

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -
كلية الآداب و اللغات و العلوم الإجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية على عمال الإدارة بمؤسسة تعاونية الحبوب و الخضر الجافة
بولاية عين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

أ. سعدي عربية

من إعداد الطالبتين:

- أمبارك إيمان

- بويقور ناجية

تاريخ المناقشة: 15 - 09 - 2022

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	بن مهرة ليندة
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر - ب -	سعدي عربية
مناقشا	أستاذ محاضر - أ -	سعدون سمية

السنة الجامعية: 2021_2022

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا بالحظ الوافر لنيل هذا الشرط من العلم و ألهمنا العزيمة القوية و الهمة العالية لمواصلة

هذا المشوار العلمي و العملي بمشيئته تمكنا من أداء هذه المذكرة كثرمة لجهدنا.

نهدي هذا العمل المتواضع إلى من لولاه لم تخرج الدنيا من العدم قدوتنا و حبيبنا المصطفى "محمد" صلوات

الله و سلامه عليه .

إلى اللذان تألما لألمنا و فرحا لفرحنا و سهرا للليالي من أجلنا و غمرانا بحنانهما الأم العزيزة و الأب الغالي

حفظهما الله و رعاهما و بارك لهما في العمر.

إلى روح الجدة الغالية رحمها الله و أسكنها فسيح جناته، و إلى كل من تعبوا من أجلنا حتى نلنا الوصول

لهذه المرحلة العلمية المشرفة .

و إلى كل روح المحبة و الصداقة و من علمنا حرفا و من له مكانة تحية تقدير و إحترام .

الطالبتين: أمبارك إيمان و بويقور نجية .



شكر و عرفان

أولاً قبل كل شيء نحمد الله عز و جل و نشكره على عونه لنا في إنجاز هذا البحث المتواضع .

ثم نتقدم بشكرنا الخالص من أعماق قلوبنا إلى الأستاذة الفاضلة : "سعدى عربية"

على نصائحها و توصياتها و توجيهاتها السديدة التي قدمتها لنا خلال مرحلة الإشراف .

و كما نتقدم بشكرنا هذا إلى كافة الأسرة الجامعية من أعلى هرمها إلى قاعدتها و نخص بالذكر

كل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد و كان سندا لإتمام هذه المذكرة .

و شكراً .

الملخص باللغة العربية :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، أجريت الدراسة في مؤسسة تعاونية الحبوب و الخضر الجافة ببلدية حمام بوحجر، على عينة قوامها (80) إداري تم إختيارها بطريقة عشوائية .

لقياس متغيرات الدراسة قمنا باستخدام مقياس الضغط المهني و مقياس الرضا الوظيفي، تم تحليل المعطيات من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية في نسختها الرابعة و العشرون (SSPS24) .

و أسفرت النتائج كالتالي :

_ توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي .

_ توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر .

_ توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع

زملاء العمل .

الكلمات المفتاحية : الضغط المهني، الرضا الوظيفي، الإداريين .

Abstract :

This study aims to reveal the relationship between occupational stress and job satisfaction. The study was carried out in the Cereals and Dry Vegetables Cooperative Institution in the municipality of Hammam Bouhadjar, on a sample of (80) administrators who were selected randomly.

To measure the study variables, we used the occupational stress scale and the job satisfaction scale. Then the data was analyzed through the Statistical Package for Social Sciences in its twenty-fourth edition (spss24) .

and the results were as follows :

- There is a statistically significant inverse correlation between occupational stress and job satisfaction .
- There is a significant inverse correlation between occupational stress and wage satisfaction .
- There is an inverse correlation with a statistical significance between occupational stress and satisfaction with the nature of the relationship with co-workers .

Key words : professional pressure; job satisfaction; administrators .

محتويات البحث	
أ	الإهداء
ب	شكر و عرفان
ج	الملخص باللغة العربية
د	الملخص باللغة الأجنبية
هـ	محتويات البحث
ح	قائمة الأشكال
ط	قائمة الجداول
1	المقدمة
الفصل الأول : تقديم البحث	
6	1- الإشكالية
7	2- التساؤلات الفرعية
7	3- فرضيات الدراسة
8	4- أسباب إختيار الموضوع
8	5- أهمية الموضوع
9	6- أهداف الموضوع
9	7- التعريفات الإجرائية
10	8- الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الضغط المهني	
17	تمهيد
أولاً : الضغط النفسي	
18	1- تعريف الضغط النفسي
19	2- نظريات الضغط النفسي
21	3- أنواع الضغط النفسي
ثانياً : الضغط المهني	
23	5- تعريف الضغط المهني
26	6- نظريات الضغط المهني
31	7- أسباب الضغط المهني

33	8- عناصر الضغط المهني
34	9- آثار الضغط المهني
36	10- أساليب و إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني
40	خلاصة
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	
43	تمهيد
44	1- تعريف الرضا الوظيفي
45	2- نظريات الرضا الوظيفي
56	3- مظاهر الرضا الوظيفي
59	4- محددات الرضا الوظيفي
63	5- أهمية الرضا الوظيفي
66	6- أساليب تحقيق الرضا الوظيفي
69	7- قياس الرضا الوظيفي
78	خلاصة
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
	أولا : الدراسة الإستطلاعية
81	1- أهداف الدراسة الإستطلاعية
81	2- منهج الدراسة الإستطلاعية
81	3- حدود الدراسة الإستطلاعية
82	4- أدوات الدراسة الإستطلاعية
84	5- خصائص السيكومترية لأداة الدراسة
88	6- عينة الدراسة الإستطلاعية
89	7- خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية
	ثانيا : الدراسة الأساسية
92	1- أهداف الدراسة الأساسية
92	2- منهج الدراسة الأساسية
92	3- الحدود الزمانية والمكانية
93	4- عينة الدراسة الأساسية

93	5- خصائص عينة الدراسة الأساسية
96	6- أدوات الدراسة الأساسية
97	7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها	
100	1- عرض نتائج الفرضية العامة
100	2- عرض نتائج الفرضيات الفرعية
102	3_ مناقشة نتائج الفرضية العامة
103	4_ مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية
107	الخاتمة
108	توصيات الدراسة
109	قائمة المصادر و المراجع
119	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	شكل يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي	01
28	شكل يوضح نموذج كوبر و مارشال للضغط المهني	02
29	شكل يوضح نموذج جيسون و زملاؤه للضغط المهني	03
31	شكل يوضح نموذج سيغريست	04
34	شكل يوضح عناصر الضغوط المهنية	05
47	شكل يوضح الترتيب المقدم للحاجات من طرف ماسلو	06
50	شكل يوضح نظرية العاملين	07
51	شكل يوضح تأثير العامل الدافع و العامل الصحي في الرضا الوظيفي	08
74	شكل يوضح مقياس ترستون لقياس الإتجاه نحو الكنيسة	09

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	جدول يوضح نسب الحاجات	01
48	جدول يوضح مقارنة بين نظرية التسلسل الهرمي للحاجات و نظرية البقاء و الإلتناء والنمو	02
75	جدول يوضح الأوجه التسعة لمسح الرضا الوظيفي	03
83	جدول يوضح طريقة إعطاء الأوزان لبنود الضغط المهني	04
84	جدول يوضح طريقة إعطاء الأوزان لبنود الرضا الوظيفي	05
84	جدول يوضح طريقة إعطاء أوزان البنود السلبية لإستبيان الرضا الوظيفي	06
85	جدول يوضح إرتباط فقرات وأبعاد إستبيان الضغط المهني	07
86	جدول يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات) لمقياس الضغط المهني	08
87	جدول يوضح إرتباط فقرات و أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي	09
88	جدول يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات) لمقياس الرضا الوظيفي	10
89	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس	11
89	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن	12
90	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	13
91	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	14
91	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية	15
93	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	16
94	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير حسب السن	17
94	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	18
95	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	19
96	جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية	20
100	جدول يوضح معامل الإرتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة	21
101	جدول يوضح معامل الإرتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة	22
102	جدول يوضح معامل الإرتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة	23

المقدمة :

تمثل العلاقات الإدارية العامة محورا مهما، في تسيير و إدارة المنظمات بكافة أنواعها و تخصصاتها إذ أن نجاح أي منظمة، يتوقف بشكل كبير و أساسي على مدى رضا الأفراد العاملين عن وظائفهم، و يتميز هذا العصر بالتغير السريع و المستمر مما يؤدي إلى حالات من الإضطراب و القلق و الخوف و الغضب و هذا ما يؤثر سلبا على الحالة الصحية للعمال و النفسية و الإجتماعية و بالتالي يؤدي إلى تفاقم الضغوط لديهم في أماكن العمل، و أظهرت دراسة "رواية حسن" (2000) أنه إن لم يحقق العامل أهدافه و يصل إلى نجاحه، يتزايد إحساسه بالضغط فيشعر بالإحباط و عدم النجاح و يتوجه نحو التقاعد أو الخروج من المهنة، و هكذا تكون الضغوط الوظيفية ناتجة عن التفاعل بين الفرد و البيئة، و قد يظهر الضغط المهني لدى العمال في سلوكياتهم كارتفاع معدل الشكاوي و التأخر عن العمل و أحيانا التغيب أيضا، سوء العلاقات بين الزملاء، عدم الدقة في الأداء و في اتخاذ القرارات و صعوبة التركيز و غيرها... إلخ، و من هذا المنطلق تبرز مسؤولية المنظمة تجاه موظفيها في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم وذلك بإشباع حاجاتهم المادية و المعنوية و بالتالي تحقيق توازن بين توقعات العمال في خضم مجهوداتهم المبذولة في العمل، لأن هذا الأمر مطلوب في منظمات الخدمات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها المسطرة و المدروسة و الوفاء بالتزاماتها تجاه زبائنهم حتى تحافظ على مصداقيتها و كي تبقى دائما في صورة مثالية و جيدة لديهم. و قد كشفت دراسة "الدوسري" (2010) أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم العمال في تقدم بسبب وجود إرتفاع في مستوى الياس من الترقية لدى معظم العمال، و بسبب عدم وجود قدر كاف من الإجازات (العطل)، و بالتالي فإن مستويات الرضا الوظيفي متوسطة لدى عدد من أفراد العينة .

