

العدالة التنظيمية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى عمال بعقود ما قبل التشغيل - دراسة ميدانية ببلديات دائرة  
عزابة ولاية سكيكدة(الجزائر)

**Organizational Justice and Its Relationship to Professional Pressures of Pre-employment  
Contract Workers - Field study of the Municipalities of the Azaba District / Skikda(Algeria)**  
**Justice organisationnelle et sa relation avec les pressions professionnelles des travailleurs  
contractuels de pre-embauche - Etude De Terrain Des municipalités du Dairas d'Azabah,  
Skikda (Algérie)**

شترابي خالدة<sup>1</sup>، مغار عبد الوهاب<sup>2</sup>

تاريخ النشر: 2022/06/01

تاريخ القبول: 2021/10/04

تاريخ الإرسال: 2021/06/04

ملخص:

هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين العدالة التنظيمية ( بأبعادها الثلاث) والضغوط المهنية لدى عمال بعقود ما قبل التشغيل. ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي، شملت عينة الدراسة (43) عامل من بلديات دائرة عزابة ولاية سكيكدة (الجزائر)، تم اختيارهم بطريقة قصدية. اشارت النتائج أن:الشعور بالعدالة التنظيمية جد منخفض؛مستوى الضغوط المهنية مرتفع؛هناك علاقة ارتباطيه عكسية بين العدالة التنظيمية والضغوط المهنية.

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية؛ عدالة التوزيع؛ عدالة الإجراء؛ عدالة التعامل؛ الضغوط المهنية؛ عقود ما قبل التشغيل.

**Abstract :**

The study aimed to determine the relationship between organizational justice (in its three dimensions) and Professional Pressures of pre-employment contract workers. To achieve the objectives of the study, we followed the descriptive approach. The sample of the study included (43) workers from the municipalities of the district of Azzaba ,Skikda (Algeria) who were deliberately chosen. The results showed the following:

- The feeling of organizational fairness is very low.
- The level of professional pressure is high.
- There is an inverse correlation between organizational justice and occupational pressure.

**Keywords:** Organizational justice; distributive justice; fairness of procedure; fairness of dealing; occupational pressures; pre-employment contracts.

**Résumé :**

Cette étude a cherché à définir la relation entre la justice organisationnelle (dans ses trois dimensions) et les pressions professionnelles des travailleurs Contrat pré- emploi . Pour atteindre les objectifs de l'étude, nous avons suivi l'approche descriptive. L'échantillon de l'étude

<sup>1</sup>Khalida Chetraoui, University of Msila , L.L.S : Algeria, [khalida.chetraoui@univ-msila.dz](mailto:khalida.chetraoui@univ-msila.dz)

<sup>2</sup>Abdalwaheb Meghar, University of Msila: Algeria, [Megharwaheb@yahoo.fr](mailto:Megharwaheb@yahoo.fr)

comprenait (43) des travailleurs des municipalités du Dairas d'Azabah, Skikda (Algérie) qui ont été délibérément choisis. Les résultats ont indiqué que:

Le sens de la justice organisationnelle est très faible.

Le niveau de pression professionnelle est élevé .

Il existe une corrélation inverse entre la justice organisationnelle et les pressions professionnelles.

**Mots clés :** Justice organisationnelle; Equité de la distribution; Equité de la procedure; Equité de traitement; Pressions professionnelles; Contrat pré- emploi.

## مقدمة

إن الجذور التاريخية لنظرية العدالة التنظيمية تعود لصاحبها آدمز Adams 1965 والتي عرفت باسم نظرية المساواة *théorie Equité*، تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يستلمونها، أيضا مقارنة نسبة المدخلات إلى المخرجات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين، وأن إدراك عدم العدالة وفق هذا السياق يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر النفسي (أبو السلام، 1988، صفحة 58) الذي ينشط بدوره مجموعة من المتغيرات السلوكية من قبل الفرد للتقليل من هذا التوتر

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

## أولا: الإطار المفاهيمي

### 1- إشكالية الدراسة

من خلال الدراسة نحاول استخدام العدالة التنظيمية كسمة تسهم في القضاء على الضغوط المهنية، من ثمة تحديد مدى تأثير العدالة التنظيمية في مستوى هذا السلوك

تتلخص إشكالية الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الآتية :

- ما مستوى شعور عمال عقود ما قبل التشغيل بالعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة؟
- هل يعاني عمال عقود ما قبل التشغيل من الضغوط المهنية؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين العدالة التنظيمية (من خلال أبعادها) والضغوط المهنية لدى هذه الفئة؟

### 2- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في مايلي:

- تعد هذه الدراسة الأولى في حدود معرفة الباحثين. التي -اهتمت بدراسة العلاقة بين العدالة التنظيمية والضغوط المهنية، خاصة عند فئة عمال عقود ما قبل التشغيل
- الأهمية المتزايدة لموضوع العدالة بأبعادها التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية والنفسية.
- الفئة التي استهدفتها الدراسة والدور الذي تلعبه في المؤسسة.

