائم أن العمال لا يشعروا بأي تدمير نحو عمله، وأنه يرى مستقبله من خلال مهنته التي يزاولها، ويشعر بأهميته فيها، مما يساعد على رفع معنوياتهم وتحقيق الاستقرار المهني. (فاتح جبلي، 2005، 35)

3. قلة حوادث العمل:

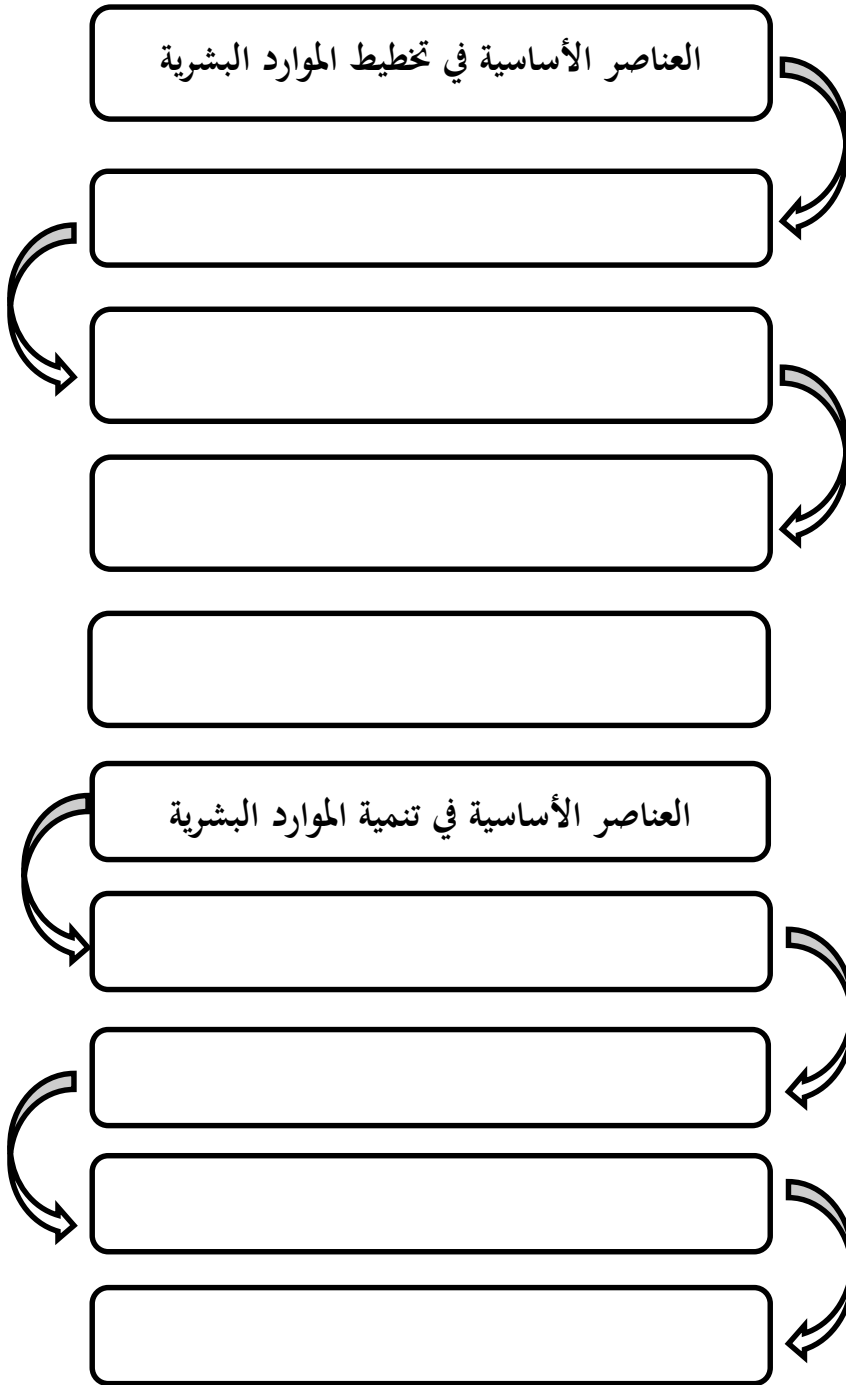
إن استياء العمال وسخطهم على مشرفهم، وعلى النظام السائد في المنظمة ينعكس سلباً على الحالة النفسية للعمال، فيدفعهم إلى القلق واليأس، والتعب العضلي والذي يقلل من تركيزهم مما يزيد من احتمال وقوعهم في حوادث مهنية تلحق بهم أضراراً كان بالإمكان تفاديها. ويتحدد أسباب الحوادث المهنية، يمكن للمسير أن يطلع على مؤثرات استقرار موارده البشرية فإذا كانت الأسباب مردها القلق واليأس وعدم التركيز وصادرة عن أفراد كثيري الشكاوي، فذلك مؤشر على عدم الاستقرار عند الموظفين، وإذا قلت مثل هذه الأسباب ترسخ لديه الاعتقاد بأن عماله أكثر ولاءً للمنظمة. (المداني حجاج، 2014، 77)

4. المشاركة العمالية في اتخاذ القرار:

إن عملية إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرار أصبح من الأساليب التي تمارس في الكثير من الأنظمة الإدارية الحديثة، فهي تقوم على مبدأ منح الفرص للموظفين للتعبير عن آرائهم، والاستفادة من تجاربهم السابقة. لذا تعد عملية اتخاذ القرار الطريقة المنظمة لمواجهة المواقف والمشكلات أثناء العمل، عن طريق توفر المعلومات الكافية وإيجاد البدائل المناسبة في سبيل تحقيق الهدف المرغوب حسب الموقف وظروفه. (ناصر العديلي، 1995،

(476).

5. تخطيط وتنمية الموارد البشرية:



(علي السلمي، نفس المرجع، 114) اكمال الشكل.....

الفصل الثالث الاستقرار المهني

وتحقيقها من خلال:

الاختبار	الاستقطاب
القيادة (الإشراف)	التعيين
تقييم الأداء	التحفيز
إعادة التأهيل	التدريب
التأديب	الحركة الوظيفية

تخطيط وتنمية الموارد البشرية هو المدخل الأسلم لتحقيق تطور ورفع كفاءة فعالية أي منظمة أعمال، ومن ثم

إحداث تأثيرات إيجابية دافعة نحو النمو والربحية. (علي السلمي، مرجع سابق، 143)

كما أن تخطيط هذه الموارد والتنفيذ السليم والدقيق لخطة تنميتها هما الضمان للمستوى المرغوب من الإنتاجية

والاستقرار والفعالية في قوة العمل. (علي السلمي نفس المرجع، 215)

رابعاً: محددات الاستقرار المهني.

1. الإشراف: الإشراف السليم والقيادة الفعالة يجنبان الفرد كثيراً من مواطن الخطأ والزلل، وتتجهان به إلى

الأداء السليم المحقق لغايات الفرد ومطالب العمل في آن واحد. ويواكب الإشراف عملية التحفيز والتشجيع، أي

استخدام الحوافز بكافة أنواعها لتأكيد وتدعيم السلوك الإيجابي من جاني الفرد، وتشجيعه على مواصلته

الفصل الثالث الاستقرار المهني

والاستمرار فيه، أو لردعه عن السلوك السالب وإقناعه بالعدول عنه والتحول إلى ما يحقق مطالب العمل. (علي

السلمي، مرجع سابق، 218)

2. الترقية: هي تغيير الفرد لوظيفته الحالية ليؤدي وظيفة أخرى ذات مسؤوليات واختصاصات وسلطات أعلى، تختلف عما كان متوفرا في الوظيفة الأصلية، تحقق طموحات الفرد وتشعره بالأمان في المستقبل عن طريق استمراره في المنظمة. وتساعد على تحقيق تطلعات ورغبات العاملين والذين يتطلعون إلى مناصب أعلى أو أعمال أفضل خلال حياتهم الوظيفية. ما يرفع المستوى الوظيفي والمهاري للعاملين. (يزن تيم، 181)

3. الأجر: هو مقابل قيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد، فهو ذا أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة، فتتمثل أهميته على مستوى الفرد في أنه الوسيلة لإشباع الاحتياجات المختلفة للفرد، سواء احتياجات أساسية لمعيشته وبقائه، أو لشعوره بالأمان والاندماج في العلاقات الاجتماعية، أو باعتبارها الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير من قبل المؤسسة التي يعمل بها، أو كوسيلة يقيس بها تقديره واحترامه لذاته. أما على مستوى المؤسسة التي يعمل بها فهو وسيلة هذه الأخيرة لجذب الكفاءات المناسبة بها، أو للإبقاء على أفضل الكفاءات العاملة حاليا بها. كما أنه المقابل العادل للعمل، وهو أداة لإشاعة العدالة بين العاملين. (أحمد ماهر، 2004، 186، 187)

4. جماعة العمل: إن لقواعد جماعة العمل دورا مهما في تحديد إنتاجية الجماعة، فإذا شعرت الجماعة باهتمام الإدارة فإنها ستقابل ذلك بوضع قواعد تساعد في زيادة الإنتاج. ويصف بلاو (1963) موقف الموظف الذي تتنازع ضغوط جماعة العاملين من جهة والقواعد الرسمية المتبعة في المنظمة من جهة أخرى. وكيف أن هذا الموظف لا يتردد في تطبيق عرف الجماعة خاصة إذا كان يحقق منافع لجمهور المستفيدين من خدمات المنظمة. وينصح دارسو المنظمات والسلوك التنظيمي من أصحاب حركة العلاقات الإنسانية، وامتداداتها الفكرية الحديثة المديرين

الفصل الثالث الاستقرار المهني

بأن لا يهملو الدور المؤثر لجماعات العاملين وإمكانية الاستفادة منها في خدمة أغراض الإدارة. (حامد عطية،

192، 193)

5. محتوى الوظيفة:

إن أساس أي تنظيم هو تقسيم أو توزيع العمل بالصيغة التي تحقق فوائد التخصص وتحديد المسؤوليات، وتنتج عن هذه العملية الوظائف التي تشتمل كل واحدة منها على عدد من الواجبات والمسؤوليات. وتعتمد درجة رضا الموظف أو عدم رضاه على مدى التطابق بين ما يفضله وما يتوفر بالفعل في محتوى الوظيفة. فإذا كانت روتينية العمل بسبب شعور الموظف بالضجر وعدم الارتياح، فإن العلاج المناسب الذي يصفه المختصين هو "توسيع الوظيفة"، أي إضافة واجبات جديدة على الحالية لوظيفته بحيث تصبح أكثر تنوعاً وأقل رتابة. فقد أيدت نتائج عدد من البحوث التي قام ستوجل (1974) بمراجعتها وجود علاقة بين توسيع الوظيفة وحدوث تحسن في أداء الموظف وجودة إنتاجه. (حامد عطية، نفس المرجع، 201، 202).

6. ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الاستقرار فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة والعمال والنقابات عن موضوع أو عامل الأجور، وإن كنا نسلم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أسير بكثير من تحديد الأجور، وإن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجور. فقد حاول تعديل الأجور سنوياً بحكم العوامل المؤثرة في اتجاهاتها، ولكن ساعات العمل لا يمسها التعديل إلا بعد حقبة من الزمن. ويختلف خبراء العمل عن البحث في ساعات العمل، فمنهم من يقتصر بحثه على ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية ومنهم من يرى التوسع في مجال البحث ليشمل الإجازات بأنواعها)

الفصل الثالث الاستقرار المهني

الراحة الأسبوعية، الإجازات السنوية، الإجازات المرضية الخ...)، بل وحتى يشمل أيضا " العمل العلمي " للعامل من حيث تحديد سن دخوله في مجال العمل ومتوسط السنوات التي يمكن أن يقضيها في العمل وموعد اعتزاله. (أمين عزالدين، 1964، 97)

خامسا: أهمية الاستقرار المهني والعوامل المؤثرة فيه

أهمية الاستقرار المهني:

للعمل أهمية في تحقيق الأمن الاجتماعي في جانبه المعنوي والمادي، فمن خلاله يحاول الأفراد تحقيق أهدافهم وإشباع رغباتهم وحاجاتهم. وثبات العامل في عمله واستقراره فيه له انعكاسات ايجابية عليه وعلى المنظمة التي يعمل فيها. فالعامل المستقر في عمله متشبع بثقافة المنظمة ومتطبع بطباع جماعة العمل، عكس العامل كثير التنقل فهو دائما يبحث عن التكيف والتلاؤم مع السلوكيات الجديدة لجماعة العمل، وأساليب العمل الجديدة التي سيخضع لها. فكل هذه العوامل غير المعروفة لديه تصبح بالنسبة له مصدر قلق وخوف من المجهول وتثبيط للمعنويات. أما مزايا استقرار العامل في وظيفته هي التقدم المهني وبلوغ أعلى السلم التدرجي عن غيره من العمال، بحكم إتقانه لعمله والتحكم في آلياته، وبالتالي التقليل من احتمالات الإصابة بحوادث العمل والتعب والإجهاد. كما أن استقرار أعضاء جماعة العمل يزيد من تماسكها وترابط أعضائها، وبالتالي يدوم انتمائها للمنظمة ويرتفع مستوى التزامها التنظيمي والعكس صحيح. فكلما انعدم الاستقرار المهني في المنظمة تعرضت جماعة العمل للتسرب الوظيفي بين أعضائها ما يحتمل تفككها. فالوفاد الجديد قد يحمل معه ثقافة تنظيمية مغايرة تعجل في تفككها لأن فقدان زملاء العمل يؤدي إلى إرباك العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، وتذبذب محتمل في الأداء وبالتالي يكون التفكير في مغادرة المنظمة وترك العمل محتمل في هذه الحالة. وإذا كان

الفصل الثالث الاستقرار المهني

الاستقرار المهني له أهمية بالنسبة للعامل وجماعة العمل فهو بالنسبة للمنظمة له أهمية مضاعفة بالإضافة إلى أنه يمكنها من بلوغ أهدافها التي تسعى إلى تحقيقها ، فإنه يساعدها على الاحتفاظ باليد العاملة المدربة والمكتسبة للخبرة، ويعفيها من تكاليف الإحلال والبحث عن كفاءات بديلة عن التي تسربت وتركت مناصب شاغرة. فالاستقرار يعمل على تماسك جماعة العمل ما يجعل المنظمة مجتمع مصغر تجتمع ثقافته تنظيمية وهدف مشترك وهوية واحدة وهي المنظمة. (رفيقة بن منصور، مرجع سابق، 83، 84)

العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني:

1. النقل:

ينبغي دائما التفكير في إمكانية نقل أحد الموظفين إلى المكان الشاغر، وذلك لأن هذا ليس من شأنه احتمال حل المشكلة فحسب، ولكنه من الممكن أن ينطوي على تطوير مفيد للشخص الذي يتم نقله وبطريقة مشابهاة. فإن هناك دائما سؤالا مطروحا عما إذا كان من الممكن أن يتم شغل المكان الشاغر عن طريق الترقية داخل المؤسسة بدلا من محاولة الاستعانة بأحد الأشخاص من الخارج أم لا. ومن الممكن أن يكون لذلك فوائد واضحة من حيث عملية تحفيز الأفراد العاملين ومن حيث الروح المعنوية. (باري كاشواي، 2006، 62).

2. الخوافز:

أحد الدوافع المادية التي تؤثر على أداء الفرد في مكان عمله. ومن هنا تكتسب أهمية خاصة من قبل إدارة الأفراد، والخوافز المشجعة للأداء المتميز تحقق حاجات في الكيان البشري عميقة وتشعره بأنه إنسان له مكانة وأنه مقدر في عمله. (يزن تيم، مرجع سابق، 155)

الفصل الثالث الاستقرار المهني

وتعتبر الحوافز بمثابة المقابل للأداء المتميز. ويفترض هذا التعريف أن الأجر قادر على الوفاء بقيمة الوظيفة، وبالتبعية قادر على الوفاء بالمتطلبات الأساسية للحياة، وطبيعة الوظيفة، وقيمة المنصب. كما يفترض هذا التعريف أن الحوافز تركز على مكافأة العاملين عن تميزهم في الأداء، وأن الأداء الذي يستحق الحافز هو أداء غير عادي، أو ربما وفقا لمعايير أخرى تشير إلى استحقاق العاملين إلى تعويض إضافي يزيد عن الأجر. (أحمد ماهر، مرجع سابق،

(236)

ويحقق النظام الجيد للحوافز نتائج أهمها: - إشباع حاجيات العاملين بشتى أنواعها، وعلى الأخص ما يسمى التقدير والشعور بالمكانة والاحترام. وإشعارهم بروح العدالة داخل المنظمة، كما تجذبهم إلى هذه الأخيرة وبالتالي رفع روح الولاء والانتماء. (أحمد ماهر، نفس المرجع، 237)

3. الأمن الصناعي:

إن الأمن ومنع الحوادث أمر يهم المديرين لأسباب عدة منها: خفض عدد حوادث العمل. فلقد أجاز قانون الأمن والسلامة الوظيفية لضمان ظروف عمل صحية وآمنة لكل العمال، للحفاظ على الموارد البشرية. وفي ظل فقرات بنود القانون تم تشكيل إدارة الأمن والسلامة الوظيفية والغرض الأساسي لها إدارة القانون ودعم مستويات ومعايير السلامة التي تنطبق على معظم العاملين وتدعم وزارة القوى العاملة هذه المعايير وتحفز على الالتزام بها لضمان التوافق والاستمرار للعمال. (جاري ديسلر، مرجع سابق، 524، 525)

4الاتصال:

هو وسيلة هامة لإبلاغ القيادات العليا بما تم إنجازه من أهداف وما هي المشكلات التي ظهرت أثناء تنفيذ الخطط الإدارية والتعليمية، أو الانحرافات التي لم تكن متوقعة والاقتراحات اللازمة لعلاج تلك المشكلات. (مُحَمَّد البعداني،

(2013، 133)

وتعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطتهم الإدارية، وفي إدارة وتحقيق أهداف العمل، وذلك باعتبار أن الاتصالات تساعد في القيام بتحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشاكل وسبل علاجها، وتقييم الأداء وإنتاجية العمل، والتنسيق بين المهام والوحدات المختلفة، كما تساهم في التأثير في الآخرين وقيادتهم وتحفيز وتحسيس العاملين. (إبراهيم الديب، 2009، 216)

5. الظروف الفيزيائية:

*الإضاءة: الإضاءة الغير مناسبة ترفع معدلات الحوادث، وبهذا الصدد أوضح فيرنون(25، 325) أن معدل الحوادث زاد بمقدار 25 بالمائة في ظروف الإضاءة الصناعية غير الكافية عنه في الضوء الطبيعي للنهار. ويلاحظ أن الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإضاءة والحوادث تتفق في نتائجها بشكل ملحوظ، كما تتماشى مع المنطق. فالإضاءة الكافية والمناسبة الضرورية لإدراك الأخطار التي تدور بالفرد ومن ثم يمكنه تحاشيها فيقل تعرضه للحوادث. (فرج طه، مرجع سابق، 295)

*الحرارة: إن نتائج الدراسات فيما يتعلق بعلاقة درجات الحرارة بالحوادث تتفق إلى حد كبير. ويبدو ذلك منطقيا إذا قلنا أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل ينعكس بالتالي على كفاءته في أدائه لعمله فيزداد احتمال تورطه في حوادث. بالإضافة إلى ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المناسب من

الفصل الثالث الاستقرار المهني

آثار على الناحية الفسيولوجية للفرد. فإن أي شيء يجعل العامل يحس بالضيق يجذب انتباه العامل نحو نفسه، ومن ثم يقل انتباهه للعمل، وهكذا يحتمل أن يتورط في حادثة. (فرج طه، مرجع سابق، 296)

***الضوضاء:** تتسبب الضوضاء في تشتيت الانتباه ومن ثم زيادة احتمال وقوع الحوادث لنقص الانتباه للأخطار التي تحيط بالفرد، كما أنه يحتمل أيضا أن الضوضاء ليست عاملا مسببا، بل مجرد عامل عارض يصاحب الحوادث وأن كليهما يرجع إلى أن العمل الخطير عادة ما يكون مصحوبا بضوضاء. وهكذا يحتمل أن تكون الضوضاء عاملا مسببا للحوادث أو عاملا عارضا يتواجد معها أو هما معا. (فرج طه، نفس المرجع، 299)

سادسا: المقاربة النظرية للاستقرار المهني

1. نظرية النسق الاجتماعي (لتلكوت بارسونز):

إن أبسط تصور للنسق الاجتماعي أنه يتألف من شخصين أو أكثر ينشأ بينهم تفاعل مباشر في موقف معين. ويعالج بارسونز المؤسسة باعتبارها نسق اجتماعي يتألف من أنساق فرعية مختلفة، كالجامعات والأقسام و الأدوات. ويعرف التنظيم على أنه توجيه أساسي نحو تحقيق هدف معين يقوم بتحليل العلاقات والعمليات المتداخلة مع الأنساق الفرعية المكونة له، حتى يتلاءم الموقف مع المتطلبات الوظيفية والبيئة الخارجية، ويذهب بارسونز إلى أن هناك أربع متطلبات وظيفية تتحكم في بقاء النسق واستقراره:

- **التكيف:** ويعبر عن مشكلة تدبير الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف المؤسسة.

- **تحقيق الهدف:** ويتمثل في حشد الموارد التنظيمية لتحقيق الهدف عن طريق المواءمة والتكيف.