تعود أهمية الرضا الوظيفي في أن الوقت الذي يقضيه هؤلاء العمال في حياتهم المهنية أكثر من الوقت الذي يقضونه في حياتهم الأسرية و الإجتماعية، و بالتالي تصبح وظائفهم رمزا لمبادئ العمل في المجال النفسي

و الاجتماعي و الإقتصادي، و لهذا يعد عنصر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة باعتباره السبب الرئيسي في زيادة فعالية العمال في محيط العمل و إنتاجهم، و جاءت دراسة "عويد مشعان" (1994) أن الذين يحصلون على علاوات قد عبروا عن الإهتمام و الرضا أكثر من أولئك الذين لم يحصلوا على علاوات أو مكافآت و الدراسة توضح العلاقة بين المكافاة و الرضا الوظيفي، تعني كلما كانت المكافاة جيدة كلما زاد العمال و زادت درجة رضاهم عن العمل. لذلك سعت المنظمات بكافة أنواعها إلى التقليل قدر الإمكان من مشاعر الإستياء من العمل و الإجهاد النفسي و الإحباط و الإنهيار العصبي و التي تعكس بصورة أو بأخرى الضغط المهني، لذلك يعتبر الضغط المهني من أبرز الظواهر التي تواجهها المؤسسة و التي من شأنها أن تعيق مسارها التنظيمي و تؤثر على المورد البشري بصورة مباشرة و غير مباشرة، بحيث يمثل هذا الأخير رأس المال لجميع المؤسسات فهو المصدر المتحكم بالدرجة الأولى في الإنتاج و الربح أو الخسارة، و هذا حسب درجة تأثير الضغط المهني على الفرد العامل، و لا يقتصر هذا التأثير على العنصر البشري فقط إذ أنه يمس كافة المنظمة التي يعمل بها لتتحمل في الأخير مختلف التكاليف المادية التي أدى إليها الضغط المهني، و من هذا المنطلق يصبح لزاما عليها تحدي هذه الحالة و ذلك بمحاربتها و الحد منها و تقليص من دائرتها في بيئتها التنظيمية كي لا تعيق من قدرات الموارد البشرية و مسار نشاطه.

و تنقسم هذه الدراسة إلى قسمين جانب نظري و آخر تطبيقي، و يحتوي الجانب النظري على ثلاثة فصول أما الجانب التطبيقي فقد إقتصر على فصلين فقط، و تتمثل فصول الجانب النظري في الفصل الأول و الذي يسمى بتقديم البحث، بحيث ضم الإشكالية، تساؤلات البحث، فرضيات البحث، أسباب إختيار الموضوع، أهمية البحث، أهداف البحث، التعريفات الإجرائية و الدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه إلى الضغط النفسي من ناحية و الضغط المهني من ناحية أخرى و قد تم تعريف كل منهما و ذكر نظريتهما و أبرز مظاهرها و أنواع الضغط النفسي و مصادر و عناصر الضغط المهني و آثار و أساليب كل منهما .

أما الفصل الثالث فقد تناول الرضا الوظيفي بدءا من تعريفه و التطرق إلى نظرياته و مظهره، محدداته و أهميته، أساليب تحقيقه، و في الأخير قياسه .

و يحتوي الجانب النظري على فصل تناول الإجراءات المنهجية للدراسات الميدانية و قد قسم إلى جزئين تناول الجزء الأول الدراسة الإستطلاعية من حيث ذكر أهدافها، منهجها، مجالها الجغرافي و الزماني، مجتمع الدراسة، عينتها، خصائصها، أدواتها و خصائصها السيكمترية، أما الجزء الثاني فقد خصص للدراسة الأساسية من حيث إبراز منهجها و مجالها الزماني و الجغرافي، مجتمع الدراسة، عينتها، خصائصها و الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها .

أما الفصل الثاني من الجانب التطبيقي و المسمى بعرض نتائج الدراسة و مناقشتها فقد عرض فيه جدول النتائج و خصص أيضا لمناقشة فرضيات الدراسة باستخدام الدراسات السابقة .

الفصل الأول

تقديم البحث

الفصل الأول : تقديم البحث

- 1- الإشكالية
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أسباب إختيار الموضوع
- 5- أهمية الموضوع
- 6- أهداف الموضوع
- 7- التعريفات الإجرائية
- 8- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

يتكون أي تنظيم من قاعدة يرتكز عليها و يسعى من خلالها إلى تحقيق أهدافه و هذه القاعدة تضم مجموعة وسائل مادية و تقنية وبشرية و يعتبر العنصر البشري واحد من عناصر هذا التنظيم و المحرك الأساسي لهم، فمن أولويات المؤسسة الواجب الإلتزام بها هي الحفاظ على المورد البشري و تطوير و تنمية كفاءاته .

يتعرض الإنسان في حياته اليومية إلى الكثير من التحديات التي تجعله عرضة للعديد من الضغوط، لذلك و جب توفير الرضا الوظيفي للعامل وفق شروط مناسبة التي من أهمها مراعاة الضغط المهني الذي يسببه العمل .

لقد أظهرت دراسة "عسكر" (2003)، أن الضغط المهني ظاهرة تنظيمية نفسية تعاني منها أغلب المنظمات في عصرنا الحالي ما أدى إلى ظهور العديد من المشكلات التي من بينها التغيب عن العمل و لذلك أصبح من الصعب إيجاد وظيفة أو مهنة خالية من الضغط المهني، و لكن تختلف حدتها من مهنة لأخرى و لهذا يلجأ الباحثون إلى سجلات العاملين في مجالات العمل المختلفة للتعرف على الإضطرابات المصاحبة لها و مدى إرتباطها بالضغط المهني (العاجي، 2018، ص12).

يسبب الضغط المهني آثار سلبية على الفرد و المنظمة التي من شأنها تعطيل تحقيق الأهداف المرجوة التي لا يكتمل تحقيقها إلا بالرضا الوظيفي للعاملين. و من خلال دراسة أجراها "هوبوك" (1935) و التي اتضح من خلالها أن الراضون يتمتعون بعلاقات إنسانية أفضل مع رؤسائهم و زملائهم، كما أنهم يشعرون بنجاح أكثر، و الراضون يختارون وظائفهم و توصل هذا الباحث أن الملل و التعب يظهرهما العمال الغير الراضين فقط (بونن، 2007، ص29).

إذ يتضح من خلال الدراسات السابقة أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يساهم بصورة كبيرة في تعطيل نجاح مسار التنظيم المؤسسي.

و بالرجوع إلى أهمية العنصر البشري داخل المنظمات بإعتباره الثروة الحقيقية و المحور الأساسي للإنتاج و يجب دراسة العوامل المحيطة به من أجل زيادة فعاليته و إنتاجه و التقليل من الضغط في محيط عمله حتى يكون راضيا عن عمله، سنحاول في هذه الدراسة التعرف على علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي، و من خلال ما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي : هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي؟

2-التساؤلات الفرعية :

- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل ؟

3- فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي .

الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر .

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل .

4- أسباب إختيار الموضوع :

- _ الحاجة إلى حل مشكلة الضغط المهني التي لها تأثير سلبي على الرضا الوظيفي للعمال.
- هذا الموضوع يعالج قضايا هامة تهتم بالعمال من شأنها التأثير على مردوديتهم الوظيفية .
- يفتح هذا الموضوع إضافات و مسارات جديدة للأبحاث العلمية مستقبلا والخاصة بمتغير الضغوط المهنية أو متغير الرضا الوظيفي أو كلاهما .
- ميولي الشخصية و حبي للمعرفة و إكتساب المهارات في جوانب موضوع هذه المذكرة.

5- أهمية الدراسة:

- السعي لتوفير معلومات جديدة إنطلاقا من دراسة العلاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين لمؤسسة تعاونية الحبوب والخضر الجافة .
- محاولة الخروج بنتائج و توصيات تساعد في تجنب أو التخفيف من سلبيات الضغط المهني .
- تسعى هذه الدراسة إلى البحث عن الإستغلال الأمثل للموارد البشرية و عدم ضياع الخبرات و إنتقالها إلى مؤسسات أخرى .
- التعرف على المشاكل و العوامل التي تحول دون وجود رضا وظيفي للعاملين .

6- أهداف الدراسة:

- توضيح ماهية كل من الضغط المهني و الرضا الوظيفي مع التعرض إلى مختلف أساليب التعامل مع كل منهما .

_ التعرف على أثر العلاقة بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي .

- إبراز أهمية الرضا الوظيفي و مدى مساهمته في تحسين واقع المورد البشري في المؤسسة .

_ ترتيب مصادر الضغط المهني حسب درجة و حدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي .

7- التعاريف الإجرائية :

الضغط المهني :

الضغط المهني هو مجموعة من العوامل السلبية في بيئة العمل تتمثل في إختلال التوازن الداخلي للجسم، مما تؤدي إلى مشكلات الصحية و الجسمية و النفسية للعامل .

الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي هو شعور الموظف بالتحفيز في بيئة العمل و هذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاج .

العمال الإداريين :

هم عينة البحث .

8- الدراسات السابقة:

أولا : دراسات متعلقة بالضغط المهني :

1- دراسة حسن حريم، (2004)، بعنوان السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات:

فقد إستعرض أربعة مسببات الضغوط العمل تتمثل في مسببات تتعلق بعمل الفرد و الثانية ناشئة عن جماعة العمل و ضغوط تسببها المنظمة و الأخيرة ناتجة عن خارج المنظمة .

الضغط يتراكم و أجسامنا معدة جيدا للتعامل مع قدر معقول من الضغط في حياتنا و أساليب التكيف هي أنساق فكرية و عادات سلوكية تمنع مسببات الضغط أو تخفيف من تأثيرها علينا و تسمى بتبريرات منطقية و لهذا وجدت إحدى الدراسات أن هناك علاقة قوية بين حوادث الوفاة بسبب مرض القلب و عدم الرضا الوظيفي الناتج عن الضغط المهني و الملل و النزاعات التنظيمية كما وجدت دراسات أخرى أن العاملين الراضين عن أعمالهم عاشوا أكثر من زملائهم من الموظفين و العمال غير الراضين .

2- دراسة رواية حسن، (2000)، بعنوان السلوك في التنظيمات: تنتج الضغوط التي يتعرض لها الفرد في

عمله عن إختلاف المراحل الوظيفية التي تشغلها ففي المرحلة الوظيفية الأولى يتولد عند الفرد ضغطا ناجما عن تساؤله حول نوع السلوك الأفضل في عمله، و هل سيكون صداقات في العمل ثم يبدأ بوضع معايير لنفسه و يقارن نفسه مع الآخرين، و يتوجه نحو الترقى و الإنجاز و يسعى الفرد إلى توظيف أهداف عمله و تحقيق أهدافه، و إن لم يستطع تحقيق أهدافه فانه سيتولد لديه مثل هذا الضغط .

ثم ينتقل إلى المرحلة الوظيفية الوسطى لعمله إلى إعادة تقييمه للتوجهات حيث ترتبط التوقعات بالواقع فإن حقق الموظف أهدافه و طموحاته في المرحلة الوظيفية الأولى، فهو حتما سيحقق طموحاته و نجاحه في المرحلة اللاحقة .