### 3- أهداف الدراسة

- تحديد مستوى العدالة التنظيمية التي يشعر بها عمال عقود ما قبل التشغيل
- تحديد مستويات الضغوط المهنية التي يشعر بها عمال عقود ما قبل التشغيل
- تحديد العلاقة الارتباطية بين العدالة التنظيمية والضغوط المهنية.

### 4 - حدود البحث

يقتصر تطبيق الدراسة على عمال عقود ما قبل التشغيل بلديات دائرة عزابة. اجريت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الجامعية 2018-2019.

### 5- مجتمع البحث وعينته

تضم الدراسة عينة قصدية عدد مفرداتها 43 من مجموع 235، موزعين على جميع مقرات بلديات دائرة عزابة ولاية سكيكدة.

### 6- منهجية البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، للوصول إلى أهدافها المحددة، ويقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسات الادبية والميدانية.

### 7 - أدوات جمع البيانات

فيما يخص العدالة التنظيمية استخدمت مقياس (نايهوفومورمان عام 1993) ويتكون المقياس من 20 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد للعدالة التنظيمية. أما الضغوط المهنية استخدم اختبار (ماسلاش وسوزان جاكسون سنة 1981) يتكون من 22 عبارة

### 8 - أسلوب تحليل البيانات

تمت معالجة البيانات و تحليلها بواسطة برنامج excel وبرنامج الحزم الاحصائية spss، وقد تم استخدام الاساليب الاحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون.

### ثانيا: أدبيات البحث

#### 1: العدالة التنظيمية

#### 1-1) مفهوم العدالة التنظيمية

لاقى موضوع العدالة التنظيمية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجال الإدارة، علم النفس إدارة الموارد البشرية، يرجع السبب في ذلك إلى أهمية الأثر الذي يمكن أن تحدثه في إحساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل، إن إحساس العاملين بعدم العدالة يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الولاء التنظيمي أو الأداء بشكل خطير مهما بلغت بقية عناصر العملية الإدارية من قوة، وعلى العكس فإن إحساسهم بالعدالة يمكن أن يؤدي إلى حدوث طفرة كبيرة في مستويات الولاء أو الأداء، ففي الحالات التي يزداد فيها شعور العاملين بعدم العدالة يترتب على ذلك العديد من النتائج

السلبية من انخفاض الرضي الوظيفي تدني سلوكيات المواطنة التنظيمية وانخفاض الالتزام التنظيمي وهذا ما أكدته العديد من الدراسات، وعلى النقيض فإن ارتفاع إحساس العاملين بالعدالة سوف يؤدي إلى زيادة ثقتهم في إدارة المنظمة وزيادة قناعتهم بقدرتهم في الحصول على حقوقهم، وما يعنيه ذلك من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة ومن ثمة الوثوق في المنظمة .

كما يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه فرد ما على أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزا وغير موضوعي في نظر فرد آخر (السيد، 1999، صفحة 20) وتشير العدالة إلى المعالجة العادلة والأخلاقية للأفراد ضمن المنظمة وتشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية

### 1-2) افتراضات نظرية العدالة التنظيمية

تقوم نظرية العدالة التنظيمية على افتراضين أساسيين هما المقارنة وسلوكيات عدم المساواة.

أ) المقارنة: إن الإطار المرجعي للمقارنة الذي يختاره العامل يزيد من تعقيد نظرية العدالة التنظيمية، ولقد تم تصنيف الأطر المرجعية التي يمكن أن يختار الفرد من بينها أساس عملية المقارنة في ثلاث مجموعات وهي " الآخر " " النظام " " الذات " . وتشمل مجموعة الآخر أفراد آخرين يعملون في وظائف مماثلة في نفس المنظمة، فبناء على المعلومات التي يتلقاها الفرد يمكن له أن يقارن راتبه بما يحصل عليه الآخرون.

وتنصب مجموعة النظام على سياسات الدفع وإجراءاته في المنظمة وعلى إدارة نظام الأجور والمرتبات، فيتم مراجعة أو فحص سياسات الدفع المعلنة والضمنية على مستوى المنظمة كلها (سلطان، 2002، صفحة 163).

وتشير مجموعة الذات إلى نسب المدخلات - ما يقدمه الفرد في عمله - إلى المخرجات - العوائد التي يحصل عليها مقابل ما يقدمه من عمل - الذاتية للفرد (سلطان، 2002، صفحة 173).