الفصل الثالث الاستقرار المهني

- **التكامل:** ويشير إلى العلاقات بين الوحدات، ويهدف إلى تحقيق التضامن والتماسك بين الأنساق الفرعية الكمون والمحافظة على النمط وإدارة التوتر: ويشير إلى ملائمة استيعاب التوترات التنظيمية واحتواءها من خلال خلق دوافع لدى الأفراد في أداء مهامها التنظيمية، ومن خلال هذه النظرية فالتنظيم يقوم على عدة متغيرات منها تقسيم العمل والتخصص، وهو بذلك ينظر إلى الترقية كمتطلب وظيفي في البناء التنظيمي، حيث يتحدد وضع كل فرد حسب دوره ومكانته التي يشغلها داخل المؤسسة. وهو يعتمد في الترقية على وجود القواعد المعيارية الرسمية كوسيلة للضبط والتحكم، اعتمادا على عدد من الخصائص والسمات العامة كالمهارات اللازمة والتخصص والخوافز المادية والمعنوية وتوزيعها توزيعا عادلا. وعليه فإن النظرية تنظر إلى الترقية كمتطلب وظيفي، أو كعملية مهنية متدرجة ولا بد من أخذ بعين الاعتبار كفاءة الفرد ومهارته ووضعه في التخصص الذي يناسبه وتحقيق له الاستقرار والأمن والولاء. باعتبار أن الأداء الناجح يتوقف على الرضا والإشباع الذي تحققه الخوافز والمكافآت مقابل قيامهم بأدوارهم. (جبلي فاتح، مرجع سابق، 82)

2. نظرية النسق التعاوني (لشستر برنارد):

ويقدم تحليلاته حول التنظيمات من خلال النسق التعاوني باعتبار أن كل نسق يكون تابع للأنساق الكبرى، من خلال التعاون بين الأفراد، حيث اهتم برنارد بتسيير السلوك الإداري وتحليل تطور التنظيمات ومعرفة الميكانيزمات التي تؤثر على دافعية الأفراد، سواء ما تعلق بالبواعث أو الإسهامات وكيفية إشباعها والتي يتوقف عليها استمرار واستقرار الأفراد داخل المؤسسة. كما اهتم بتحليل طبيعة الإدارة من زاوية اجتماعية، حيث أبرز أهمية التنظيم الاجتماعي الذي يقوم على تعاون الأفراد وتفاعلهم اجتماعيا في تشكيل المنظمة. فقد أوضع في كتابه المعروف بوظائف المدير المنفذ " أن المنظمة نظام تعاوني يقوم على أساس تعاون فردين أو أكثر من أجل تحديد أهداف

الفصل الثالث الاستقرار المهني

محددة والميزة الرئيسية التي يتميز بها أي تنظيم هي تشكيله من جماعات بشرية تتعاون فيما بينها من أجل أهداف محددة. (جبلي فاتح، مرجع سابق، 84)

ويرى برنارد أن تحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة وأهداف العاملين والجماعات غير الرسمية يساعد على نجاح المؤسسة ويؤدي إلى الانضباط والولاء وحب العمل والمواصلة، مما يؤثر على استقراره العامل داخل المؤسسة، فالفرد تنمو لديه دوافع عدة ورغبات مثل الرغبة في التميز والترقية في العمل ولأجل تحقيق ذلك فهو يحاول تطوير مهاراته والرفع من أدائه حتى يتمكن من تحقيق رغبة إضافية إلى الرغبة في الارتباط والانتماء بالآخرين والمشاركة في اتخاذ القرار. كما ركز على ضرورة وجود شبكة وحيدة من أجل تماسك الجماعات واستقرار المؤسسة والعمال. (جبلي فاتح، نفس المرجع، 85)

خلاصة.

للاستقرار المهني أهمية كبيرة بالنسبة للعمال. إذ يعتبر من أهم الحوافز التي يجب توفرها والاهتمام بها في بيئة العمل لما له من تأثير مباشر على معدلات أداء العاملين. إذن على المنظمة أن تتطلع إلى المحافظة على مواردها البشرية وتنظر إليها على أساس أنها الدعامة التي يقوم عليها التنظيم وهي المكون الرئيسي الذي يتطلب من إدارة الموارد البشرية توجيهه واستثماره بشكل يستطيع به التنظيم تحقيق أهدافه وأهداف عماله بشكل يولد لديهم شعورا بالاستقرار والأمان الوظيفي. ففي فصلنا هذا تناولنا: تعريف الاستقرار المهني، و بعض المصطلحات المتعلقة به، والبعض من مظاهره، ومحددات الاستقرار وما له من أهمية وعوامل يتأثر بها ونظريات.

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

إن القيام ببحث ميداني يتطلب إتباع خطوات وإجراءات منظمة قصد الوصول إلى حل مشكلة أو تفسير أو إيجاد علاقة بين متغيرات، لهذا يعتبر الإطار المنهجي من أهم الجوانب التي يعتمد عليها أي باحث لإجراء بحثه العلمي، ويتحدد الإطار المنهجي انطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة وعلى الباحث أن يختار ذلك بدقة حتى يستطيع الإجابة عن تساؤلاته، والغرض من هذا الفصل هو الإحاطة بمختلف جوانب الدراسة ومحاولة تحليل الفرضيات بالاعتماد على تطبيق أدوات الدراسة التي تساعدنا على جمع المعلومات من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية، وعليه فالجانب الميداني هو تدعيم للجانب النظري إذ خصص لعرض الدراسة الاستطلاعية ومجالات الدراسة المتمثلة في المجال الجغرافي و البشري والزمني، بالإضافة إلى منهج وعينة الدراسة، كما تم التعرض لأدوات جمع البيانات ومختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات والنتائج.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الميدانية التي تسمح للباحث بالتقرب من ميدان البحث والتعرف على الظروف والإمكانيات المتوفرة، كما تساعده على ضبط متغيرات بحثه.

وبهذا تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة أولية تسبق النهائي للموضوع وفرضياته وحتى تحدد أنسب الأداة لجمع المعلومات كما تم ذكره سابقا قبل التطبيق الفعلي للأدوات المستعملة في البحث وكان الهدف من دراستنا الاستطلاعية:

الكشف عن مستوى التوافق النفسي لدى الأسرى المصابة أبنائهم بالسرطان

- جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث.
- معرفة ماهية الأدوات والتقنيات المناسبة لإجراء دراستنا.
- مساعدتنا على ضبط فرضيات البحث وما هي التعديلات الواجب إدخالها على هذه الفروض إذا كانت تحتاج إلى تعديلات. واختيار الحالات المناسبة للدراسة.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها لعينة من عمال جامعة المسيلة. قصد تحديد الحالات المراد دراستها وإجراء مقابلات قصد تكوين فكرة أولية على الحالات الموجودة ومدى ملائمتها لإغراض هذه الدراسة.

ويعرفها مروان عبد المجيد إبراهيم: "بأنها تلك الدراسة التي تهدف إلى الاستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث بدراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي."

(مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص 125)

وتعرف: "هي البحوث التي تنفذ عن طريق جمع المعلومات من مواقع المؤسسات والوحدات الإدارية والتجمعات البشرية المعنية بالدراسة ويكون جمع المعلومات عادة بشكل مباشر من هذه الجهات، أو عن طريق الاستبيان أو المقابلة أو الملاحظة وهناك عدد من المناهج المتبعة لهذا النوع من البحوث وأهمها المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، دراسة حالة ومسح الاجتماعي." (عامر قنديلجي، 1999، ص 48).

وتعرف كذلك: "تلك الدراسات التي يقوم بها الباحث بهدف التعرف على المشكلة وهذا النوع من الدراسة يقوم به الباحث عامة عندما يكون ميدان البحث جديدا لم يسبق أن استكشف طريقه باحثون آخرون أو أن مستوى المعلومات عن البحث قليل." (أحمد بدر، 1996، ص 31).

2-منهج الدراسة:

يعتبر المنهج المستخدم في البحث العمود الفقري لكل دراسة، ولاسيما في الميادين الاجتماعية والنفسية والتربوية فهو يكسب البحث طابعه العلمي، والباحث المتمكن هو الذي يعرف كيف يختار المنهج المناسب لموضوعه، لأن نتائج البحث وصحتها تقف أساسا على نوعية المنهج المستعمل. (توكي رابح، 1984، ص 131)

ويعرفه عمار بوحوش ومحمود الذنبيات بأنه: "خطوات منظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها إلى أن يصل إلى نتيجة". (عمار بوحوش ومحمود الذنبيات، 1995، ص 11)

وهناك من يرى بأنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة الإكتشاف الحقيقة". (عامر مصباح، 2006، ص 23)

وعليه فإن موضوع البحث وأهدافه هي التي تفرض علينا استخدام منهج دون غيره لذلك تختلف المناهج باختلاف المواضيع، وحتى تتمكن من دراسة موضوعنا دراسة علمية فإن المنهج المتبع يعتبر خطوة ضرورية وهامة ونظرا لطبيعة الدراسة والتي تتمثل في دراسة صراع الدور و علاقته بالاستقرار المهني لدى العمال الاداريين المؤقتين، فإن المنهج الوصفي هو الذي يمكننا من فهم و تفسير هذه الظاهرة، وهو المنهج المناسب والملائم لها والذي يعرف بأنه "الطريقة المنتظمة لدراسة الحقائق الراهنة متعلقة بظاهرة ما أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق معينة وتحليلها وكشف الجوانب التي تحكمها.

(تركي رابع، 1990، ص 129)

ويعرف "شحاتة سليمان" المنهج الوصفي بأنه: "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج وتعميمات عن الظاهرة. (شحاتة سليمان، 2005، ص 337) اتبعنا المنهج الوصفي، الذي يعتمد على جمع الحقائق والبيانات تصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا و دقيقا الاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن ظاهرة موضوع محل البحث.

3- حدود الدراسة:

في كل دراسة نفسية اجتماعية يجب تحديد المجال الزمني والمكاني والعنصر البشري اعتبارات منهجية ضرورية:

• المجال المكاني:

إن هذا المجال يحدد النطاق المكاني والجغرافي الأجزاء الدراسة أو المجتمع الذي يجري في البحث وقد يتمثل في قرية صغيرة أو كبيرة أو حي من الأحياء السكنية أو في مدينة أو في عدة مدن ويتوقف ذلك على

الوقت والجهد والإمكانيات المتوفرة لدى الباحث (مُحَمَّد شَفِيق، 1998، ص 32)، ولقد تم تحديد هذه الدراسة الميدانية من الناحية الجغرافية على العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

• المجال الزمني:

ويعرفه عبد الهادي أحمد الجوهري المجال الزمني للبحث: بأنه تلك الفترة التي قضاها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية بدءاً من إعداد الإطار المنهجي وجمع البيانات وتحليلها حتى التوصل إلى النتائج والتوصيات. (عبد الهادي أحمد الجوهري، 2002، ص 235) وعليه تم تقسيم فترة دراستنا الميدانية إلى مرحلتين:

- المرحلة الأولى : وتمثل هذه المرحلة في إختيار الدراسة الاستطلاعية وبناء الإشكالية ووضع الفرضيات وتحديد الأهمية وأهداف الدراسة وجمع المادة العلمية من التراث النظري وكذا تحديد الإطار المنهجي للدراسة من 2020/07/01 إلى غاية 2020/07/31

- المرحلة الثانية: خلال هذه المرحلة تم تطبيق الميداني وجمع المعلومات أو البيانات من المبحوثين وتفريغها وتحليلها وبعدها تم تفريغ البيانات ومناقشة النتائج في المدة المتبقية .