و تعتبر المرحلة الوظيفية المتقدمة إنعكاسات للمرحلتين السابقتين فإن لم تتحقق أهدافه و نجاحه، يتزايد إحساسه بالضغط فيشعر بالإحباط و عدم النجاح و يتوجه نحو التقاعد أو الخروج من المهنة، و هكذا تكون الضغوط الوظيفية ناتجة عن التفاعل بين الفرد و البيئة .

3- دراسة علي عسكر، (1981)، بعنوان **ضغوط العمل**: لقد أصبح الضغط ظاهرة تنظيمية نفسية تعاني منها أغلبية المنظمات في عصرنا الحالي، ما أدى إلى ظهور العديد من المشكلات التي من بينها التغييب عن العمل و لذلك أصبح من الصعب إيجاد وظيفة أو مهنة خالية من الضغط، و لكن تختلف حدتها من مهنة لأخرى و لهذا يلجأ الباحثون إلى سجلات العاملين في مجالات العمل المختلفة للتعرف على الإضطرابات المصاحبة لها و مدى ارتباطها بالضغوط و حسب "علي عسكر" فإن ضغط العمل المستمر له آثار جانبية على صحة الفرد البدنية و العقلية .

ثانيا : دراسات متعلقة بالرضا الوظيفي :

1- دراسة علي بن يحي الشهرى، (2000)، بعنوان **الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية**: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية و الوظيفية التالية: (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الراتب، ظروف العمل بين الرؤساء و المرؤوسين الترقية و التقدم في العمل) .

تم استخدام أداة الإستبيان حيث تم توزيعه على (233) مفتشا جمركيا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية .

توصل الباحث الى جملة من النتائج أهمها :

- أن هناك علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الإنتاجية .

- إن العوامل الوظيفية المؤثرة على الإنتاجية و التي تعزز الرضا الوظيفي هو إستخدام الأجهزة الحديثة أي أن هناك رضا لدى الإناث أكثر من الرضا لدى الذكور .

2- دراسة عويد مشعان، (1994)، بعنوان علم النفس الصناعي: لقد أوضحت نتائج دراسة أجريت على (90) عاملا و عددا بحصولهم على علاوات إضافية (مكافاة) تعتمد على إنتاجهم و في الواقع كانت العلاوات تمنح بطريقة عشوائية لنصف العمال الأكثر إنتاجا، و النصف الأقل إنتاجا، و لقد أوضحت النتائج بغض النظر عن الإنتاجية أو الرضا أن الذين يحصلون على علاوات قد عبروا عن الإهتمام و الرضا أكثر من أولئك الذين لم يحصلوا على علاوات أو مكافآت، و الدراسة توضح العلاقة بين المكافاة و الرضا و تعني كلما كانت المكافاة جيدة كلما زاد العمال و زادت درجة رضاهم عن العمل .

3- دراسة كروكيت و براغفليد، (1950)، بعنوان الرضا الوظيفي للمشرفين و علاقته بأدائهم الوظيفي: لقد أظهرت دراسات "كروكيت وبراغفليد" التي أجريها في مركز بحوث جامعة مشغان (1950)، أن إشباع حاجات الأفراد قد يرفع معنوياتهم إلا أنه لا يعني بالضرورة إرتفاع كفايتهم الإنتاجية . كما قام باحثوا ذلك المركز بإجراء دراسات عديدة استهدفت تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي . لقد أجر الباحثون مقابلات لأعداد كبيرة من موظفي شركات التأمين إستنتجوا من خلالها أن الرضا الوظيفي أو المهني يرتبط و يتأثر بأربعة عوامل هي:

1- مدى إعتزاز العاملين و فخرهم بانتمائهم إلى المؤسسات التي يعملون بها .

2- طبيعة المهام المتضمنة في الوظائف التي يقوم بها العاملون أو يشغلونها .

3- السياسة الإدارية المالية التي تنتجها الشركات و المؤسسات .

4- الرواتب و الأجور و الترقيات و الإنجازات و ما تحققة إشاعات للحاجات الإجتماعية للعاملين .

ثالثا : دراسات متعلقة بالضغط المهني والرضا الوظيفي :

1- دراسة الدوسري، (2010)، بعنوان ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة: هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الضغوط العمل و الرضا الوظيفي بحيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مراكز حرس و عددهم (423) فردا، و قام الباحث باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة حسب المعادلات الإحصائية و التي تحدد الحد الأدنى لحجم العينة (204) من الأفراد .

أما منهج الدراسة، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الإستبانة كأداة لجمع البيانات، و قد توصل إلى النتائج التالية :

- توصلت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع .

- إرتفاع مستوى الياس من الترقية لدى معظم أفراد العينة .

- مستويات الرضا الوظيفي متوسطة لدى عدد من أفراد العينة .

- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي.

- مستويات ضعيفة فيما يخص وجود قدر كاف من الإجازات (العطل) لدى أفراد العينة .

2- دراسة العاجي، (2018)، بعنوان علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الإداريين دراسة ميدانية

بجامعة أكلي محند ألحاج -البويرة-: هدفت الدراسة إلى توسيع المعارف حول الضغط المهني و الرضا

الوظيفي و التوصل إلى أهم مصادر و عناصر الضغط المهني ، تم الإعتماد على عينة متكونة من (50)

عامل تم اختيارها بطريقة عشوائية و قد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقوم بوصف الظاهرة كما هي و يقوم بتحليلها تحليلا علميا، و تم استخدام مقياس الضغط المهني و مقياس الرضا الوظيفي كاداتين لجمع البيانات، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يعاني العمال الإداريين من ضغوط مهنية، يعاني العمال الإداريين من عدم الرضا بسبب الضغوط المهنية، توجد علاقة بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر، توجد علاقة بين الضغط المهني و الرضا عن الزملاء، توجد علاقة بين الضغط المهني و الرضا عن المسؤولين.

3- دراسة بن خور خير الدين، (2011)، بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية: هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على عوامل ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس و الواجب معرفتها و حصرها للرفع من معنويات و رضا المدرسين و فعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك، أجريت الدراسة ب(12) مؤسسة تربوية و تضم المؤسسات مجال الدراسة (78) معلم (مجتمع الدراسة) و تم الإعتماد على المنهج الوصفي و تم استخدام الأدوات المتمثلة في: الملاحظة و المقابلة، الوثائق و السجلات و الإستبيان، لجمع المعلومات، و توصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها: محور ضغط الأجر يأتي بالمرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى ضغوط العمل الكلي لأعضاء هيئات التدريس، محور الرضا عن محتوى العمل يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى الرضا الوظيفي الكلي لأعضاء هيئات التدريس، محور عدم الرضا عن جماعة العمل يأتي في المرتبة الأولى بين المحاور الثمانية في علاقته بمستوى عدم الرضا الكلي لأعضاء هيئات التدريس.

الفصل الثاني

الضغط المهني

الفصل الثاني : الضغط المهني

تمهيد

أولاً : الضغط النفسي :

1- تعريف الضغط النفسي

2- نظريات الضغط النفسي

3- أنواع الضغط النفسي

ثانياً : الضغط المهني :

1- تعريف الضغط المهني

2- نظريات الضغط المهني

3- أسباب الضغط المهني

4- عناصر الضغط المهني

5- آثار الضغط المهني

6- أساليب و إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني

الخلاصة

تمهيد :

لقد نال موضوع الضغط المهني إهتمام الباحثين والعلماء في مجالات مختلفة، مما نتج عنه ظهور إتجاهات و نظريات متباينة في تفسيرها له، و من بين أنواع الضغوط التي حازت على قسط وفير من الإهتمام الضغط المهني .

بحيث أن الضغط ليس حكرا على مهنة بعينها، من بين التي يعاني ممتنها من الضغط المهني مهنة الطبيب مما يجعله يعيش حالة سلبية تؤثر على صحته النفسية و الجسمية و على أدائه .

حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى الضغط النفسي: تعريفه، النظريات المفسرة له، ثم في جزء الثاني إلى الضغط المهني : تعريفه ، أنواعه، النظريات المفسرة ، وكذلك أسبابه ، ثم آثار و إستراتيجيات إدارته .

أولاً: الضغط النفسي :

1- تعريف الضغط النفسي: لا يوجد تعريف محدد للضغط النفسي، ذلك لإرتباطه بعدة مفاهيم متقاربة

من حيث المعنى، و إرتباطه كذلك باتجاهات نظرية مختلفة، و غالباً ما يستخدم للتعبير عن السبب و النتيجة في آن واحد، و سوف تعرض أهم التعريفات :

- الضغط النفسي هو: العملية التي تشمل أحداث ضاغطة تثير إستجابات و تغيرات جسمية و سلوكية و إنفعالية .

- عرف "ماكغرات" الضغط النفسي: بأنه حالة تحدث عندما يتوقع الفرد خطر من البيئة، و يجعله ذلك يزيد من إستخدام قدراته و إمكانياته الذاتية (بن نبهان، 2014، ص28).

- عرفها "هانز سيللي" (1979): إستجابة غير نوعية يقوم بها الجسم لأي مطالب أو حدث خارجي، لحدوث تكيف مع متطلبات البيئة عن طريق إستخدام أساليب جيدة لجهاز المناعة (الجويعي، 2017، ص252).

- و يرى "هب" الضغط النفسي: بطريقة أخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إرادته في التحكم فيها، فيصبح قلقاً، ضعيف التركيز، فيقل أيضاً أدائه عن المتوقع و هنا يصل لحالة الإنهيار النفسي (عائشة، 2007، ص34).

- يرى "ميلر" (1987): الضغط النفسي بأنه حالة من الضيق و التعب تصيب الفرد عندما يستجيب لمطالب و ضغوطات قد تأتي من الداخل أو من الخارج (الجعافرة، 2016، ص5).

- و من التعريفات أيضا:

تعريف أورده "جيمس كويك" و "جونان كريك" حيث يريان أن الضغط عبارة عن الإستجابة التي تتضمن حالة التعبئة العامة و اللاشعورية التي يعيشها الفرد مما يترتب عليه إستنفار لكل موارد الطاقة الطبيعية في الجسم من أجل مواجهة الظرف الضاغط عند التعرض له (الطيري، بدون سنة، ص10).

- يعرفها "شيفر" : بأنها إثارة العقل و الجسد ردا على مطلب مفروض عليهما (بطير، و يا غلي، 2017، ص39).