وتقترح النظرية أن الفرد لا يرضى على ما يحصل عليه من عائد مقابل عمله بناء على الحجم المطلق لهذه العوائد، إنما بناء على نتيجة مقارنته لتلك العوائد التي يحصل عليها مقابل عمله بما حصل عليه أقرانه مقابل عملهم، إن نتيجة المقارنة تعبر عن موقف الفرد من المنظمة مقاسا بموقف الفرد الآخر منها، فإن كانت المقارنة تساوي النسبتين والموقفين، شعر الفرد بالعدالة، وإن كانت غير ذلك شعر بالتوتر الذي يدفعه لمحاولة تصحيح خلل النسبتين

ب) سلوكيات عدم المساواة: تفترض النظرية أن حكم الفرد على تكافؤ النسبتين يشعره بالعدالة، ولن تتوفر له دافعية لتغيير سلوكه وأوضاعه بالمنظمة، أما إذا كان تقديره أن النسبتين غير متكافئتين، فسيشعر الفرد بتوتر نتيجة غياب العدالة، وتظهر بعض السلوكيات السلبية، ومن الممكن أن يؤدي هذا الشعور برغبة الفرد في تعديل هذه النسبة حتى يصل إلى حالة الشعور بالمساواة، ويتم ذلك من خلال أحد أو كل الأساليب التالية:

✓ زيادة المخرجات مثل المطالبة بزيادة الأجر.

✓ الضغط لتقليل عوائد الفرد الآخر مثل تقليل نصيب الأجر في المكافآت السنوية.

✓ تقليل مدخلاته من خلال مستوى الجهد المبذول.

- ✓ الضغط لزيادة مدخلات الفرد الآخر، كأن يصر خلال توزيع أعباء العمل أن يتحمل الفرد الآخر أعباء أكثر، أو بأن يؤثر على الآخرين لكي يطالبوا الفرد الآخر بمزيد من العطاء
- ✓ تعديل عناصر المقارنة (مقارنة الفرد مع غيره من زملاء).
- ✓ إنها الوضع (الاستقالة).
- ✓ العثور على تفسير منطقي للوضع (مثلا: الاقتناع بأن الظلم صورة مؤقتة فقط) (John, 2006, p. 156)
- ✓ تحريف الإدراك: إن الأفراد يمكن أن يجرؤوا إدراكهم للعدالة إذا لم يكن لديهم القدرة على تغيير المدخلات أو النتائج.
- ✓ الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة (العميان، 2008، صفحة 299).

### 1-3) أبعاد العدالة التنظيمية

إن الأدبيات التي تناولت العدالة التنظيمية، تشير في إلى وجود ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

أ) **العدالة التوزيعية**: إن عدالة التوزيع تعود في جذورها إلى نظرية المساواة " لأدامز 1965"، ويقصد بتنا، المخرجات التي يحصل عليها الموظف، إذ يقيم العاملين نتائج أعمالهم، وفقا لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة، فالعمال يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة وفق إدراك العاملين لعدالة المخرجات المستلمة، وقد حدد "Organ" ثلاثة قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات وهي:

➤ قاعدة المساواة: وتقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، فالعامل الذي يعمل عدد ساعات أكبر، يستحق التعويض أكبر من الذي يعمل بعدد قليل من ساعات العمل، على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم.

➤ قاعدة النوعية: المقصود بهذه القاعدة، أن كل العاملين وبغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، اللون..). يجب أن يتساو بفرص الحصول على المكافآت، فمثلا عند تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل كل العاملين بالمنظمة، بغض النظر عن الفروق، وإذا حصل العكس، فإن باقي العمال سيشعرون بأن هناك تجاوز على قاعدة النوعية.

➤ قاعدة الحاجة: تقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الأفراد ذوي الحاجة الماسة على الآخرين بافتراض تساوي الأشياء الأخرى، وإذا حصل العكس، فهناك تجاوز على قاعدة الحاجة

ب) **العدالة الإجرائية**: يعني هذا المفهوم مدى إحساس الموظف بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد المخرجات، وهي عبارة عن التصور الذهني لعدالة الإجراءات المسبقة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد، بمعنى آخر، ما مدى عدالة العمليات المسبقة في تحديد المكافآت؟ (مثل المبادئ والأسس التي تم الاعتماد عليها في تحديد الأجور، الترفيات، احتساب المردودية... الخ)، وتتمثل أهم معايير العدالة الإجرائية في المساواة، وتعني الدرجة التي يعتبر فيها تحديد الإجراءات عادلا لجميع العاملين وفي رأي روبينسون (Robinson) أن العلاقات المتساوية بين العاملين تخفف من ردود الأفعال الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسي للمنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2008، صفحة 36) (زايد، 2006)، وعليه فإن عدالة الإجراءات تشمل ثلاث عناصر هي:

- ✓ القواعد والمعايير الرسمية للإجراءات.
  - ✓ شرح الإجراءات وعملية صنع القرار.
  - ✓ التفاعل بين من يقوم بتطبيق القواعد (متخذ القرار) والأفراد الذين يتوقع أن يتأثروا بالقرار.
- و قد حدد (Leventhal) ستة قواعد للعدالة الإجرائية، يعتقد أنها تشكل القلب الذهني لإدراك الأفراد لمعنى العدالة، حيث إن مدى الاعتقاد بوجود عدالة الإجراءات يرتبط بمدى الوفاء أو الاختلال بمجموع القواعد الإجرائية التالية :
1. قاعدة الطريقة الثابتة: ويقصد به، إن تطبيق نفس الإجراءات على جميع الأفراد الذين يخصهم قرار معين، دون إعطاء أي امتياز لأي منهم دون الآخرين على اعتبار أنهم متساوون في باقي الأشياء .
  2. قاعدة طمس المحاباة : وتعني الابتعاد عن المحاباة والانهياز، في كل نقاط عملية تخصيص إجراءات القرار وعدم تمكين المصلحة الشخصية من التأثير على مجريات عملية اتخاذ القرارات.
  3. قاعدة الدقة: وتعني بأن عملية التخصيص يجب أن تعتمد على المعلومات والآراء والدقيقة أن تجمع هذه المعلومات بوسائل تتسم بالموضوعية والصدق، وأن تحلل بأقل خطأ ممكن باعتماد مقاييس ذات مصداقية في الحقل الوظيفي والمهني.
  4. قاعدة القابلية للاستئناف والتصحيح: والتي تعني توفر الفرص لإجراء التعديلات في عملية تخصيص إجراءات القرار، في حالة حدوث خطأ ما، بمعنى تعديل القرار إذا ظهر ما يبرر ذلك.
  5. قاعدة التمثيل: وتعني بأن كل مراحل عملية التخصيص يجب أن تمثل التوقعات والقيم والاعتبارات الأساسية للأفراد الذين تخصهم إجراءات قرار معين أي أن تستوعب عملية اتخاذ القرار وجهات نظر أصحاب العلاقة.
  6. قاعدة الأخلاقية: وتعني بأن كل إجراءات التخصيص، يجب أن تكون متوافقة مع القيم الأخلاقية والمعايير والمقبولة للأفراد.
- كما حدد كل من (Neihoff&Moorman) مجموعة من المكونات المؤثرة على عدالة الإجراءات تضمنت : ثبات الإجراءات وعدم التحيز، دقة الإجراءات وصحتها، واقعية هذه الإجراءات وأخلاقيتها (زايد، 2006، صفحة 25).
- ج) العدالة التفاعلية:** هذا المفهوم يقصد به مدى إحساس العامل بعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تطبق عليه بعض الإجراءات الرسمية، أو معرفة أسباب تطبيق تلك الإجراءات
- إن العديد من العلماء والباحثين منهم (Greenberg) أشاروا إلى أن العدالة التفاعلية تضم نوعين من العدالة، عدالة العلاقات الشخصية وعدالة المعلومات ويقصد بعدالة المعلومات،
- التوضيحات المقدمة للموظفين من خلال توصيل المعلومات الضرورية حول استخدام إجراءات معينة. وتتكون عدالة التعاملات من الحساسية الشخصية والتفسيرات الاجتماعية.
- الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة الرؤساء للمشاعر في تعاملهم مع العاملين، وحفاظهم على كرامتهم .

➤ التفسيرات الاجتماعية: وتعني قيام المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم (Chan, 2000, p. 88).

إن عدالة التعاملات تسلط الضوء على الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، ومن ثم بناء تصورات خاصة، ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية (Rahim, December 2000, p. 23)

و يتحدد أدراك العاملين لعدالة التعاملات من خلال عدة عوامل أبرزها:

✓ مدى وجود مبررات واضحة للقرارات المتخذة.

✓ مدى إخلاص صاحب السلطة وصراحته.

✓ مدى احترام صاحب السلطة للعاملين.

✓ مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع العاملين.

وما يمكن أن نستخلصه، أن العدالة التنظيمية عملية سلوكية معقدة، وذلك من خلال الترابط الشديد بين تلك الأبعاد، لذا وجب على إدارة التنظيمات أن تضمن توفير الدعائم الأساسية لتحقيق العدالة التنظيمية، إضافة إلى تطوير الكفاءات القيادية القادرة على وضع النظم موضع التنفيذ.