• المجال البشري:

ويقصد بالمجال البشري بأنه المجتمع الأصلي للدراسة والذي تم تحديده بأسلوب معين لما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق أهداف الدراسة. (عبد الهادي أحمد الجوهري، 2002، ص 228)، وبحكم أن بحثنا هو دراسة العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة البالغ عددهم إجمالاً 40 عاملاً.

4-مجتمع عينة الدراسة:

إن مجتمع الدراسة أو البحث في العلوم الإنسانية مجموعة منتهية أو غير منتهية من عناصر المحددة مسبقا والتي تتركز عليها الملاحظات (موريس أنجوس، 2006، ص197)، تم اختيار مجموعة الدراسة أو عينة حسب طبيعة البحث، وقد تم اختيارها بطريقة قصدية، إذ أن الطريقة العرضية المناسبة للتعرف على أنواع معينة من الحالات التي درستها دراسة معمقة، أما القصدية فيعتمد الباحث لاختياره حالات معينة لتحقيق الغرض من الدراسة وتتكون مجموعة البحث في هذه الدراسة من 40 عاملا.

وتعرف العينة القصدية هي تلك العينة التي تم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محدودة من مجتمع الدراسة الأصلي. (مُحَمَّد عبيدات وآخرون، 1999، ص 96)

وفي هذا النوع من العينات يقدر الباحث حاجته إلى معلومات معينة ويختار العينة التي تحقق له ما يريد. (مُحَمَّد عبد الفتاح حافظ الصيرفي، 2002، ص 312)

5- عينة الدراسة الاساسية:

بعد تأكد من صدق وثبات أداة القياس شرع في تطبيق الدراسة الأساسية حيث اشتملت العينة على (40) عاملا مؤقتا تم اختيارهم بطريقة قصدية عرضية أي تم انتقائهم بشكل مقصود .

6- الأدوات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكمومترية:

تعتبر أدوات البحث ذات أهمية كبيرة فهي بمثابة مفاتيح يلجأ إليها الباحث لجمع المعلومات التي يستعين بها في دراسته، فلكل بحث أدواته الخاصة التي يعتمد عليها الباحث لتساعده على جمع المعلومات ، وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التي تخدم موضوع هذه الدراسة والمتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة التي تم بناءها على أساس محور التوافق النفسي، وكذا مقياس التوافق النفسي لزينب شقير 2003.

خلاصة:

تطرقنا في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية من خلال تبني المنهج المناسب، وكذلك حصر المجتمع الدراسة الاختيار عينة الدراسة الأساسية، كما تم إجراء دراسة استطلاعية بهدف التأكد من صلاحية أداة الدراسة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية، وحساب خصائصها السيكومترية، والتي تتمثل في الصدق والثبات، حيث تبين بعد تطبيق أداة الدراسة على العينة الاستطلاعية صلاحيتها للتطبيق في الدراسة الأساسية، كما تمت الإشارة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الفرضيات، التي سوف يتم عرضها ومناقشتها في الفصل اللاحق.

الفصل الخامس

الفصل التطبيقي

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

بعد ما قمنا بتحديد المنهج العلمي المتبع لهذا البحث، نقوم في هذا المبحث بتحديد الأدوات الأساسية المستعملة في جمع البيانات وأساليب الدراسة واختيار عينة البحث، ثم لقيام بعرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهج وأدوات وأساليب جمع البيانات

تعتمد البحوث العلمية على مناهج وطرق مبينة على أساس صحيح، فالباحث خلال مشواره العلمي سيتوصل إلى نتيجة البحث والتي تمثل تجسيدا لتتابع وتسلسل مجموعة من الخطوات التي يتبعها من جمع المعلومات وتصنيفها وترتيبها وتحليلها وصولا إلى النتيجة التي تحكم على صحة فرضياته.

أولا: المنهج المتبع في الدراسة

ان الاعتماد على منهج واضح يساعدنا على دراسة المشكلة وتشخيصها من خلال تتبع مجموعة من القواعد والأنظمة وصولا إلى نتائج موضوع البحث، فالمنهج يعني " مجموعة من القواعد والإجراءات والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة حقيقة جميع الأشياء، التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير نافعة" (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص: 60. ص 187)

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج التحليلي الوصفي، " وهو منهج يقوم على اساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واسبابها واتجاهاتها وما الى ذلك من جوانب تدور حول سبر اغوار مشكلة او ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في ارض الواقع، ويعتبر بعض الباحثين بان المنهج الوصفي التحليلي يشمل كافة المناهج الاخرى باستثناء المنهجين التاريخي والتجريبي، لان عملية الوصف والتحليل للظواهر تكاد تكون مسألة مشتركة وموجودة في

كافة انواع البحوث العلمية" (<http://www.hrm-group.net/vb/showthread.php?t=22265>)

وكان الهدف من اتباع هذا المنهج من اجل معرفة هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

حدود الدراسة وأساليب تحليل البيانات

1-2 حدود الدراسة

تحددت الدراسة التطبيقية بالمجال التالي:

- 1- المجال البشري: ويقصد به تحديد مجتمع البحث وقد يتكون هذا المجتمع من جملة أفراد، أو عدة جماعات واقترانها بالمجال البشري في هذا الدراسة على العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة
- 2- المجال المكاني: تركزت الدراسة على جامعة محمد بوضياف ، ولاية المسيلة.
- 3- المجال الزمني: ويقصد بالمجال الزمني تحديد الوقتما بين جمع البيانات وعملية الاستقصاء، وقد استغرقت هذه الدراسة 03 أشهر: مارس، أفريل وماي من عام 2020.
- 4- المجال الموضوعي: اقتصر المجال الموضوعي في هذه الدراسة على تناول علاقة بين صراع الأدوار والاستقرار المهني لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

2-2 مجموعة عينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة بمختلف المستويات، بعد ذلك تم اختيار عينة عشوائية من العاملين جامعة المسيلة من مختلف المستويات الإدارية، وقد بلغت العينة 40 مفردة، حيث تم توزيع 40 استبياناً، وتم استرجاع 30 استبياناً .

2-2 أساليب التحليل الإحصائي

لاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من اجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلمية وغير المعلمية .

كما قام الطالب بتفريغ بيانات الاستبيان وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) (IBM SPSS Statistics V22)، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، حيث قام الطالب باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1-2.1 معامل الثبات (كرونباخ ألفا): وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.

معامل الاتساق الفا كرونباخ هو احد الطرق الشائعة في حساب قيم العلاقات المتبادلة الموجودة في أسئلة الاستبيان، حيث تمكن لي كرونباخ و هو بروفيسور في التعليم و ساهم في العديد من المجالات كعلم النفس التعليمي و اختبار النفسية مناشتا قصيغة عامة لتقدير ثبات درجات أنواع مختلفة من اختبارات المقاييس، وتؤدي هذه الطريقة للمعاملات ساقدا خليلبينية الاختبار أو المقياس ويسمى أيضا معاملا لتجانس، غير أنها أطلق عليها اسم معامل (α).

وهو بالصيغة الرياضية التالية:

$$\alpha = \frac{N \cdot \bar{r}}{1 + (N - 1) \cdot \bar{r}}$$

حيث:

N : عدد الفقرات

\bar{r} : متوسط معامل الارتباط للفقرات.

معامل الصدق: يقصد أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضيا الجذر التربيعي لمعامل الثبات. اختبار (Kolmogorov-Smirnov): لمعرفة نوع توزيع البيانات، هل تتبع التوزيع الطبيعي أولا.

إستخدام إختبار (T ,test) ستيودنت : تم إستخدام هذا الإختبار للمقارنات الثنائية التكرارات المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، و المدى لوصف متغيرات الدراسة؛معامل برسون من اجل معرفة الارتباط لاختبار الفرضيات .

الأدوات المستخدمة في جمعالبيانات

لكل منهج من المناهج أدواته التي يفضل استخدامها، وبالطبع يمكن استخدام أكثر من أداة في منهج واحد، وعلى العموم فإن استخدام هذه الأدوات المختلفة تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، لهذا فان الباحث اعتمد على الأدوات التالية:

1- المقابلات الزيارا التليدانية

تعرف المقابلة عدلاً لها "تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف قفموا جهة يحا وفيها الشخص القوائم بالمقابلة، أنيستشير معلوماً وأراء أو معتقدات شخصاً خراً وأشخاصاً خرين، للحصول على بعض البيانات الموضوعية". وقد تم استعما في هذا البحث المقابلة المباشرة والتي يتم فيها اللقاء والحوار مباشرة مع الشخص المعني في هذا الدراسة، وقد اختلفت نوع المقابلة الغير مقننة، وتم القيام ببعض المقابلات مع إطارات ومسؤولي المؤسسة لغرض شرح موضوع البحث والحصول على المعلومات عن المؤسسة وخاصة التي يصعب الحصول عليها من مصادر أخرى، كما يمكن الإشارة أن بعض الأحياء تتميز بالمقابلة بعدم الاهتمام وعدم الجدوية بحجة ضيق الوقت من جهة، و سرية المعلومات من جهة أخرى.

2- الاستبيان

تم التركيز على الاستبيان كأداة للدراسة نظرا لطبيعة الموضوع، بحيث يحتوي على مجموعة من العبارات التي تدور حولها موضوع البحث، ليجمع عليها إطارات وعمال المؤسسة، بعدها تستخدم نتائج هذا الاستبيان، وكالمعلومات التي تم الحصول عليها بواسطة الأدوات السابقة في الوصول إلى إجابة عن الإشكالية المدروسة.

تصميم وتحليل أداة الدراسة

تم اللجوء في جمع البيانات الأولية إلى الاستبانة، التي قام الباحث بإعدادها بالتعاون مع المشرف من أجل الحصول على البيانات اللازمة من أجل استكمال الدراسة الميدانية.

تصميم أداة الدراسة

تم تصميم أداة الدراسة بالاعتماد على استبانة لدراسات سابقة، وقد تم تكييفه بما يناسب هذه الدراسة، وفق مقياس ليكرت LIKERT الثلاثي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (01): يوضح درجات مقياس الدراسة.

التقدير	بدرجة ضعيفة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة
الدرجة	1	2	3

وقد تم تصميم محورين من الاستبيان، المحور الأول—رأع الأدوار، اما المحور الثاني الاستقرار المهني ، وفيما يلي توضيح أكثر لمحاور الاستبيان:

المحور الأول: ص—رأع الأدوار

توزعت عبارات الاستبيان الى 03 أقسام كالتالي:

القسم الأول: تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات

القسم الثاني: تعارض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة

القسم الثالث: تعارض قيم العامل مع قيم الإدارة

المحور الثاني: الاستقرار المهني

توزعت عبارات الاستبيان الى 03 مجالات كالتالي:

المجال الأول: العوامل الشخصية

المجال الثاني: العوامل التنظيمية

المجال الثالث: العوامل المرتبطة بطبيعة العمل

صدق وثبات الاستبيان

3-1. صدق الاستبيان

قام الطالب بالتأكد من صدق* الاستبيان من خلال؛الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددها 20 مفردة وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له.