2- نظريات الضغط النفسي :

1- نظرية هانزسيلي (eylesznah):

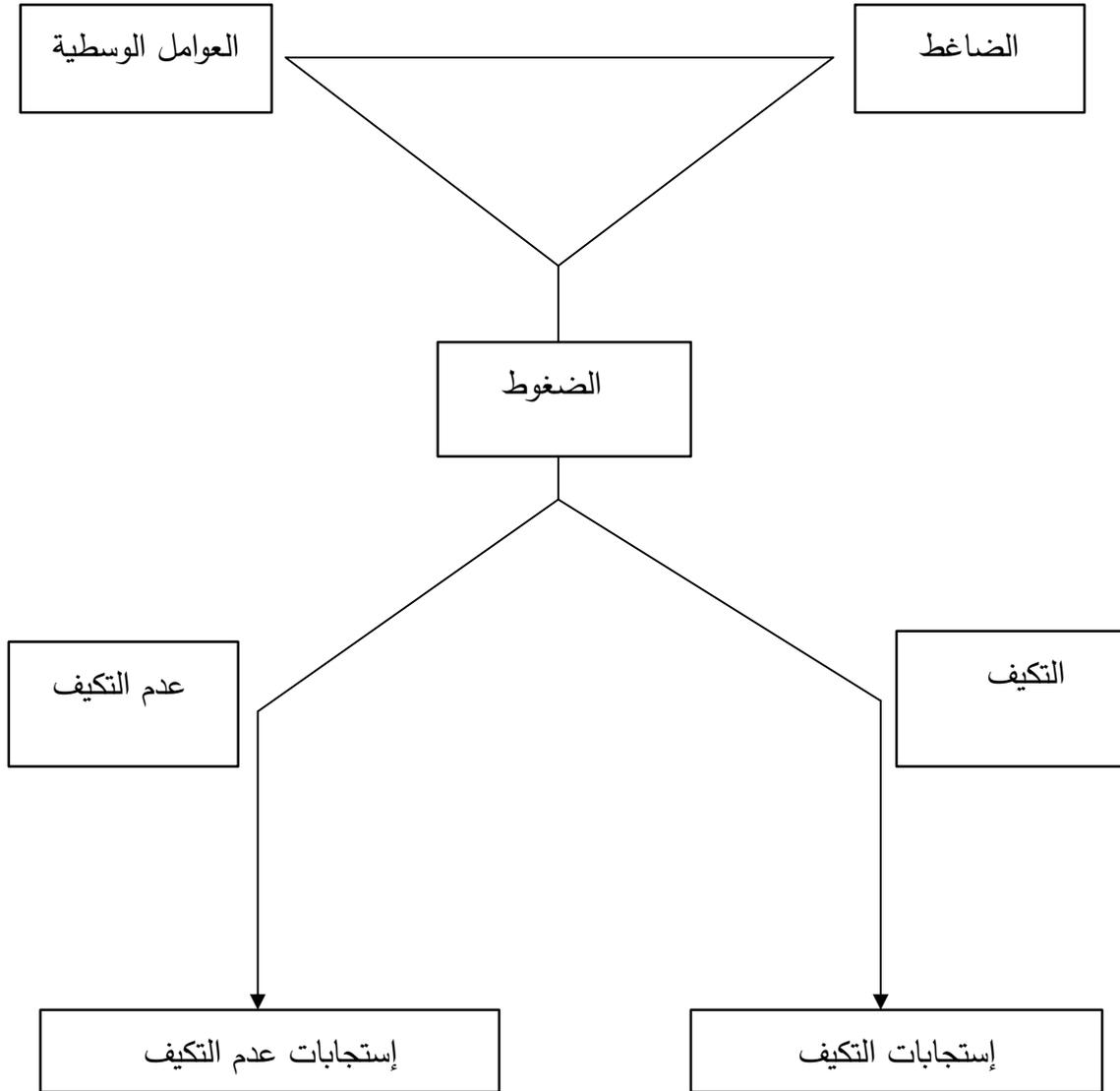
يعتقد أن ردود فعل الفرد للأحداث الضاغطة تتبع نمطا متسعا أطلق عليه "هانز سيلي" زملة أعراض التكيف العام الذي يتكون من ثلاث مراحل :

- إستجابة الإنذار : و هي تبدأ بوجود صدمة يتعرض لها الفرد وتكون مقاومته فيها منخفضة يتلوهها صورة صدمة مضادة حيث تصبح ميكانيزمات الدفاع الفيسيولوجية الداخلية نشطة و يمكن أن تكون زيادة النشاط ملحوظة في هذه المرحلة .

- مرحلة المقاومة : و هي مرحلة التكيف الأقصى درجة حيث يتمكن الفرد من العودة إلى حالة التوازن لا تستطيع المواصلة و تتوقف و يلي ذلك إنتقال الفرد إلى المرحلة الثالثة .

- مرحلة الإنهاك : حيث يصبح الفرد عاجز عن التكيف والإستمرار في المقاومة و هنا تنهار الدفعات الهرمونية و التعرض الزائد للضغط يؤدي إلى تفكك الكائن الحي إلى الدرجة التي قد ينتج عنها الموت.

- مرحلة الإجهاد : و هي مرحلة تعقب المقاومة و يكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، و إذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف، و يمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي :



شكل رقم(1) : يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي(سعودي، 2019، ص39)

3- أنواع الضغط النفسي :

تتعدد أنواع الضغوط التي يتعرض لها الإنسان فهناك الضغوط المؤقتة، و الضغوط المزمنة و هناك الإيجابية، و السلبية، و هناك السارة و المؤلمة، و لا يمكن حصر الضغوط في هذه الأنواع فقط لأن الضغوط ترتبط بمواقفها، و قدرة الإنسان على تقبلها و التعامل معها، و التعايش معها، و مدى قدرته على التوافق معها، و فيما يأتي أهم أنواع الضغوط.

1_3_ الضغط النفسي المفاجئ و العنيف : و تشمل الأحداث المفاجئة، و هي ضغوط عنيفة و تحدث فجأة و تؤثر على كثير من الأشخاص في وقت واحد، و تعتبر الكوارث الطبيعية، مثل: الزلازل و الأعاصير و البراكين نموذجاً لها، و هذه الأحداث تؤثر على مئات من الشعوب، و الضغط الناتج عن تلك الأحداث هو ضغط عام .

2_3_ الضغط النفسي الشخصي : و تشمل الأحداث الحياة الرئيسية مثل: وفاة شخص عزيز، أو فقدان الوظيفة، و غير ذلك مما يهدد بالمرض .

3_3_ الضغط النفسي البيئي و الإجتماعي : و تشمل المشاكل التي يصادفها المرء في الحياة اليومية، مثل: الإنتظار و الوقوف في طابور طويل في بنك، أو الإزدحام في المرور، و هذه تختلف شدتها من وقت لآخر و من شخص لآخر .

فيما قام "مور" بوضع نموذج ميز بين ثلاثة أنواع من الضغط النفسي :

1_3_ الضغط النفسي الوقفي: و تتضمن المشكلات التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية و عادة ما تكون منخفضة الشدة .

2_3_ الضغط النفسي النمائي: و هي التي ترتبط بمراحل نمو الفرد خلال نموه .

3_3_ ضغوطات الأزمات أو الشدائد: التي يتعرض لها الفرد .

وقد ميز "سيللي" بين نوعين من الضغوط و هما الضغوط الجيدة و الضغوط المثيرة للمشقة و الضغوط الجيدة هي التي تنشأ نتيجة مرور الفرد بخبرات أو مواقف يشعر من خلالها بمشاعر إيجابية مثل: خبرات الإنجاز، أو النجاح والفوز، و هذا النوع من الضغوط يمد الفرد بالفاعلية التي يقابل بها التحديات التي تواجهه في حياته، و يمكن أن نطلق على هذا النوع من الضغوط بضغوط الكسب أو الفوز، أما النوع الآخر من الضغوط المثيرة للمشقة فهي تحدث نتيجة مرور الفرد بخبرات الإحباط و الفشل و الإحساس بفقدان الشعور بالأمن .

و قسم "سيللي" الضغوط النفسية إلى أربعة أنواع كما يلي :

1_3_ الضغط النفسي السيء: الذي يضع على الفرد متطلبات زائدة و يطلق عليه الكرب.

2_3_ الضغط النفسي الطبيعي: و له متطلبات لإعادة التكيف كولادة طفل أو السفر أو المنافسة الرياضية .

3_3_ الضغط النفسي الزائد: الناتج عن تراكم الأحداث المسببة للضغط النفسي بحيث تتجاوز مصادر الفرد و قدراته على التكيف معها .

4_3_ الضغط النفسي المنخفض: الذي يحدث الملل و إنعدام التحدي و الإثارة .

و يوجد نوعان من الضغوط وهي الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية و تصنف هذه الضغوط حسب آثارها إلى: ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية (إيبو، 2019، ص76-77).

_ الضغوط الإيجابية :

هي مفيدة للفرد و المنظمة أين يعمل بها، و تتسم بأنها معتدلة، إذ أنها تدفع للتعلم و إبتكار أنماط سلوكية لمواجهة هذه التحديات الضاغطة و العمل على التكيف معها .

كما تشير لحافز النجاح و الإنجاز، و تعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج، و الشعور بالسعادة و السرور، و تساعد على التفكير، و تحافظ على التركيز في العمل عن إنفعالاته، و تزوده بالحيوية و الدافعية

لإتخاذ قراراته الرشيدة، و بالنتيجة فهذه الضغوط تؤدي إلى إرتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العامل من الناحية الكمية و الكيفية معا (مداس، و يحيياوي، و مشو، و مولياط، 2019، ص19).

_الضغوط السلبية :

هو تفاعل ضغطي يجد الفرد فيه نفسه فاقدا السيطرة على المستوى الحركي مع ظهور تظاهرات عصبية هامة، و عجزه مع وضع إستراتيجيات دفاعية على المستوى النفسي، إذ ينتج على هذا النوع من الضغوط القلق، الصراع و الإحباط و هذه بدورها لديها تأثيرات و نواتج فيزيولوجية و نفسية، و لقد كشفت الدراسات على أن من أهم هذه النواتج تغير المزاج، الإصابة بالأمراض العقلية و النفسية، التأثير السلبي على الإنجاز و الأداء، و من شأن الضغط المتكرر أن يكون سلبي و ضار إذا كان مستمرا أو يفوق قدرات الفرد على إيجاد حلول له، مما يعرضه إلى إضطرابات الوظائف بشكل عام (العاتي، 2017، ص22).

ثانيا: الضغط المهني :

1- تعريف الضغط المهني :

حسب دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل، حالة ذاتية تحدث إضطرابا نفسيا أو جسما بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين و في تكيفهم وفي تعاونهم و أدائهم، و من هذه المؤثرات الشعور بالقلق و الإحباط و الصراع و تؤثر العلاقات الإنسانية و ضعف الحوافز و ضغط الرقابة و كثرة العقوبات و صعوبة البيئة المادية .

حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل و في المعنويات العاملين و في العلاقات الإجتماعية لأسباب عديدة منها الرقابة الضيقة و التهديد بالعقاب و الطرد، و العمل لساعات إضافية، و

الإشراف الضعيف، و توتر العلاقة مع الزملاء، و العمل الممل و ضغط المنافسين (زربي، 2013، ص25-26).

- عرف "شين" (1984) الضغط المهني على أنه: ضغط بارز السلبية في محيط عمل يعتدي على الفرد .
- بينما يعرفه "ليفاسور" (1987) على أنه: إستجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية و النفسية، المتكونة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد .
- في حين يعرف "بيهر ونيومان" (1992) على أنه: حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بأحداث و تغيرات في داخلهم و تدفعهم إلى الإنحراف على أدائهم الطبيعي (مزياني، 2006، ص44).
- كما عرف "بارون" الضغط المهني: بأنه إستجابات جسمية و نفسية و سلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها .
- في حين عرف "سيزلاغي" وآخرون الضغط المهني بأنه: تجربة ذاتية تحدث إختلال نفسي لدى الفرد و ينتج عن العوامل البيئية الخارجية أو منظمة الفرد نفسه (المعتبر، 2009، ص16).
- كما يمكن تعريف الضغط المهني: بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية و الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (شناوي، سعدي، شرقي، 2018، ص14).

- كما يقول "ستيرز": أن الضغط المهني منتشر دائماً، و يوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فازدحام المكاتب مثلاً، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد و رديات العمل أو تأثر الواجبات و تعاضم

المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء.... كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد و أعصابه و حالته المزاجية (توفيق، 2007، ص25).

- أما العالم "سلاي" فعرف الضغط المهني على أنه: أمراض التكيف والضغط المهني هو عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسبها (متداس، 2021، ص23).

- أما "فاروق عبد العلي" فيعرف الضغط المهني على أنه: إختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، و يؤدي هذا الإختلال إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي و ضعف الأداء و إنخفاض مستوى الفعالية (حمدوني، 2015، ص23).

- و يرى "الصباغ" الضغط المهني بأنه: موقف يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل و شخصية العامل و التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه (سعيودي، 2020، ص26).

- أما "أوكي بوكولا وجيغدا": فيعرفان الضغط المهني أنه يعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، و تحدث تقريبا نتيجة لحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل (باهي، 2008، ص76).

- حسب "نيوش": يعرف الضغط المهني على أساس أنه منسوب لمهنة الفرد، أو الضغط في محيط العمل، بوصفه مجموعة من إستجابات فيزيقية، و إنفعالية سلبية، تحصل لما تكون متطلبات العمل غير متوافقة مع قدرات العامل و وسائله أو حاجاته، يمكن لهذا الضغط أن ينعكس في مشاكل صحية، أو حتى حوادث (عداد، 2014، ص68).

2- نظريات ونماذج الضغط المهني :

لقد تعددت النماذج و الأطر النظرية المفسرة للضغط المهني كل حسب توجهه و سوف نتطرق في هذه الدراسة إلى البعض منها (الأكثر ورودا في الأدبيات أو الدراسات) إذ لا يسمح المجال بذكر جميع النماذج.

1-2- نموذج كارازاك (karasek)(1979):

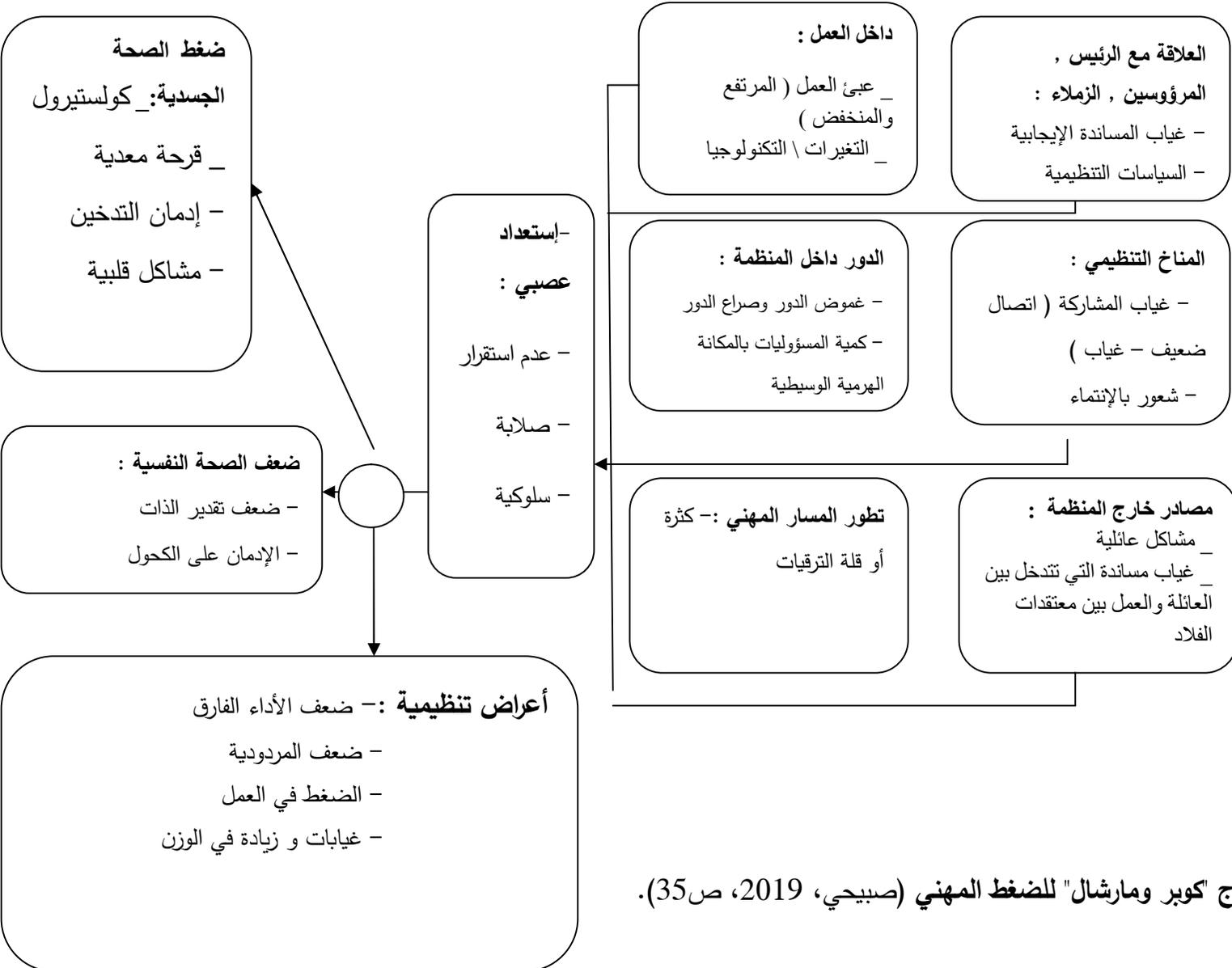
يتركز هذا النموذج على عنصرين هامين لفهم الضغط المهني و تأثيرهما على الصحة و هما : أعباء العمل و حرية استقلال العمال و الإعتراف بقدراتهم، ينشأ الضغط بالنسبة لهذا النموذج في حالة إجتماع طلبات كثيرة مع حرية قرار ضعيفة و تكون أقل إضرار بالفرد إذا تمتع بالإستقلالية و التحكم مع إمكانيات المشاركة في إتخاذ القرار (حرية القرار) تتمثل في إستخدام المهارات - سلطة القرار الجماعية- و-سلطة القرار الفردية- التي بدورها إذا إجتمعت مع الضغط مثل صراع الدور وعبئ العمل تؤدي إلى معانات نفسية (بشارف، 2018، ص38) .

2-2- نموذج كوبر مارشال (copper et marchel)(1979):

يركز هذا النموذج على الأبعاد تنظيمية الشكل لجملة عوامل مولدة للضغط المهني و كذلك خصائصه الشخصية في إدراكها لهذه العوامل الضاغطة و منها تطور المسار المهني، ظروف العمل، دور الفرد داخل المنظمة، العلاقات بين الأفراد المناخ التنظيمي .

هذه المتغيرات حسب "كوبر ومارشال"، تتداخل مع خصائص الشخصية ذات الطابع العصبي، لتفسير تكوين أو ظهور الضغط ، فعندما يحدث هذا التداخل أو هذا التقاطع تظهر بعض الأعراض على صحة الفرد (إدمان على التدخين، ضغط، عدم الرضا، ثرثرة، قلق) بالإضافة إلى أعراض تنظيمية (غيابات، دوران

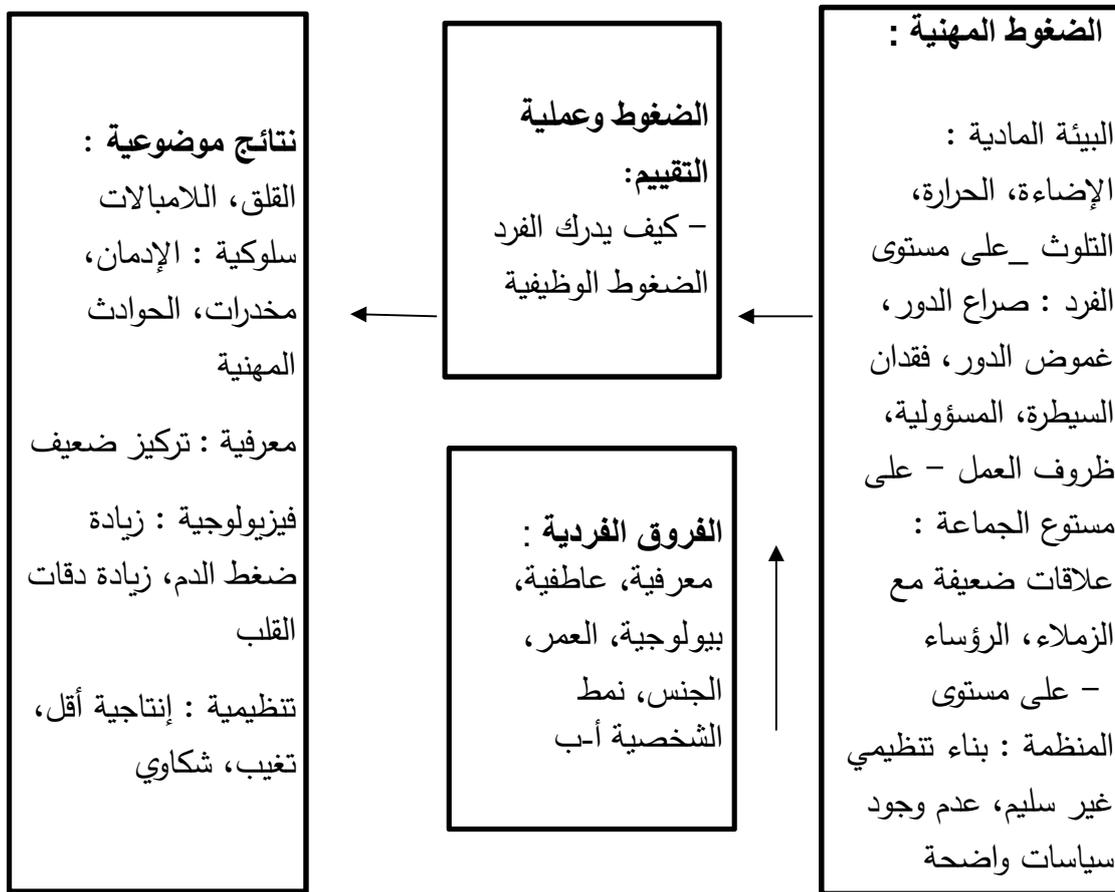
العمل، إضطراب في العلاقة بين أفراد المنظمة) و بالتالي تكشف عن حالة مرضية للشخص و المنظمة في حد ذاتها كما يبينه الشكل التالي:



الشكل رقم (2) : يوضح نموذج "كوبر ومارشال" للضغط المهني (صبيحي، 2019، ص35).