## 2 : الضغوط المهنية

### 1-2) مفهوم الضغوط المهنية

من الصعوبة وضع تعريفا محدد للضغوط يتفق عليه الجميع وذلك بسبب اختلاف الزوايا التي يرى منها كل عالم للضغوط، إلا أنه يمكن حصره في تعريف تولر (Toller) أنه تغير يلقي عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد (لوكيا و بن زروال، 2006، صفحة 10).

و تعريف (لازروس Lazarus) بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف (شقيير، 2002، صفحة 4).

أو هو ذلك التفاعل بين مجموعة من القوى الخارجية والقوى الداخلية التنظيمية والاستجابة من جانب الفرد والتي يترتب عليها آثار مادية ونفسية وسلوكية تختلف درجتها طبقا لخصائص الفرد وتؤثر على كفاءته وقدرته ورغبته في الأداء.

### 2-2) عناصر الضغوط المهنية

يبين التحليل العلمي والموضوعي لظاهرة ضغط العمل، بأنها ظاهرة يتعرض لها الفرد العامل خلال أدائه لعمله، فتتسبب في إحداث اختلال في توازنه النفسي والعضوي، ويتولد لديه شعور بالضغط، إما بسبب عوامل تخص البيئة المحيطة به، أو بسبب عوامل تخص المنظمة التي يعمل بها، أو لأسباب تتعلق به شخصي (سيزارلاقي و والاس، 1991، صفحة 180) افضط العمل يحتوي على ثلاثة عناصر تعتبر المكون الأساسي له :

أ: المثير ويشمل القوى المسببة للضغط التي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسمي .  
ب: الاستجابة وتتضمن ردود أفعال نفسية أو سلوكية .

ج: التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط سواء أكانت عوامل تنظيمية، أو بيئية، أو شخصية وبين الاستجابات له .

أما الهاشمي لوكيا يرى إن مكونات ظاهرة الضغوط تتكون من ثلاثة عناصر مترابطة هي:

أ : قوى ضاغطة أو العوامل المجهدة Stressors تتمثل في متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها، مثال ذلك، العمل الزائد، الصراع، الغموض.... الخ.

ب: إدراك الفرد وتقييمه لهذه القوى الضاغطة وطبيعتها وديناميكياتها وآثارها ولقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها .

ج : الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة حسب طبيعة إدراكها وتقييمها، فغالبا ما تكون هذه الاستجابة مزيجا من ردود فعل نفسية وجسمية (لوكيا و بن زروال، 2006، صفحة 14).

## 2-3) النظريات المفصلة للإجهاد

تناولت النظريات النفسية للضغوط ضمن أطر ومنطلقات مختلفة، مما أدى إلى اختلاف هذه النظريات فيما بينها، وفيما يلي البعض منها :

أ : النظرية البيولوجية : تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على أحد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغوط .

ب : النظرية السلوكية: ترى هذه النظرية أن الاضطراب السيكوسوماتي هو نتيجة لارتباط سابق بين الموقف الانفعالي (الضاغط) واستجابة عضو خاص، خاصة إذا كوفئ الفرد على هذه الاستجابة مع التكرار.

ج : نظرية التحليل النفسي: ركزت هذه النظرية على مراحل النمو، لتقدم تفسيراً لكل اضطراب سيكوسوماتي، فمثلا يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل، حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الرفض والذي خلق مواقف انفعالية مؤلمة لديه .

د : نظرية الصفات الشخصية: تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية ومجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية .

## 2-4) مراحل الضغوط

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الإنذار تحفز فيه العضوية لمواجهة التهديد بالخطر، فتقفز الهرمونات ويتسارع النبض والتنفس ويرتفع ضغط الدم وتتمدد الأوردة وتتوتر العضلات ويدخل الفرد في حالة استثارة عامة استعداد للقتال أو الهرب .

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة إذا استمر الضغط تبدأ المرحلة الثانية والتي تسمى مرحلة المقاومة التي يحارب فيها الفرد العوامل المسببة للضغوط ويظهر ذلك في صورة التعب والإرهاق والقلق والتوتر، مع العلم إن المقاومة تكون نسبية أي تتفاوت من عامل لآخر .

المرحلة الثالثة: مرحلة الضغط: عند الفشل في التغلب على التهديد واستمراره لفترة طويلة تدخل العضوية في مرحلة استنفاد واستهلاك لطاقتها ولمصادرها الفسيولوجية تؤدي - في حالة استمرارها - إلى التعب والمفضي للضغط (لوكيا و بن زروال، 2006، صفحة 7) .

و هناك مجموعة من النظريات عرفت باسم أصحابها أهم هذه النظريات

أ: نظرية سبيلبرجر : ربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا(غريب، 1998، صفحة 356).

ب: نظرية ريتشارد لازاروس - التقدير المعرفي - نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك أو التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة (الطهراوي، 2008، صفحة 541).