*تعريف الصدق: الاختبار الصادق (الصحيح) هو الذي يقيس ما أعد من أجل قياسه فعلا، أي يقيس الوظيفة التي أعد لقياسها، ولا يقيس شيء مختلف، والصدق في هذا الإطار يعني إلى أي مدى أو إلى أي درجة يستطيع هذا الاختبار قياس ما قصد أن يقاس به.

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول: صراعاالأدوار

صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول: تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات

الجدول رقم (02): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم و بيننا	0,827**	دال
2	أتلقي أوامر من أكثر من مسؤول أو رئيس قسم	0,967**	دال
3	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير	0,843**	دال
4	أشعر بتضارب في بعض الأعمال المطلوبة مني	0,776**	دال
5	لا أنجز أعمالي بصعوبة بسبب تدخل الآخرين	0,868**	دال
6	هناك تعارض بين ما تمليه الإدارة العليا ومتطلبات العمل	0,797**	دال
7	تنقصني المعارف و المهارات اللازمة لأداء العمل	0,822**	دال
8	أؤجل بعض المهام المطلوبة مني لليوم التالي لضيق الوقت	0,772**	دال
9	أرى أن القرارات و السياسات العليا يشوبها بعض التناقضات	0,735**	دال
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)	
قيمة r الجدولية : 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19 .			

من خلال الجدول رقم نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول المتعلق تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية ، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا ، لما وضعت لقياسه. صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: تعارض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة.

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والمعدل الكلي لفقراته

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
1	الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل	,732**0	دال
2	أجد نفسي أحياناً في مآزق بين مديري المباشر و الموظفين	,718**0	دال
3	أنجز أعمالاً اعتقد أنها خاطئة	,700**0	دال
4	اعتقد أن الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهاراتي	,859**0	دال
5	أعاني من خلافات مهنية بيني و بين زملائي في العمل	,516*0	دال
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
قيمة r الجدولية: 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19 .			

من خلال الجدول رقم 03 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني المتعلق تعارض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخلياً، لما وضعت لقياسه.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث: تعارض قيم العامل مع قيم الإدارة

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
1	أشعر بتضارب بين المهام المطلوبة ومعتقداتي الخاصة	,732**0	دال
2	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي و مبادئ	,718**0	دال
3	ما اتخذ من قرارات و مواقف تؤثر على مصالح الآخرين	,700**0	دال
4	أقوم بأعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين	,859**0	دال
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
قيمة r الجدولية : 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19			

من خلال الجدول رقم 04 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث المتعلق تعارض قيم العامل مع قيم الإدارة والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخلياً، لما وضعت لقياسه.

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول: الاستقرار المهني

صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الأول: العوامل الشخصية

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول والمعدل الكلي لفقراته

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
1	لدي صعوبة في اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي	,553*0	دال
2	اشعر بالقلق على مستقبلي الوظيفي	,853**0	دال
3	اشعر بعدم الثقة في علاقتي مع زملائي في العمل	55**8,0	دال
4	غالبا ما يسيطر علي شعور بالرغبة في ترك الوظيفة	,804**0	دال
5	اشعر أن مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر سلبا على استقراري في الوظيفة	,834**0	دال
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
قيمة r الجدولية : 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19 .			

من خلال الجدول رقم 05 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول المتعلقة بالعوامل الشخصية والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومتسقة داخليا ، لما وضعت لقياسه .

صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثاني: العوامل التنظيمية

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
1	التعليمات التي أتلقاها تصدر من أكثر من مسؤول واحد	,838**0	دال
2	يتم تكلفني بمهام وواجبات في الإدارة اشعر أنها غير موضوعية	,585**0	دال
3	غالبا ما يتم التقييم في الإدارة على أسس شخصية وغير موضوعية	,875**0	دال
4	يطبق الإدارة أنظمة حوافز عادلة للمتسبين	,818**0	دال
5	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله	,718**0	دال
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
قيمة r الجدولية : 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19 .			

من خلال الجدول رقم 06 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني و المتعلقة بتوفير قيادة استراتيجية للتعليم والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية، حيث قيمة I المحسوبة أكبر من قيمة I الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومنتسقة داخليا ، لما وضعت لقياسه

صدق الاتساق الداخلي لفقرات البعد الثالث: العوامل المرتبطة بطبيعة العمل

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والمعدل الكلي لفقراته.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
1	الواجبات التي أقوم بها تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل	0,928**	دال
2	غالبًا ما اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به	0,910**	دال
3	عدم وجود فرصة عمل أخرى خارج الإدارة أفضل من التي أعمل بها	0,927**	دال
4	المهام و الواجبات التي أكلف بإنجازها غالبًا ما تكون غير واضحة	0,661*	دال
5	ما أنجزته من نجاح في عملي لا يحقق الكثير من الطموحات	0,538**	دال
		** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)	
		* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).	
قيمة r الجدولية : 0.549 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.433 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19 .			

من خلال الجدول رقم 07 نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع المتعلق بالعوامل المرتبطة بطبيعة العمل والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائية ، حيث قيمة I المحسوبة أكبر من قيمة I الجدولية ومنه تعتبر فقرات البعد صادقة ومنتسقة داخليا ، لما وضعت لقياسه

صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (08): صدق الاتساق البنائي المحور الأول: صراعا لأدوار

الرقم	صراعا لأدوار	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
01	تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات	0,921**	دال
02	تعارض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة	0,914**	دال
03	تعارض قيم العامل مع قيم الإدارة	0,914**	دال
		** Correlation is significant at the 0.01 level(2-tailed)	* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).
قيمة r الجدولية : 0.661 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.532 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19			

من خلال الجدول رقم 08 نجد معاملات الارتباط بين كل بعد من ابعاد المحور الأول ، صراعا لأدوار والمعدل الكلي له دالة إحصائية ، حيث قيمة I المحسوبة أكبر من قيمة I الجدولية ومنه تعتبر الابعاد صادقة ومتسقة.

جدول رقم (09): صدق الاتساق البنائي المحور الثاني: الاستقرار المهني

الرقم	الاستقرار المهني	معامل الارتباط	دلالة الإحصائية
01	المجال الأول : العوامل الشخصية	0,889**	دال
02	المجال الثاني: العوامل التنظيمية	0,876**	دال
03	المجال الثالث : العوامل المرتبطة بطبيعة العمل	0,870**	دال
		** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)	* Correlation is significant at the 0.05 level(2-tailed).
قيمة r الجدولية : 0.661 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة حرية 19 // قيمة r الجدولية : 0.532 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 19			

من خلال الجدول رقم 09 نجد معاملات الارتباط بين كل بعد من ابعادالمحور الثاني: الاستقرار المهني والمعدل الكلي له دالة إحصائية ، حيث قيمة I المحسوبة أكبر من قيمة I الجدولية ومنه تعتبر الابعاد صادقة ومنتسقة ، لما وضعت لقياسه

ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان؛ أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (10) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

جدول رقم (10): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha المحور الأول

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	ابعاد المنظمة المتعلمة
,9270	تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات
,9070	تعارض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة
,8090	تعارض قيم العامل مع قيم الادارة
,9680	معامل الفا كرونباخ للمحور الأول

جدول رقم (11): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha المحور الثاني

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	عنوان المجال
,9110	المجال الأول : العوامل الشخصية
,8620	المجال الثاني: العوامل التنظيمية
,8030	المجال الثالث : العوامل المرتبطة بطبيعة العمل
,9270	معامل الفا كرونباخ للمحور الثاني

من خلال الجدولين رقم 10 و 11 نجد أن معامل الثبات ألفا كرومباخ الاجمالي اكبر من الحد الأدنى (0.6) في جميع محاور الاستبيان مما يدل على ثبات أداة الدراسة .

- ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

مناقشة وتحليل النتائج

يتناول هذا المبحث عرض نتائج الدراسة الميدانية التي توصل إليها الباحث وتحليلها وتفسيرها وربطها بالإطار النظري.

اختبار التوزيع الطبيعي

يستعمل اختبار كولجروف - سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ولاختيار الأدوات الإحصائية المناسبة من اجل تحليل إجابات أفراد العينة الدراسة واختبار صحة الفرضيات يجب أولاً أن نتعرف طبيعة توزيع البيانات العينة وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات حيث توجد أدوات إحصائية معلميه وغير المعلمية .

جدول رقم 12 بين اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

القسم	عنوان	القيمة الإحصائية	مستوى الدلالة sig
01	صراع الأدوار	09,20	167,0
02	الاستقرار المهني	11,10	98,20

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS. ومن خلال الجدول رقم 12: نجد أن مستوى الدلالة **sig** أكبر من (0.05) لكل قسم من أقسام الاستبيان، مما يدل على إتباع بيانات الاستبيان ككل للتوزيع الطبيعي، ومنه لا اختبار الفرضيات تتبع الأساليب الإحصائية المعلمية التي تمت الإشارة إليها في أنفا

عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان

- نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات القسم الاول باستخدام :
- ✓ اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة لمعرفة ايجابية أو سلبية العبارة : حيث،
تكون الفقرة ايجابية بمعنا أن أفراد العينة يوافقون علمحتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية)
وتكون الفقرة سلبية بمعنا أن أفراد العينة لا يوافقون علمحتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية) .
- ✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث نحدد طول الفئة: $(1-3)/3 = 0.6$ لكل عبارة لتحديد مستوى درجة موافقة افراد العينة محل الدراسة من خلال كل عبارة حيث نحصل على مجالات كما يلي :

من 2.32 إلى 3	من 1.66 إلى 2.32	من 01 إلى 1.66	مجال المتوسط الحسابي
درجة	درجة	درجة كبيرة	درجة
ضعيفة	متوسطة		

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان

■ احتلت الفقرة رقم 9 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 2,644 وانحراف معياري 0,6094 وبلغت القيمة T المحسوبة : 9,027 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن القرارات و السياسات العليا يشوبها بعض التناقضات

■ احتلت الفقرة رقم 08 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 2,512 وانحراف معياري 0,668، وبلغت القيمة T المحسوبة : 6,64 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على تأجيل بعض المهام المطلوبة مني لليوم التالي لضيق الوقت.