2-3- نموذج جيبسون وزملائه (modele de gibson)(1982):

يوضح هذا النموذج مصادر الضغط المهني المختلفة و تأثيره على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به، و بالتالي على نتائجه و آثاره، كما يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية) في إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها، و الشكل التالي يبين عناصر هذا النموذج و العلاقات فيما بينها :



الشكل رقم (3) : يوضح نموذج "جيبسون" و زملاؤه للضغط المهني

أوضح "جيسون" و زملاؤه من خلال الشكل المشار إليه سابقا بأنه عندما تترايط عوامل (بيئية، فيزيولوجية، فردية، جماعية، تنظيمية) و خصائص فردية (الجنس، السن، النمط السلوكي) فسوف يتولد عنها الضغط المهني و ينعكس سلبا على الصحة الجسمية و النفسية للفرد، و ذلك من خلال كثرة حوادث العمل و إنخفاض المردودية و غيرها (سعدي، 2016، ص34-35).

3-3- نموذج سيغريست (siegriste) (1986):

"سيغريست" طبيب نفسي إجتماعي حيث قدم نموذجا لتفسير ضغط المهني، و يركز هذا النموذج على بعدين أساسيين هما :

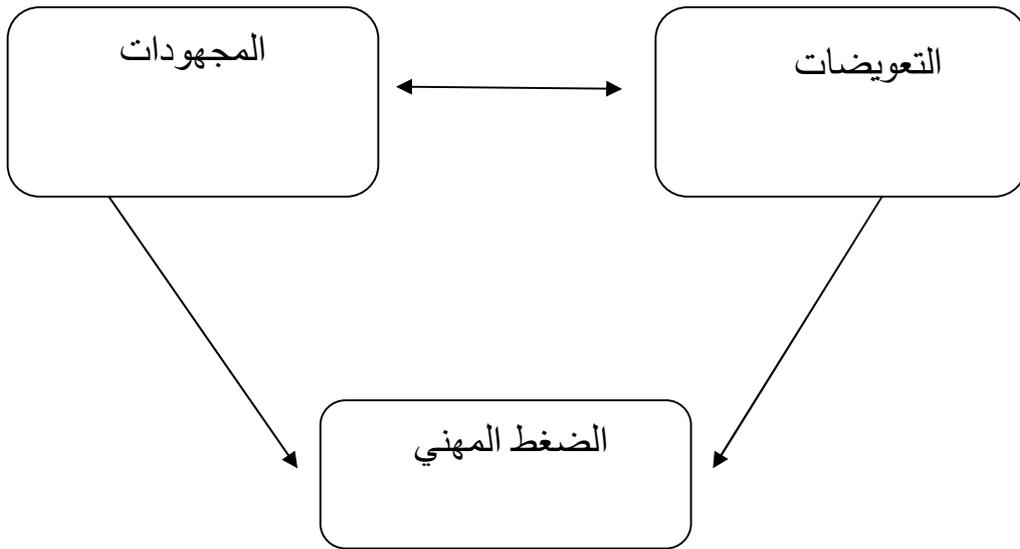
- المجهودات : و هي عبارة عن تلك القدرات الفكرية أو العضلية التي يقدمها المورد البشري أثناء القيام بعمله .

- التعويضات : و هي عبارة عن تلك العوائد التي يتحصل عليها المورد البشري مقابل تأديته لعمله، و قد تكون هذه العوائد مادية مثل الأجر أو معنوية كالإحترام و التقدير .

و أضاف "سيغريست" في نموذجه بعدا خاصا بالمتطلبات النفسية كما حدد ظروف العمل المرضية على أنها مشتركة بالمجهودات المرتفعة (عبئ العمل) من جهة و حوافز ضعيفة مثل: الدخل الشهري، الترقية من جهة أخرى.

فهذه الظروف تؤدي إلى إرتفاع مستوى الخطر على الصحة الجسدية كالأمراض القلبية، الإكتئاب، وعدم التوازن بين المجهودات المبذولة و الجزاء ينتج حالة من الضغط و يكون الإحترق النفسي كتعبير أو نتيجة محتملة .

فحسب "سيغريست": الضغط المهني ينشأ بشعور الفرد بأن التعويضات المقدمة له أقل من المجهودات التي يقوم بها، و لقد قام بمقارنة ما يقدمه المورد البشري للوظيفة، و ما يتحصل عليه كمقابل فالمورد البشري يشعر بالضغط المهني، إذا كانت العوائد قليلة من المجهودات التي يبذلها، و هذا ما قد أخذ نقطة ضعف عن هذا النموذج حيث أن الضغط ينشأ فقط في حالة إذا ما كانت التعويضات أقل من المجهودات .



الشكل رقم (4) : يوضح نموذج "سيغريست" (جاوتي، و مبروك، 2019، ص37-38).

3- أسباب الضغط المهني :

إن العوامل والظروف و المؤثرات التي يمكن أن تكون مصدرا سبب ضغط للفرد عديدة و متنوعة فبعضها يرجع إلى المصادر التنظيمية و طبيعة العمل، و يتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلباته و غموض الدور و عبء الدور و صراع الدور و عدم الإستقرار الوظيفي و عدم الترقي المهني و الإحباط الوظيفي و ظروف العمل السيئة و تؤثر العلاقات في العمل و الإختلاف المهني و تعدد المسؤولية و عدم وضوحها و المستقبل الوظيفي و الإفتقار إلى المشاركة في إتخاذ القرارات و عدم وضوح الأهداف و السياسات في بيئة العمل و غياب المساندة الإجتماعية، و أيضا قد يرجع

الضغط المهني إلى خصائص و نمط شخصية الفرد العامل و نقص قدراته و إمكاناته على القيام بالعمل و تحقيق التوافق المهني، و كذلك أحداث الحياة التي يتعرض لها و المشكلات الأسرية التي يعانيها، كما تربط مصادر الضغط المهني بالبيئة المادية للعمل، و يتمثل ذلك في عوامل الإضاءة، و درجة الحرارة، و الضوضاء، و تلوث الهواء، و المخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل و تؤثر على أمنه وسلامته، و مدى صلاحية المباني و الحجرات و تجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين و غيرها من المسببات للضغط المهني.

يرى "عقيلي" أن هناك أسباب متعددة للضغط المهني و يختلف تأثيرها من فرد لآخر و أن معظمها تكون ناتجة عن المناخ التنظيمي في العمل مثل :

- غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمرؤوسين .
- الخوف من الفصل التعسفي .
- السلطة غير الكافية .
- عبء العمل الكبير .

- إسناد مهمة تمثل إنتهاكا للمعايير الأخلاقية (زريبي، 2014، ص 28).

كما قسم كذلك "علي عسكر" (1988) أسباب الضغط المهني :

- الأسباب التنظيمية :

و هي الإختلاف المهني، غموض الدور، تعارض الدور، الإفتقار إلى المشاركة في إتخاذ القرارات، المساندة الإجتماعية .

- الأسباب الفردية :

و منها نمط الشخصية، القدرات، الحاجات (خرزي، 2015، ص24).

كما يشير الدكتور "أحمد ماهر" إلى مجموعة من الأسباب المؤدية للضغط المهني منها :

- صعوبة العمل .
- مشاكل الخضوع للسلطة .
- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم .
- التنافس على الأدوار .
- صراع الأدوار .
- إختلاف العلاقات الشخصية داخل المحيط .
- عدم وضوح العمل والأدوار .
- إختلاف ظروف العمل المادية (حمدوني، 2016، ص33).

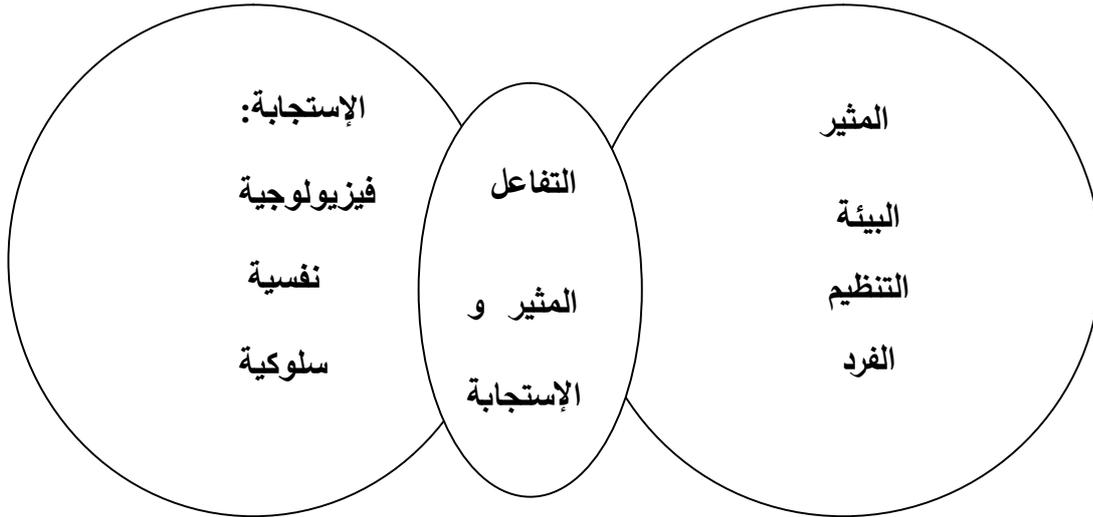
4- عناصر الضغط المهني :

يتكون الضغط المهني من عناصر متعددة، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الأفراد المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها، لكن معظم الدراسات تشير إلى وجود ثلاث عناصر و هي: مثير، إستجابة و عنصر ثالث يتمثل في تفاعل العنصرين السابقين كالتالي:

- المثير : و يعرف على أنه ظرف يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد، و من ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة (قرقاج، 2018، ص47).