## 2-5) مصادر الإجهاد

إن مصادر ضغوط العمل كثيرة، حتى أنه يمكن القول إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق، هذا يعتمد على إدراك الفرد لهذه الأسباب، وعلى إبعاد العمل والبيئة المحيطة به، وسواء ظهرت مصادر الضغوط في الحياة الشخصية للفرد أو في حياته المهنية فإن كيفية إدراكه لها وتفاعله معها يكون على أساس ما يملكه من خصائص نفسية وجسدية وقد ذكرا (ستورا) مجموعة من العوامل التي تؤثر على الفرد منها ما يتعلق بالبيئة الفيزيائية للعمل، طبيعة العمل، تنظيم العمل، ممارسة المسؤولية وضخامتها، الوضع المهني، كالتقنيات، الحوافز... الخ (ستورا، 1997، صفحة 31)، العلاقات الاجتماعية بين الزملاء، غموض الدور، عوامل شخصية خاصة بالفرد، الحياة الخاصة (لوكيا و بن زروال، 2006، صفحة 37)، توقيت العمل، تغير حمل العمل، حجم المنظمة، مدى الأمن الذي يحققه العمل، فرص الترقية، الذهاب والإياب للعمل، تدني الراتب، الحوافز والترقيات ....

## 2-6) الآثار المترتبة عن الإجهاد

➤ الآثار الايجابية : كالتحفيز على العمل، ازدياد تركيز العامل على العمل، ينظر العامل إلى عمله بتميز، التركيز على نتائج العمل، المقدرة على التعبير والانفعالات(العميان م.، 2004، صفحة 165).

➤ الآثار السلبية : الأمراض الناتجة عن الضغوطات والإجهاد النفسي أو الوظيفي :

- الأعراض الفسيولوجية : مثل ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع نسبة السكر في الدم، أمراض الشرايين، قرحة المعدة الصداغ، ضعف المناعة بالجسم ضد الفيروسات وبالتالي تكثر الإصابة بالبرد والزكام وغيرها من الأمراض (Geber, 1996, p. 30)

- الأعراض النفسية مثل الشعور بالقلق، التوتر، اللامبالاة، الإحباط . الاكتئاب، الأرق، عدم الرضا الوظيفي، الأحلام المزعجة، التوتر العصبي (Geber, 1996, p. 30)

- الأعراض السلوكية: مثل التأخر المتكرر، كثرة الغياب انخفاض في مستوى الأداء، الميل للعُدوانية سرعة الغضب، الارتباك، ضعف الولاء التنظيمي(الغيص، 1997، صفحة 44).

## 2-7 مؤشرات الإجهاد

التأخر في الحضور للعمل، الغياب وعدم المواظبة، الإهمال، ارتكاب الأخطاء في العمل اتخاذ قرارات غير سليمة، الاكتئاب، عدم التعاون مع الآخرين، مقاومة التغيير، علاقات عدائية وسيئة مع الأفراد، كثرة الأخطاء والتبرير الغير عقلاني (القيوت، 2006، صفحة 275).

## 2-8 إدارة الاجهاد

ركز (سيزالافي و والاس، 1991، صفحة 190) على مجموعتين لاستراتيجيات إدارة الضغوط، الاستراتيجيات الفردية والاستراتيجيات التنظيمية

أ) الاستراتيجيات الفردية : تشمل النشاطات الفردية الأخرى التمارين الرياضية للتخلص من الضغط والتوتر، ومن الممكن أن تكون طرق الاسترخاء البسيطة، تنمية اهتمامات خارج محيط العمل، مثل ممارسة النشاطات الخيرية .  
ب) الاستراتيجيات التنظيمية : تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة، فمن الممكن مثلاً تحديد مسببات الضغط عن طريق برامج مطورة للاختيار والتعيين

### ثالثاً: الجانب الميداني

#### الاجابة عن التساؤل الأول:

تذكير بالتساؤل الأول " ما مستوى شعور عمال عقود ما قبل التشغيل بالعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة؟"، وللإجابة عنه تم حساب التكرارات تبعا للمستوى المعبر عنه من خلال مقياس العدالة التنظيمية نايهوفومورمان (1993)، فتحصل على النتائج المضمنة في الجداول التالية:

#### الجدول -1-: يبين مستويات الشعور بالعدالة التوزيعية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات	التكرار	النسبة
مرتفع	00	00.00
معتدل	3	6.97
منخفض	40	93.02
المجموع	43	99.99

من الجدول أعلاه، نلاحظ أصحاب الشعور المنخفض تجاه العدالة التوزيعية هي الفئة المسيطرة على باقي الفئات، حيث بلغت نسبتها 93.02 %، هذا يعني أن هذه الفئة يجدون في الأجور التي يتقاضونها لا تساوي الجهد المبذول في العمل، مقارنة بنظرائهم العمال داخل المؤسسة