وبصفة عامة نجد : أن القيمة الإحصائية لاختبار t للمجال الاول المتعلق تعارض فيمطالبة المعلم من حيث الأولويات بلغ 4,280 وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1.6684)، وهذا ما يدل على أن المجال الأول دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة، و انالمتوسط الحسابي لإجمالي فقرات المجال الأول بلغ 2,345 وانحراف معياري بلغ 0,6905 أي أن أفراد العينة يوافقون على انه هناك تعارض فيمطالبة المعلم من حيث الأولويات و بدرجة عالية على بجامعة مُجد بوضياف بالمسيلة ، و يفسر انه هناك تعارض بين متطلبات الدور أو عندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة في آن واحد.

عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المجال الثاني : تعارض حاجات العالم لمعتمدات لإدارة
جدول رقم (14): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الثاني

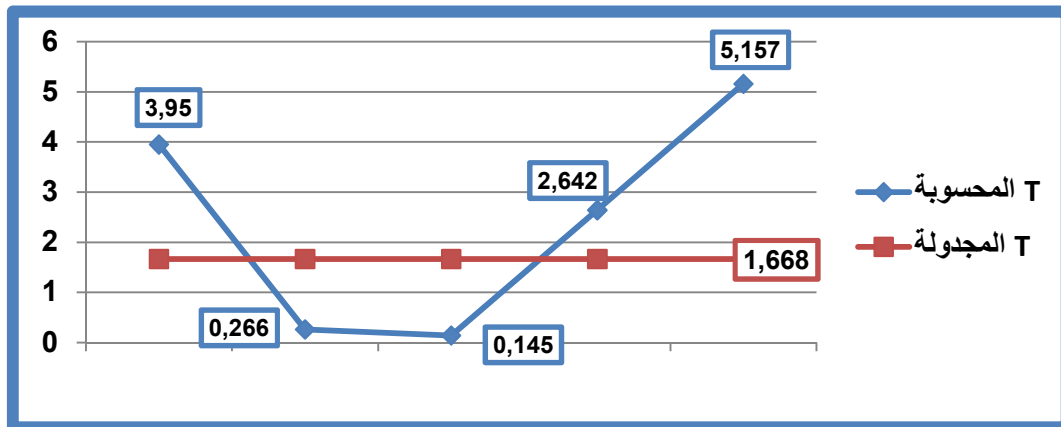
الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.	مستوى الموافقة	الترتيب
01	الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل	2,356	,7705	3,950	,000	عالي	02
02	أجد نفسي أحيانا في مآزق بين مديري المباشر و الموظفين	2,027	,8815	,266	,791	-----	04
03	أنجز أعمالا اعتقد أنها خاطئة	1,986	,8078	,145	,885	-----	05
04	اعتقد أن الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهاراتي	2,274	,8860	2,642	,010	متوسط	03
05	أعاني من خلافات مهنية بيني و بين زملائي في العمل	2,438	,7262	5,157	,000	عالي	01
الكلي		2,2164	,45796	4,038	,000	متوسط	
قيمة t الجدولة: 1.6684 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 29							

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان مخرجات برنامج SPSS-v22.

إذن من خلال الجدول نجد:

- احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 2,438 وانحراف معياري 0,7262، وبلغت القيمة t المحسوبة: 5,157 وهي اكبر بكثير من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على معانات العمال من خلافات مهنية بين الزملاء في العمل.
- احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 2,356 وانحراف معياري 0,8860، وبلغت القيمة T المحسوبة: 3,950 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بمستوى عالي على أنه الضغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل
- احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,274 وانحراف معياري 0,6869، وبلغت القيمة T المحسوبة : 2,642 وهي اكبر من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بمستوى متوسط على أنه اعتقاد أن الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهاراتي

- احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,027 وانحراف معياري 0,8815، وبلغت القيمة T المحسوبة: 0,266 وهي أقل من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها غير دالة إحصائياً و سلبية وأن أفراد العينة لا يوافقون على أن أجد نفسي أحياناً في مآزق بين مديري المباشر و الموظفين
 - احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 1,968 وانحراف معياري 0,8078، وبلغت القيمة T المحسوبة: 0,145 وهي أقل من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها غير دالة إحصائياً وسلبية وأن أفراد العينة لا يوافقون على أنه أنجز أعمالاً اعتقد أنها خاطئة
 - وبصفة عامة نجد:
 - أن القيمة الإحصائية لاختبار t للبعد الثالث بلغ 4,038 وهو أكبر بكثير من t الجدولية (1.6684)، وهذا ما يدل على أن المجال الثاني دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة، والمتوسط الحسابي لإجمالي فقرات البعد الثالث بلغ 2,2164 وانحراف معياري 0,45796 أي أن أفراد العينة يوافقون على انتعاض حاجات العامل مع متطلبات الإدارة و بدرجة متوسطة
- الشكل رقم (02): يوضح قيم T المحسوبة و الجدولة لإجابات افراد العينة على المجال الثاني .



المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS-v22.

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المجال الثالث: تعارض قيم العامل مع قيم الادارة.

جدول رقم (15): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة المحور الثالث

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة Sig.	مستوى الموافقة	الترتيب
01	أشعر بتضارب بين المهام المطلوبة ومعتقداتي الخاصة	2,301	0,7938	3,244	0,002	متوسط	03
02	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي و مبادئ	2,205	0,7986	2,198	0,031	متوسط	04
03	ما اتخذ من قرارات و مواقف تؤثر على مصالح الآخرين	2,342	0,7856	3,724	0,000	متوسط	02
04	أقوم بأعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين	2,425	0,7623	4,760	0,000	عالي	01
	الكلية	2,1804	,58515	2,634	0,010	متوسط	
قيمة t الجدولة: 1.6684 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 29							

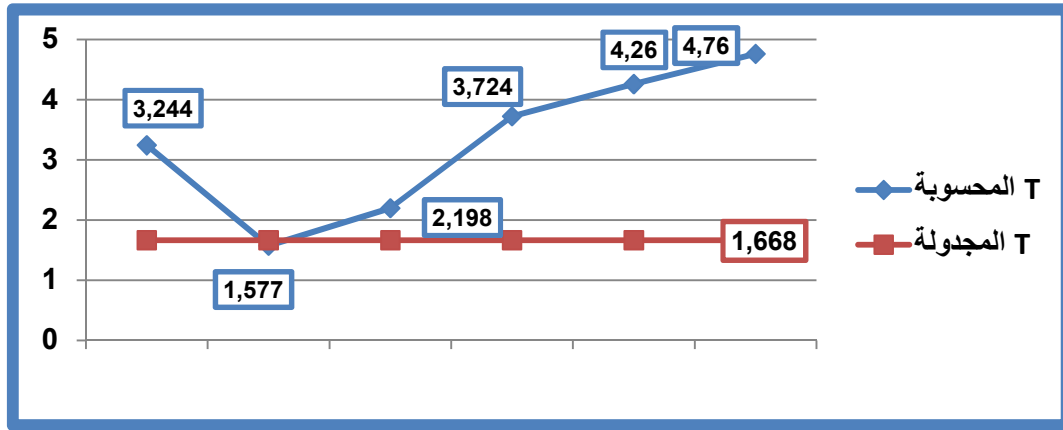
المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS-v22. إذن من خلال الجدول نجد :

- احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 2,425 وانحراف معياري 0,7623، وبلغت القيمة T المحسوبة :4,760 وهي اكبر بكثير من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أنأقوم بأعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين
- احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ : 2,342 وانحراف معياري 0,7938، وبلغت القيمة T المحسوبة :3,724 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أنه أشعر بتضارب بين المهام المطلوبة ومعتقداتي الخاصة
- احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,301 وانحراف معياري 0,6869، وبلغت القيمة T المحسوبة :3,244 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن المنظمة تهتم بالمبادرات الفردية.
- احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,205 وانحراف معياري 0,7986، وبلغت القيمة T المحسوبة :2,198 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية

وايجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي و مبادئ و بصفة عامة نجد:

أن القيمة الإحصائية لاختبار t للبعد الرابع بلغ 2,634 وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1.6684)، وهذا ما يدل على أنه دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة، وان المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات البعد الرابع بلغ 2,1804 وانحراف معياري : 0,58515 أي أن أفراد العينة تعارض قيم العامل مع قيم الادارة و بدرجة متوسطة في المنظمة محل الدراسة.

الشكل رقم (03) يوضح قيم T المحسوبة و الجدولة للإجابات افراد العينة على المحور الثالث.



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS-v22.

أولاً: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول صراع الأدوار
عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد المجال الأول العوامل الشخصية

الرقم	العبارات	المتوسط	انحراف	قيمة T	مستوى	مستوى	الترتيب
-------	----------	---------	--------	--------	-------	-------	---------

04	متوسط	,038	2,108	,8326	2,205	تساعد المنظمة العاملين على العمل متوازنين بين المتطلبات المهنية والشخصية	01
02	متوسط	,009	2,667	,8338	2,260	تحرص المنظمة على صنع قراراتها بناء على آراء العملاء .	02
05	متوسط	,001	3,623	,7431	1,685	تراعيا المنظمة أثر القرارات التنظيمية علم عنويات العمل لاء.	03
03	متوسط	,018	2,411	,8253	2,233	تحرص المنظمة على إشراك أصحاب المصالح لتحقيق الأهداف المشتركة.	04
01	عالي	,000	5,776	,7093	2,479	يتمكن العملاء من الحصول على ردود استفساراتهم من مختلف أقسام المنظمة بسرعة.	05
	متوسط	,010	2,638	,5590	2,172		الكلبي
قيمة t الجدولة: 1.6684 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 29							

جدول رقم (16): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة المحور الأول العوامل الشخصية

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS-v22.