- الإستجابة : يمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية مثل: القلق و التوتر، الإحباط و غيرها (دراجي، عليوات، رضاني، 2020، ص16).

- التفاعل : هو العنصر الحادث بين المثيرات (العوامل النفسية، المادية، أو الإجتماعية) و بين ما يحدث من إستجابات مختلفة، و يتباين الأفراد في التعامل مع هذا التفاعل بإختلاف إدراكهم للضغوط، فالبعض يتكيفون معه و البعض الآخر يتجنبه و لا يحتمله (جبيلي، و لوقادي، 2017، ص18).



الشكل رقم (5) : يوضح عناصر الضغوط المهنية (معلوم، 2015، ص89).

5- آثار الضغط المهني :

إن تعرض الفرد للضغوط يؤدي إلى ظهور تأثيرات سلبية على الشخصية، و من أهم الآثار السلبية التي توصل إليها الباحثون نجد :

- الآثار المعرفية :

يؤدي الضغط إلى التأثير في الوظائف العقلية التي تصبح غير فعالة و منها التأثير على البناء المعرفي له حيث يظهر ذلك في :

- نقص الإنتباه و التركيز و ضعف قوة الملاحظة .

- نسيان الأشياء و عدم القدرة على إتخاذ القرارات .
- تدهور الذاكرة و زيادة الأخطاء .
- نقصان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف .
- صعوبة معالجة المعلومات و حل المشكلات (صرعاج، 2015، ص114).

- الآثار الفيزيولوجية :

إن إستمرار الضغط على الفرد لفترة معينة يؤدي إلى إرتفاع مستوى الضغط لديه، و زيادة الضغط بدوره يؤدي إلى تدهور صحة الفرد، حيث أثبتت الدراسات أن هناك علاقة قرابة بين الضغط المهني و الإضطرابات الفيزيولوجية، حيث أوضحت بحوث طبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أصلا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، و تتمثل في:أمراض القلب، السكر، الصداع النصفي، آلام الظهر، إرتفاع ضغط الدم، و قرحة المعدة .

- الآثار الإجتماعية :

تؤدي الضغوط المهنية الحادة إلى الكثير من الآثار الإجتماعية السالبة منها الشعور بالإغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد وعدم الشعور بالإنتماء و من الآثار الإجتماعية التي تتركها ضغوط المهنية على العلاقات الفردية الأسرية، العائلية: التأثير السلبي في العلاقات العائلية و العجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها بالمنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة، أو فرض السيطرة الأمر الذي يؤثر في العلاقات الزوجية و الأطفال.

- الآثار التنظيمية :

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغط المهني لا تقتصر على الفرد و إنما تنعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة و على قدراتها و على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة (بيصار، 2015، 39-40).

6- أساليب وإستراتيجيات مواجهة الضغط المهني :

6_1 أساليب مواجهة الضغط المهني :

إن الأساليب مواجهة الضغط المهني متعددة، فهناك أساليب عامة على معظم أنواع الضغط، كتدعيم العقيدة، و إلترام العبادة و إرتياد المساجد و الدعاء، و هناك أساليب خاصة ببعض أنواع الضغط المهني مثل :

إعادة تصميم الوظائف بالنسبة لأعباء الوظيفة، و هناك أساليب تركز على مسببات الضغوط و محاولة تجنب الأفراد لها أو التقليل من حدتها و هناك أساليب تركز على آثار الضغوط، أما أساليب مواجهة الضغوط قد تختلف من حيث درجة الصعوبة و السهولة في إستخدامها، و إتباع أي مدخل أو منهج فيها يتعلق بأساليب إدارة ضغوط العمل، يجب أن يتوافر في أساليبه الشروط التالية :

- 1- لابد أن يتوافر في إستخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغط صفة الخصوصية بالنسبة لكل فرد ، لأن الأسلوب الذي لا يصح مع فرد قد لا يجد نفعاً مع آخر، بسبب الفروق الفردية بين الأفراد.
- 2- أن تكون أساليب المواجهة مبنية على أساس تفضيلات الشخص و عمله بمعنى آخر لا تكون مفروضة عليه.

3- نظرا لأن الضغوط متعددة الأبعاد أي متباينة في الأساليب و النتائج لذلك لا بد من وجود أساليب متعددة لمواجهةها و هذه الأساليب لابد أن تجمع بين الأنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الإجتماعية ، و يقتضي هذا تضافر جهود كل من الفرد و المنظمة من أجل تحقيق فلسفة إدارة ضغوط العمل .

4- أن تتسم أساليب مواجهة الضغط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلائم ظروف الفرد و المنظمة التي يعمل بها (مكناسي، 2007، ص122).

أساليب للتكيف و الوقاية من الضغط المهني: و هذه الأساليب يتبعها الفرد عند التعرض للمواقف الضاغطة حيث أنها تساعد على التكيف و السيطرة على هذه المواقف، كما أنها تمكن الفرد من الضغوط المقبلة و هذه الأساليب كما يراها "cherman" متمثلة كما يلي :

التعايش مع الضغط: و يتطلب ذلك لنوع الضغط و آثارها و علاقتها بسلوك الفرد و يمكن إتباع هذه الطريقة في الزمن القصير و لكنها لا تعتبر صحية في الزمن الطويل .

الانسحاب من المواقف الضاغطة: يفضل بعض العاملين الانسحاب من مواقف الضغط و ذلك لصعوبة التعامل معها أو لعدم مناسبة طرق أخرى، و قد يظهر ذلك في أخذ إجازة عارضة أو الذهاب مشيا على القدمين للمنزل وحيدا أو النوم أثناء العمل، و يصل الانسحاب إلى قمته فيسعى الفرد إلى تغيير وظيفته أو العمل الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء و العلاقات داخل العمل .

تفسير علاقة الفرد بالضغوط: و يعني هذا تفسير الفرد أنماط العلاقة بينه و بين عناصر العمل التي تسبب التوتر و الضغوط و عناصر العمل، قد يكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين أو العمل نفسه و طريقة أداء الفرد، و الفرد السوي هو القادر على تحديد أو تغيير شكل العلاقات مع هذه العناصر، بشكل يحقق السيطرة و التكيف مع الضغوط .

تقبل الموقف و تخفيض الضغوط: و هنا يتقبل الفرد الضغوط و ما تحدثه من ضغوط، و يحدث هذا غالبا لعدم إمكانية تغيير الموقف و هناك أساليب تخفض من درجة الضغط مثلا الراحة الجسمانية، التأمل التركيز التمرينات الرياضية، التحدث مع الأصدقاء و إستشارة المتخصصين في مجال الضغوط (إبراهيمي، 2014، ص130-132).

2_6 إستراتيجيات مواجهة إدارة الضغط المهني :

أولا على مستوى الفرد: يستطيع الفرد تجنب ضغوط العمل و علاج آثارها بوسائل و طرق عدة أهمها مايلي:

1- إدارة الموقف :

يمكن التحكم و تخفيف التوتر الناتج بفعل ضغط مهني، و ذلك بإتباع أسلوبين هما إدارة الوقت بفعالية، إدارة الوقت بكفاءة، و من أهم الطرق للتعامل مع الضغوطات على الوقت إستعمال مفكرات يومية، لتسهيل التمييز بين ما هو مهم و ما هو طارئ، و ترتيبها حسب أهميتها و جدولة تلك الأنشطة و المهمات و تحديد أوقات إنجازها حسب الأولوية .

2- الإسترخاء :

هو قيام الفرد بإختيار مكان بعيد عن المؤثرات الخارجية و المثيرات المزعجة و يتخذ له وضعا مريحا سواء كان في الجلوس أو في الإستلقاء، و إغلاق عينيه، ثم البدء بعملية الشهيق و الزفير بعمق، فيؤدي ذلك إلى إرتخاء العضلات، و تباطؤ ضربات القلب، و إنخفاض مستوى ضغط الدم، وتباطؤ عملية التنفس، و بطء معدل النبض، و من هنا نستنتج أن تمارينات الإسترخاء تجعل الفرد ينصب تركيزه كله على أمور جسمه الداخلية .

3- الموازنة الإجتماعية :

و تحقق بإقامة علاقات إجتماعية حميمية مع أفراد العائلة و الأصدقاء و زملاء العمل، إذ يشعر الفرد بارتياح عند مجالستهم و الحديث معهم .

ثانيا إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

من أهم طرق الوقاية التي تستخدمها المنظمة في علاج الضغوط مايلي :

1_ إعادة النظر في تصميم الهيكل التنظيمي : من المستويات التنظيمية، و العماليات و السياسات و الإجراءات مما يتيح للأفراد مجالا أكبر من الإنفتاح، و الإتصالات، و إتاحة فرص للمشاركة في إتخاذ القرارات، مما يقلل من معاناة الأفراد العاملين من ضغوط العمل .

2_ تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها : بحيث توضح الدور، و تعرف كل فرد في المنظمة المهام و المسؤوليات الملقاه على عاتقه، و تبين حدود السلطة و الصلاحيات الموكلة إليه، ما يساعد على تجنب التنازع و الصراع في الأدوار .

3_ تحسين نظم الحوافز و الأجور وتقييم الأداء : يجب تحديث نظم الحوافز و الأجور من الفترة لأخرى، للتأكد من جودتها، فنظام الحوافز العادل له تأثير إيجابي في أداء الفرد و إنتاجيته، و من أهم طرق معالجة ضغوط العمل (ربط الأجور بالإنتاجية)، مما يحفز الفرد و يجعله يبذل أقصى طاقه لديه، تمتص التوتر و الغضب و يتحول التوتر الناتج من سلبي إلى إيجابي (السميران، المساعد، 2014، ص157-160).

خلاصة :

تناول هذا الفصل أولاً الضغط النفسي من حيث تعريفه كمصطلح الذي إلتقى إهتماماً بالغاً في العديد من التخصصات، و تم إبداء إرتباطه ببعض المصطلحات و تطرقنا كذلك إلى أنواعه و النظريات التي شملته، ثانياً إنتقلنا إلى متغير الضغط المهني و الذي تم تحديد نظرياته مع التركيز على أسبابه، إضافة إلى ذكر عناصره و فيما يخص آثاره فتتجلى خطورتها سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة، لذلك قمنا بتقديم إستراتيجيات و أساليب مواجهته التي يجب إعتادها .