#### الجدول -2-: يبين مستويات الشعور بالعدالة التعاملية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات	التكرار	النسبة
مرتفع	2	4.65
معتدل	14	32.55
منخفض	27	62.79
المجموع	43	99.99

من الجدول أعلاه، نلاحظ أصحاب الشعور المنخفض تجاه العدالة التعاملية هي الفئة المسيطرة على باقي الفئات، حيث بلغت نسبتها 62.79% هذا يعني أن هذه الفئة يجدون في التعاملات داخل التنظيم لا تليق بمقامهم مقارنة بزملائهم

### الجدول -3-: يبين مستويات الشعور بالعدالة الإجرائية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات	التكرار	النسبة
مرتفع	3	6.97
معتدل	15	34.88
منخفض	25	58.13
المجموع	43	99.98

من الجدول أعلاه، نلاحظ أصحاب الشعور المنخفض تجاه العدالة الإجرائية هي الفئة المسيطرة على باقي الفئات، حيث بلغت نسبتها 58.13% بمعنى أن فئة عمال عقود ما قبل التشغيل يعتقدون أن المرجعيات القانونية والتشريعات لا تأخذ وضعياتهم بعين الاعتبار

و عليه من خلال الجداول (1،2،3) ندرك أن الشعور بالعدالة التنظيمية جد منخفض لدى فئة العاملين بعقود ما قبل التشغيل، وهي الإجابة عن التساؤل الأول لهذه الدراسة

### الإجابة عن التساؤل الثاني:

تذكير بالتساؤل الثاني: "هل يعاني عمال عقود ما قبل التشغيل من الضغوط المهنية؟"، وللإجابة عنه تم حساب التكرارات تبعاً للمستوى المعبر عنه من خلال اختبار ماسلاش وسوزان جاكسون (1981)، فتحصل على النتائج المضمنة في الجداول التالية:

### الجدول -4-: يبين مستويات الضغوط المهنية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات	التكرار	النسبة
مرتفع	31	72.09
معتدل	5	11.62
منخفض	7	16.27
المجموع	43	99.98

إن الجدول أعلاه يبين أن الفئة المستهدفة من هذه الدراسة تعيش ضغطاً مهنيًا، وأن الأغلبية تعيش هذه الحالة، حيث بلغت النسبة 72.09%، وهي الإجابة عن التساؤل الثاني لهذه الدراسة و لبيان أكثر لدرجة الضغط المهني لدى أفراد عينة الدراسة حساب نتائج درجات الضغوط المهنية بدرجات أبعاد العدالة التنظيمية و الجداول التالية توضح ذلك:

**الجدول -5-** يبين تقاطع نتائج عدالة التوزيع بنتائج الضغوط المهنية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات		الضغوط المهنية			المجموع
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التوزيعية	مرتفع	0	0	0	0
	معتدل	1	1	1	3
	منخفض	1	13	26	40
المجموع		7	5	31	43

من الجدول أعلاه يتضح أن 26 عاملا من مجموع الذين يعانون من الضغوط المهنية المرتفعة وعددهم 31 عاملا، كان سبب هذه الضغوط الاجر.

**الجدول -6-** يبين تقاطع نتائج عدالة التوزيع بنتائج الضغوط المهنية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات		الضغوط المهنية			المجموع
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التعاملية	مرتفع	0	1	1	2
	معتدل	2	1	11	14
	منخفض	5	3	19	27
المجموع		7	5	31	43

من الجدول أعلاه يتضح أن 19 عاملا من مجموع الذين يعانون من الضغوط المهنية المرتفعة وعددهم 31 عاملا، كان سبب هذه الضغوط المعاملات الإدارية بصفة عامة

**الجدول -7-** يبين تقاطع نتائج عدالة الإجراء بنتائج الضغوط المهنية لدى عمال عقود ما قبل التشغيل

المتغيرات		الضغوط المهنية			المجموع
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة الاجرائية	مرتفع	1	1	1	3
	معتدل	1	1	13	15
	منخفض	5	3	17	25
المجموع		7	5	31	43

من الجدول أعلاه يتضح أن 17 عاملا من مجموع الذين يعانون من الضغوط المهنية المرتفعة وعددهم 31 عاملا، كان سبب هذه الضغوط الإجراءات والتشريعات

**الاجابة عن التساؤل الثالث:**

تذكير بالتساؤل الثالث: "هل توجد علاقة ارتباطيه بين العدالة التنظيمية (من خلال أبعادها) والضغوط المهنية لدى هذه الفئة؟"، وللإجابة عنه تم حساب معامل الارتباط بيرسون للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، فتحصل على النتائج المضمنة في الجداول التالية:

**الجدول -8-**: يبين درجة الارتباط بين العدالة التوزيعية والضغط المهنية حيث أكدت أن هناك علاقة عكسية بين مستويات العدالة التوزيعية ومستويات الضغوط المهنية.