إذن من خلال الجدول نجد :

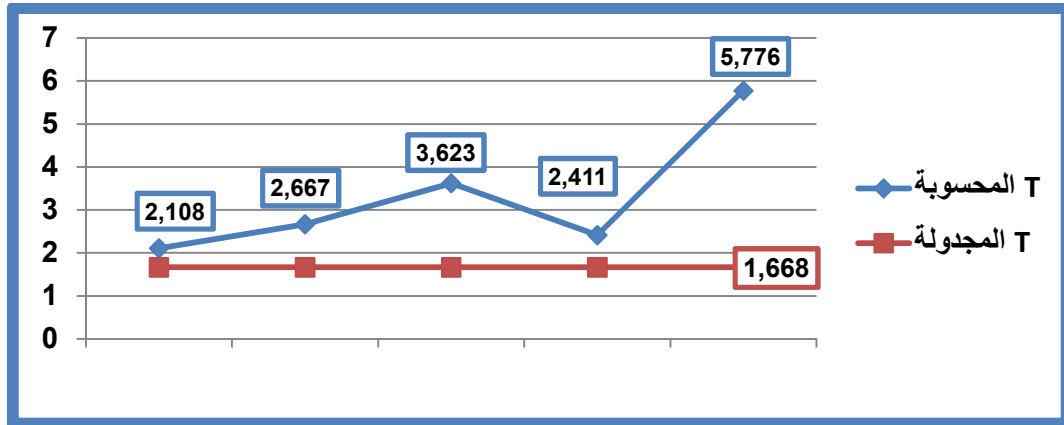
- احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ: 2,479 وانحراف معياري 0,7093، وبلغت القيمة t المحسوبة: 5,776 وهي أكبر بكثير من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أنه يتمكن العملاء من الحصول على ردود استفساراتهم من مختلف أقسام المنظمة بسرعة
- احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: 2,260 وانحراف معياري 0,8338، وبلغت القيمة T المحسوبة: 2,667 وهي أكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أنه تحرص المنظمة على صنع قراراتها بناء على آراء العملاء.
- احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,233 وانحراف معياري 0,8253، وبلغت القيمة T المحسوبة : 2,411 وهي أكبر من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أنه تحرص المنظمة على إشراك أصحاب المصالح لتحقيق الأهداف المشتركة

احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,205 وانحراف معياري 0,8326، وبلغت القيمة T المحسوبة : 2,108، وهي أكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها دالة إحصائية و ايجابية وأن أفراد العينة يوافقون ودرجة متوسطة على اهتمام المنظمة العاملين بعملهم وتوازن بينا متطلبات المهنية والشخصية

احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ : 1,685 وانحراف معياري 0,7431، وبلغت القيمة T المحسوبة : 3,623، وهي أكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها دالة إحصائية و ايجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أنهما تراعى المنظمة أثار القرارات التنظيمية علم معنويات العملاء وبصفة عامة نجد :

أن القيمة الإحصائية لاختبار t للبعد الخامس بلغ 2,638 وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1.6684)، وهذا ما يدل على أنه دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة، وان المتوسط الحسابي لاجمالي فقرات البعد الثالث بلغ 2,172 وانحراف معياري : 0,5590 أي أن أفراد العينة يوافقون علان مجال العوامل الشخصية المطبق في المنظمة محل الدراسة و بدرجة متوسطة .

الشكل رقم (04) يوضح قيم T المحسوبة و الجدولة للإجابات افراد العينة على المجال الأول العوامل الشخصية



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS-v22.

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المجال الثاني: العوامل التنظيمية

جدول رقم (17): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة المتعلقة بالمجال الثاني: العوامل التنظيمية

الرقم	العبارات	المتوسط	انحراف	قيمة T	مستوى	مستوى	الترتيب

	الموافقة	الدلالة Sig.		المعياري	الحسابي		
03	متوسط	,0010	3,535	,76150	2,315	التعليمات التي أتلقاها تصدر من أكثر من مسؤول واحد	01
04	متوسط	,0470	2,021	,81070	2,192	يتم تكليفي بمهام وواجبات في الإدارة اشعر أنها غير موضوعية	02
02	عالي	,0000	4,187	,75470	2,370	غالبا ما يتم التقييم في الإدارة على أسس شخصية وغير موضوعية	03
01	عالي	,0000	5,005	,72490	2,425	يطبق الإدارة أنظمة حوافز عادلة للمنتسبين	04
05	متوسط	,003	3,110	,8281	1,699	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله	05
	متوسطة	,0000	4,085	,68040	2,3253		الكلي
قيمة t الجدولة: 1.6684 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 30							

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS-v22.

إذن من خلال الجدول نجد :

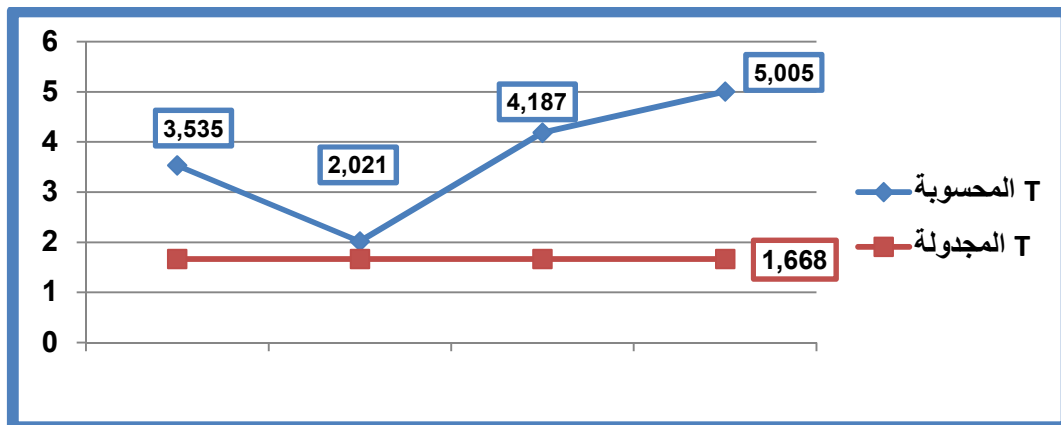
- احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ: 2,425 وانحراف معياري 0,72490، وبلغت القيمة t المحسوبة: 5,005 وهي اكبر بكثير من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أنهيطبقالإدارةأنظمةحوافزعادلةللمنتسبين.
- احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: 2,370 وانحراف معياري 0,75470، وبلغت القيمة T المحسوبة: 4,187 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أنه غالبا ما يتم التقييم في الإدارة على أساس شخصية وغير موضوعية.
- احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ: 2,315 وانحراف معياري 0,76450، وبلغت القيمة T المحسوبة : 3,535 وهي اكبر من قيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أنه التعليمات التي أتلقاها تصدر من أكثر من مسؤول واحد

احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,192 وانحراف معياري 0,81070، وبلغت القيمة T المحسوبة : 2,021 وهي أكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها دالة إحصائياً و إيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن يتم تكليفي بمهام وواجبات في الإدارة اشعر أنها غير موضوعية

احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ: 1,699 وانحراف معياري 0,8281، وبلغت القيمة T المحسوبة : 3,110 وهي أكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية و إيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله وبصفة عامة نجد :

نلاحظ أن القيمة الإحصائية لاختبار t للبعد السادس: بلغ 4,085 وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1.6684)، وهذا ما يدل على أنه دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة وان متوسط الحسابي لإجمالي فقرات البعد السادس بلغ 2,3253 وانحراف معياري : 0,68040 أي أن أفراد العينة يوافقون على انجالالثاني: العواملاتنظيميةرلاو بمستوى متوسط .

الشكل رقم (05) يوضح قيم T المحسوبة و الجدولة للإجابات افراد العينة على المجالالثاني: العواملاتنظيمية



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS-v22.

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المجالالثالث : العواملا المرتبطة بطبيعة العمل جدول رقم (18): يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة المجالالثالث : العواملا المرتبطة بطبيعة العمل

الترتيب	مستوى الموافقة	مستوى الدلالة Sig.	قيمة T	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
01	عالي	,000	6,103	,7095	2,507	الواجبات التي أقوم بها تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل	01
02	عالي	,000	5,938	,7095	2,493	غالبًا ما اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به	02
05	---	,199	1,297	,9024	2,137	عدم وجود فرصة عمل أخرى خارج الإدارة أفضل من التي أعمل بها	03
04	متوسط	,058	1,925	,9122	2,205	المهام و الواجبات التي أكلف بإنجازها غالبًا ما تكون غير واضحة	04
03	متوسط	,016	2,462	,8083	2,233	ما أنجزته من نجاح في عملي لا يحقق الكثير من الطموحات	05
	متوسط	,037	2,120	,52853	2,1311	الكلي	
قيمة t الجدولة: 1.6684 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية 30							

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS-v22.

إذن من خلال الجدول نجد :

- احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ : 2,507 وانحراف معياري 0,7095، وبلغت القيمة T المحسوبة: 6,103 وهي اكبر بكثير من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية الواجبات التي أقوم بها تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل
- احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ: 2,493 وانحراف معياري 0,7095، وبلغت القيمة T المحسوبة: 5,938 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن غالبًا ما اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به
- احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ : 2,233 وانحراف معياري 0,8083، وبلغت القيمة T المحسوبة: 2,462 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية وإيجابية و أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن ما أنجزته من نجاح في عملي لا يحقق الكثير من الطموحات
- احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ : 2,205 وانحراف معياري 0,9122، وبلغت القيمة T المحسوبة: 1,925 وهي اكبر من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها ذات دلالة إحصائية

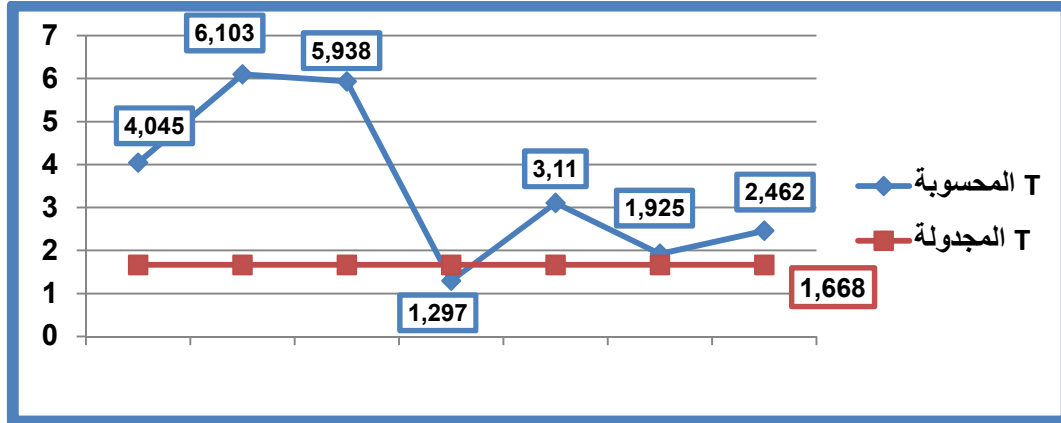
وايجابية وأن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن المهمات و الواجبات التي أكلف بإنجازها غالبا ما تكون غير واضحة

احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ: 2,137 وانحراف معياري 0,9024، وبلغت قيمة T المحسوبة: 1,297 وهي اقل من القيمة T الجدولية ، مما يعني أنها غير دالة إحصائيا وسلبية وأن أفراد العينة لا يوافقون على أن عدم وجود فرصة عمل أخرى خارج الإدارة أفضل من التي تعمل بها

وبصفة عامة نجد :

أن القيمة الإحصائية لاختبار t للبعد السابع المتضمن لمعوقات تطبيق أبعاد المنظمة المتعلمة في المنظمة محل الدراسة بلغ 2,120 وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1.6684)، وهذا ما يدل على أنه دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة، وان المتوسط الحسابي لإجمالي فقرات البعد السابع بلغ 2,1311 وانحراف معياري 0,5285 أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على العوامل المرتبطة بطبيعة العمل

الشكل رقم (06) يوضح قيم T المحسوبة و الجدولة لإجابات افراد العينة على المجال الثالث :
العوامل المرتبطة بطبيعة العمل



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS-v22.

اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الأولى

" توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p)، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (19) يوضح العلاقة بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة			
القرار	صراع الأدوار		
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05	0.379 *	معامل الارتباط	العوامل الشخصية
	0.039	مستوى الدلالة	
	30	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (19) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في العوامل الشخصية ودرجاتهم في صراع الأدوار بلغ (0.37) وهي قيمة متوسطة وموجبة وهذا يعني أن الارتباط بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة هو إرتباط طردي، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية البحث العامة والقائلة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل الشخصية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

اختبار الفرضية الثانية

" توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة.

الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعه المسيلة

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p)، وبعد المعالجة

الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (20) يوضح العلاقة بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية			
القرار	صراع الأدوار		
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.01	4920.**	معامل الارتباط	العوامل التنظيمية
	006.0	مستوى الدلالة	
	30	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (20) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة

الدراسة في العوامل التنظيمية ودرجاتهم في صراع الأدوار بلغ (0.49) وهي قيمة متوسطة وموجبة

وهذا يعني أن الارتباط بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية هو إرتباط طردي، كما أن نتيجة هذا

الارتباط جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0,01$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم رفض

الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة

لفرضية البحث الجزئية الأولى والقائلة بين صراع الأدوار والعوامل التنظيمية لدى العمال الإداريين

المؤقتين بجامعة المسيلة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة

1%.

اختبار الفرضية الثالثة

" توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل لدى

العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

الفرضية الصفريية H_0 : لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة

بطبيعة العمل لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل لدى العمال الإداريين المؤقتين بجامعة المسيلة.

وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (R_p)، وبعد المعالجة

الاحصائية تم التوصل إلى:

الجدول رقم (21) يوضح العلاقة بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل			
القرار	صراع الأدوار		
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.05	1310.-	معامل الارتباط	والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل
	491.0	مستوى الدلالة	
	30	حجم العينة	

من خلال الجدول رقم (21) أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة

الدراسة في والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل ودرجاتهم في صراع الأدوار بلغ (-0.13) وهي قيمة

ضعيفة جدا وسالبة، كما أن نتيجة هذا الارتباط جاءت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا

($\alpha=0,05$)، ومنه نستطيع القول بأنه تم قبول الفرض الصفري الذي ينفي وجود العلاقة، وبالتالي يمكن

القول بأن النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية البحث الجزئية الثانية والقائلة بوجود علاقة

ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والعوامل المرتبطة بطبيعة العمل لدى العمال الإداريين

المؤقتين بجامعة المسيلة ، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة

5%.

خاتمة

نظرا لما يكتسبه موضوع صراع الادوار والاستقرار المهني من أهمية في وقتنا الحالي، مما يجعل دراستنا تتجه لهذا الموضوع، حيث تناولنا صراع الأدوار وعلاقته بالاستقرار المهني لدى عمال المؤقتين في الجامعة المسيلة فهذه الظاهرة الأكثر شيوعا وانتشارا على مستوى المؤسسة وتتجلى ذلك بشكل بارز في تعدد الأدوار التي يقوم بها العامل داخل المؤسسة وتنوع مسؤولياته هذا من شأنه أن يسبب له قلق وتوتر يجعله يعيش حالة العملية والخاصة والتي تعود اسبابه الى عدم تنظيم وقته والغموض في الأدوار التي يقوم بها هو وزملاؤه أو إهمال الواجبات المهنية وهذا يؤدي به إلى نتيجة هامة وهي عدم الرضا بالعمل وعدم الولاء التنظيمي وعدم التوازن النفسي والجسمي ولا تكيف إجتماعيا.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

• الكتب:

1. ابراهيم الديب، مدير المستقبل، ط5: مؤسسة ام القرى للترجمة والتوزيع 2009.
2. احمد ماهر، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية تانيس سابقا.
3. اسامة حمدونة، الصراع واثاره السلوكية. www.fajer ueb.net، 2008.
4. اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي. ط1، مصر: مكتبة الانجلو المصرية، 1994.
5. باري كاشواي، ادارة الموارد البشرية، ط2: دار الفاروق للنشر والتوزيع، 2006.
6. حامد سوادى عطية، العميلة الادارية، معارف نظرية ومهارات تطبيقية.
7. حامد عبد السلام زهران، دراسات في الصحة النفسية والارشاد النفسي. ط1، القاهرة: عالم المكتب، 2003.
8. حمود، خضير كاضم، السلوك التنظيمي. ط1، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.
9. خلاصي مراد، الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، دكتور في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة العربي، ام البواقي، الجزائر.
10. خليل عبد الرحمان معايطه، علم النفس الاجتماعي. ط1، عمان: دار الفكر، 2000.
11. الديب ابراهيم، دليل ادارة الموارد البشرية، القاهرة: مؤسسة ام القرى للترجمة والتوزيع، 2006.
12. رابح العايب، القيم التنظيمية وعلاقتها بالصراع التنظيمي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، 2008.
13. راضي الوقفي، مقدمة في علم النفس. عمان: دار الشروق، 2003.

14. السيد الشتا، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، الاسكندرية، مركز الاسكندرية.
15. عبد الوهاب احمد عبد الواسع، علم ادارة الافراد، الرياض، السعودية، 1973.
16. عزاوي حمزة العقبي الازهر، مجلة افاق العلمية، تحفيز الاستقرار الوظيفي، مجلد:10 عدد02، السنة2018.
17. علي السلمي، ادارة الموارد البشرية:دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
18. علي عسكر، ضغوط الحياة واساليب مواجهتها.ط2:دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
19. العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط3، الاردن، عمان:دار وائل للنشر، 2004.
20. فائزة مُجَّد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، ط1:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2011.
21. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط6، القاهرة:دار المعارف للنشر، 1988.
22. القريوتي مُجَّد القاسم، السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، ط3، عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع، 2009.
23. قطيشات ليلي عبد الحليم، ادارة الصراع في المؤسسات التربوية.ط1، عمان:مركز الكتاب الاكاديمي، 2006.
24. كامل علوان الزبيدي، علم النفس الاجتماعي.الاردن:دار الورقة، 2003.
25. مُجَّد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي.ط1، عمان:دار الجنان للنشر والتوزيع، 2016.
26. مُجَّد نعمان مُجَّد علي البعداني، اساسيات الادارة والاشراف التربوي:جامعة اليمان.قسم التركيبة، 2013.
27. ناصر مُجَّد العديلي، السلوك الانساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، معهد الادارة العامة، الرياض، 1995.
28. هاني عبد الرحمان صالح الطويل، الادارة التربوية والسلوك المنظمي:سلوك الافراد والجماعات، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.

القواميس والمعاجم:

1. ادريس، سهيل. المنهل، فرنسي.عربي، ط36.بيروت: دار العرب، 2006.
2. الصحاف. حبيب، معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي انجليزي، ط1، بيروت، لبنان: مكتبة لبنان ناشرون، 1997.

• الرسائل و المذكرات:

1. بوبكر عائشة، العلاقة بين صراع الادوار والضغط النفسية لدى الزوجة العاملة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2007.
2. اميرة مُجد رفعت حواس، اثر الالتزام التنظيمي بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جعائض بن شافي الاكلي، اثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة الثقراء في الفترة من 2013 الى 2017، جامعة الثقراء، سبتمبر 2017 امعة القاهرة، 2003.
3. جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسنطينة، 2006.
4. مراد سامي عاطف قنديل، غموض وصراع الدور الوظيفي واثرها على الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية، غزة، 2016.

• مراجع باللغة الاجنبية:

1. Siegal.marc.l.l.stress and organization role conflict.gentic.sosial and general psychology manographs.121(1).p65.94

قائمة الملاحق

استمارة استبيان

المعلومات الشخصية

الجنس:

ذكر أنثى

السن: أقل من 30 سنة

30 إلى 40 سنة أكبر من 40 سنة

الحالة الاجتماعية

أعزب متزوج

الأقدمية

أقل من 5 سنوات م 5 إلى 10 أكثر من 10 سنوات

م	البيان	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة - ضعيفة
محور الاول: صراع الأدوار				
تعارض في مطالب العمل من حيث الاولويات				
1	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم و بيننا			
2	أتلقى أوامر من أكثر من مسؤول او رئيس قسم			
3	يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير			
4	أشعر بتضارب في بعض الأعمال المطلوبة مني			
5	لا أنجز أعمالي بصعوبة بسبب تدخل الآخرين			
6	هناك تعارض بين ما تمليه الإدارة العليا ومتطلبات العمل			
7	تتقضي المعارف و المهارات اللازمة لاداء العمل			
8	أؤجل بعض المهام المطلوبة مني لليوم التالي لضيق الوقت			
9	ارى ان القرارات و السياسات العليا يشوبها بعض التناقضات			
تعارض حاجات العامل مع متطلبات الادارة				
1	الظغوطات الاجتماعية تؤثر على متطلبات العمل			
2	اجد نفسي احيانا في مأزق بين مديري المباشر و الموظفين			
3	أنجز أعمالا اعتقد أنها خاطئة			
4	اعتقد ان الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي و مهاراتي			
5	أعاني من خلافات مهنية بيني و بين زملائي في العمل			
تعارض قيم العامل مع قيم الادارة				
1	أشعر بتضارب بين المهام المطلوبة ومعتقداتي الخاصة			
2	يطلب مني القيام باعمال تتناقض مع قيمي و مبادئ			
3	ما اتخذ من قرارات و مواقف تؤثر على مصالح الآخرين			
4	اقوم باعمال تكون مقبولة عند شخص ومرفوضة عند الآخرين			

م	البيان			درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة كبيرة
المحور الثاني: الاستقرار المهني						
المجال الأول : العوامل الشخصية						
1	لدي صعوبة في اتخاذ القرار المناسب الذي يتعلق بمستقبلي الوظيفي					
2	اشعر بالقلق على مستقبلي الوظيفي					
3	اشعر بعدم الثقة في علاقتي مع زملائي في العمل					
4	غالبا ما يسيطر علي شعور بالرغبة في ترك الوظيفة					
5	اشعر أن مسؤوليتي الاجتماعية تؤثر سلبا على استقراري في الوظيفة					
المجال الثاني: العوامل التنظيمية						
1	التعليمات التي أتلقاها تصدر من أكثر من مسؤول واحد					
2	يتم تكليفي بمهام وواجبات في الإدارة اشعر أنها غير موضوعية					
3	غالبا ما يتم التقييم في الإدارة على أسس شخصية وغير موضوعية					
4	يطبق الإدارة أنظمة حوافز عادلة للمنتسبين					
5	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله					
المجال الثالث : العوامل المرتبطة بطبيعة العمل						
1	الواجبات التي أقوم بها تفوق إمكانياتي وقدراتي في العمل					
2	غالبا ما اشعر بالملل بسبب العمل الروتيني الذي أقوم به					
3	عدم وجود فرصة عمل أخرى خارج الإدارة أفضل من التي أعمل بها					
4	المهام و الواجبات التي أكلف بإنجازها غالبا ما تكون غير واضحة					
5	ما أنجزته من نجاح في عملي لا يحقق الكثير من الطموحات					