		مستوى العدالة التوزيعية
مستويات الضغوط المهنية	Pearson Correlation	-.067**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**الجدول -9-**: يبين درجة الارتباط بين العدالة التعاملية والضغط المهنية حيث أكدت أن هناك علاقة عكسية بين مستويات العدالة التعاملية ومستويات الضغوط المهنية.

		مستوى العدالة التوزيعية
مستويات الضغوط المهنية	Pearson Correlation	-.058**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**الجدول -10-**: يبين درجة الارتباط بين العدالة الإجرائية والضغط المهنية حيث أكدت أن هناك علاقة عكسية بين مستويات العدالة الإجرائية ومستويات الضغوط المهنية.

		مستوى العدالة التوزيعية
مستويات الضغوط المهنية	Pearson Correlation	-.068**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	43

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

من الجداول (8، 9، 10) تبين أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين العدالة التنظيمية والضغط المهنية لدى فئة العاملين بعقود ما قبل التشغيل. وهي الإجابة عن التساؤل الثالث لهذه الدراسة

### الاقتراحات

من النتيجة النهائية يتضح ان هناك اقتراح واحد وأساسي للقضاء على الضغوط المهنية لهذه الفئة وهو إدماجهم في مناصب دائمة وهذا كفيل بالرفع من مشاعر العدالة التنظيمية واستعادة توازنهم العاطفي تجاه الوظيفة والمؤسسات التي يعملون بها.

### خاتمة

من هذه الدراسة التي مست فئة من العاملين التي تعمل بعقود ما قبل التشغيل ومن النتائج المتوصل إليها اتضح أنها تعاني من مستويات عالية في الضغوط المهنية وذلك بسبب شعورهم بغياب العدالة التنظيمية وخاصة عدالة التوزيع، إذ أن الأجور التي يتقاضونها لا تساوي أجور زملائهم بالرغم من التساوي في المدخلات. و من الأسباب المؤدية للضغوط المهنية تلك المعاملات التي تطبق عليهم والتي لا تطبق على نظرائهم من العاملين المثبتين، كما أن القوانين التي شرعت لهذه الفئة هي كذلك يجدون فيها إجحافا وعدم إنصافهم وتقدير الجهد المبذول.

## المراجع:

- أبوقحف، أبوالسلام. (1988). التجربة اليابانية في الإدارة و التنظيم (الإصدار ط4). مصر: المكتب العربي الحديث.
- المنظمة العربية للتنمية الادارية. (2008). المرجع في التدريب وادارة الموارد البشرية. منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- الهاشمي، لوكيا، و فتيحة بن زروال. (2006). الاجهاد Stress. قسنطينة: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة قسنطينة.
- أندرودي سيزارلاقي، و ، مارك جي والاس. (1991). السلوك التنظيمي والأداء. (جعفر وع.علي، المترجمون) الرياض: معهد الادارة العامة.
- بنجمان ستورا. (1997). الاجهاد أسبابه وعلاجه. (أنطوان الهاشم، المترجمون) بيروت: منشورات عويدات.
- جميل، حسن الطهراوي. (2008). الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم. غزة: كلية اصول الدين غزة.
- راشد، منى الغيص. (1997). تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي : دراسة تحليلية (المجلد 85). مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت: جامعة الكويت.
- زينب، شقير. (2002). مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- سعيد محمد سلطان. (2002). السلوك الإنساني في المنظمات. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- عادل محمد زايد. (2006). العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- عبد الفتاح غريب. (1998). علم الصحة النفسية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- محمد إسماعيل السيد. (1999). مفاهيم وحالات تطبيقية. مصر: المكتب العربي الحديث للنشر.
- محمد سليمان، العميان. (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (4، المترجمون) الاردن: دار وائل للنشر.
- محمد، القريوت. (2006). السلوك التنظيمي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- محمود العميان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (الإصدار 2). عمان: دار وائل.
- Chan, M. (2000). *ORGANIZAT*
- *IONAL JUSTICE THEORIES AND LANDMARK CASES* (Vol. 8). International Journal of Organizational Analysis.
- Geber, S. (1996). *how to manage stressfor success*. new York: AMACOM.
- John, R. (2006). *Schermerhorn Comporiyement Humain et Organisation*. (3ed, Ed.) Canada: du renouveau pédagogique.
- Rahim, M. A. (December 2000). *Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?*(Vol. 11). International Journal of Conflict Management.