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

تمهيد

1- تعريف الرضا الوظيفي

2- نظريات الرضا الوظيفي

3- مظاهر الرضا الوظيفي

4- محددات الرضا الوظيفي

5- أهمية الرضا الوظيفي

6- أساليب الرضا الوظيفي

7- قياس الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

إن جودة العمل و القيمة و الأثر الذي يضيفه الموظفون إلى مكان عملهم يشعروهم بأن وجودهم جيد و نافع في المجتمع و بأن كل فرد منهم له دور يمثله، الأمر الذي ينعكس إيجابيا على ثقتهم بأنفسهم و إيمانهم بها، و رضاهم عن حياتهم بشكل عام، إن نوع الوظيفة و مهامها و النظام الذي تسير فيه، كل هذه الأمور تعد من العوامل التي تلعب دورا مهما في الرضا الوظيفي، حيث أن بعض الأعمال يكون مستوى الرضا الوظيفي فيها منخفض، مثل: الأعمال التي تحتاج إلى سرعة التنفيذ و القدرة العالية في الأداء و بالمقابل هناك بعض الأعمال التي يكون مستوى الرضا الوظيفي فيها عال، مثل: الأعمال التي يوجد فيها إثراء وظيفي، و الأعمال التي تتيح للموظف القيام بمهام متعددة، و إبراز قدراته، و مهاراته، و إبداعاته، و إمكانياته، و في هذا الفصل سنتطرق إلى جوانب عديدة نتناول في محتواها الرضا الوظيفي .

1-تعريف الرضا الوظيفي:

إن مفهوم الرضا الوظيفي قديم و قد يكون من الصعب إيجاد تعريف شامل للرضا الوظيفي نظرا لتعدد المصطلحات التي ضاع استخدامها للتعبير عن مشاعر الأفراد تجاه وظائفهم، و كلمة الرضا الوظيفي اختلفت مدلولها إلا أنها تشير عن الإتجاهات التي يحملها العاملين. فعرف الرضا الوظيفي على أنه: عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، و أنه ينتج عن أدائهم لما تقدمه الوظيفة أو العمل لهم، و لما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم أو أعمالهم وعليه فإنه كلما قلت الفجوة بين الإداريين كلما زاد رضا العاملين، كما أنه محصلة للإتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالمنشأة، و هناك من يرى أن الرضا الوظيفي هو: درجة شعور الفرد إيجابيا أو سلبيا تجاه عمله، فالرضا هو الموقف أو رد الفعل العاطفي عند الفرد تجاه المهام التي يقوم بها أو تجاه الحالة الإجتماعية و المادية لمكان العمل، كما عرف الرضا الوظيفي بأنه: محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديدا (زوزو، 2016، ص50).

- ويرى "بورتر ولولر" بأن الرضا الوظيفي: هو أحد المتغيرات الناتجة عن مدى قصور المكافآت الفعلية في مقابلة إدراك الشخص لعدالة مستوى المكافآت، فالعامل يكون راضيا عندما تقابل المكافآت إدراكه لعدالة المكافآت أي توقعاته، بينما يعرفه "كاربيتر" على أنه: إنعكاس للحاجات النفسية و الإجتماعية(العاجي، 2018، ص40) .

- و يعرف الرضا الوظيفي أنه: إستجابة عاطفية تكشف رضا الموظف عن عمله، و يقوم مفهوم الرضا الوظيفي على تقييم الحالة العاطفية و النفسية المرتبطة بأداء المهام الوظيفية و التواجد في مكان العمل كما يتم تعريف عدم الرضا الوظيفي أنه إستجابة عاطفية غير مريحة بسبب تقييم العمل أنه محبط أو عديم القيمة أو لا يحقق القيم الوظيفية و الشخصية .

يتحكم الرضا الوظيفي بموقف الموظفين من أعمالهم، و هو محصلة لمجموعة كبيرة من العوامل التي تخلق الرضا أو السخط، لكن هذه العوامل مرنة للغاية و تختلف من موظف لآخر و من بيئة عمل إلى أخرى، لذلك يقترح الخبراء الإداريون أن يكون بناء عوامل الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد يراعي الفروق الفردية وخصوصية بيئة العمل (العبود،(2020)، (www.hellooha.com).

2- نظريات الرضا الوظيفي:

لقد حاز مفهوم الرضا الوظيفي على اهتمام كثير من الباحثين الذين فسروا الدوافع الإنسانية وفق النظريات و النماذج التالية :

2-1- نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو Abraham Maslow (1943-1954):

- قدم "أبراهام ماسلو" نظرية حول تدرج حاجات الأفراد في سلم هرمي و ندرج ذلك الترتيب كالتالي:
- **الحاجة الفيزيولوجية:** و هي حاجات أساسية يطلبها الفرد، تعمل على حفظ التوازن الجسدي للفرد بغية بقائه و نموه، فبإشباع هذه الحاجة تبدأ الحاجات الأخرى في الإلحاح و الظهور .
 - **حاجة الأمان:** تتولد الحاجة إلى الأمان، أساسها البيئة الآمنة و يطالب الفرد كذلك بعمل مستقر يوفر له الأجر المتوافق مع جهده والكافي لمواجهة متطلباته اليومية و الحصول على أنواع التأمين المتعددة .
 - **الحاجة الإجتماعية:** تبدأ هذه الحاجة في الظهور كالصداقة، و الشعور بالإنتماء و علاقات جيدة مع الزملاء و المشرف، وإذا لم تشبع قد يحصل بعض التوتّر و عدم قدرة الفرد على التكيف مع من حوله.
 - **الحاجة إلى الإحترام:** الفرد بطبيعته يحتاج إلى من يحترمه ويقدره و في ذلك يسعى إلى تكوين صورة إيجابية عن نفسه، تجعل من الآخرين يعترفون به كعنصر مفيد ومهم، أي تقبل الجماعة له و إحترامه.

- الحاجة إلى تحقيق الذات: تمثل قمة الهرم، فلن تظهر الحاجة لتحقيق الذات إلا بعد إشباع كل الحاجات السابق ذكرها، فهي حاجات تتعلق بنجاح الفرد، أي تحقيقه لطموحاته وأهدافه.

إن نظرية "ماسلو" تستطيع أن تكون الموجه الفعال للمؤسسات في فهم دوافع عمالها، و تحديد الوسائل المناسبة لإشباعها كالإعتماد على أسس سليمة لعملية التحفيز.

جدول رقم (1): يوضح نسبة الحاجات

أنواع الحاجات	% النسبة
الحاجات تحقيق الذات	10%
الحاجات الإحترام	40%
الحاجات الإجتماعية	50%
الحاجات الأمان	70%
الحاجات فيزيولوجية	85%

وفقا لذلك نجد أن السلوك لا تؤثر فيه حاجات معينة بذاتها و إنما يتأثر و يتحدد من خلال جملة الحاجات المعلنة سابقا، وهذا الأمر متعارض مع فكرة التسلسل الثابت للرضا الوظيفي وفق تسلسل إشباع الحاجات.



الشكل رقم (6): يوضح الترتيب المقدم للحاجات من طرف ماسلو (عزيون، 2007، ص55-59)

2_2 نظرية البقاء و الإنتماء و النمو لألدرفر Alderfer (1969):

لقد قام "ألدرفر" بإجراء تعديل على نظرية التسلسل الهرمي للحاجات في محاولة لتبسيطها و معالجة النقائص الموجودة فيها، و بالتالي فقد قلص مستويات الحاجات إلى ثلاث مستويات فقط و هي كالتالي :

حاجات البقاء : هي حاجات الرفاه المادي .

الحاجات للإنتماء : هي رغبة الفرد أن تكون له علاقات مع الناس .

حاجات النمو : تمثل الحاجة للتطور الشخصي و رفع الكفاءة و الحاجة لتطوير القدرات الإنسانية .

و لقد أضافت هذه النظرية إلى مبدأ الإشباع و التقدم الذي جاءت به نظرية التسلسل الهرمي للحاجات مبدءا آخر هو مبدأ الإحباط و الإنحدار، و الذي يعني أن الفرد إذا أصيب بخيبة أمل (إحباط) نتيجة عدم إشباع الحاجة بإمكانه أن يتراجع إلى حاجة أدنى فورا بنية تعزيز مكاسبه لأن حاجات المستوى الأدنى تبدو أكثر

سهولة في الإشباع، فإذا ما فشل المرء في إشباع الحاجة إلى النمو، على سبيل المثال فقد يحفز الفرد لإتمام الحاجة للانتماء، و تصبح هذه الحاجة هي الحاجة الأساسية في تحفيز السلوك .

ويعتبر نموذج الحاجات الثلاث أقل صرامة، حيث أن الأفراد يستطيعون أن ينتقلوا في التدرج الهرمي صعوداً أو نزولاً معتمدين على قدرتهم في تلبية الحاجات، كما أنه يمكن لأكثر من حاجة واحدة أن تنشط و تؤثر على السلوك في الوقت ذاته، و بما أن نظرية البقاء و الانتماء و النمو مستمدة من نظرية التسلسل الهرمي للحاجات فإنه بإمكاننا أن نرصد بعض التشابه بينهما و كذا بعض الاختلاف، نوضحه في الجدول التالي :

جدول رقم (2): يوضح مقارنة بين نظرية التسلسل الهرمي للحاجات و نظرية البقاء و الانتماء و النمو

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
<p>_تعتبر النظريتان من نظريات المحتوى .</p> <p>_الحاجات الأساسية للنظريتين هي نفسها .</p> <p>_حركة صعودية لعملية الحفز حسب التسلسل الهرمي للحاجات .</p> <p>_الهيكل العام لفئات الحاجات هو نفسه حيث أن نظرية البقاء و الانتماء و النمو أدمجت فقط بعض حاجات نظرية التسلسل الهرمي للحاجات لتصبح مصنفة في ثلاث فئات بدلا من خمس فئات.</p>	<p>_إن التسلسل الهرمي لنظرية حاجات يعتمد مبدأ إشباع الحاجة بينما نظرية البقاء و الانتماء و النمو فتعتمد ملموسية الحاجة (حاجات البقاء هي الأكثر ملموسية) بغض النظر عن الإشباع .</p> <p>_إن نظرية التسلسل الهرمي للحاجات ركزت على مبدأ التسلسل الهرمي للحاجات ، بينما ركزت نظرية البقاء و الانتماء و النمو على كون الحاجات تشكل سلسلة تواصلية أكثر من تركيزها على تسلسل الحاجات</p> <p>_أضافت نظرية البقاء و الانتماء و النمو على الحركة الصعودية (مبدأ الإشباع و التقدم) حركة تنازلية جديدة (بدأ الإحباط و الإنحدار).</p> <p>_تتميز الحاجات في نظرية البقاء و الانتماء و النمو بالفردية ، فخصوية الفرد و بيئته تؤثر على الحاجات، و قد تأخذ حاجات الانتماء الأسبقية عن حاجات البقاء .</p>

(ونوغي، 2015، ص32-34).

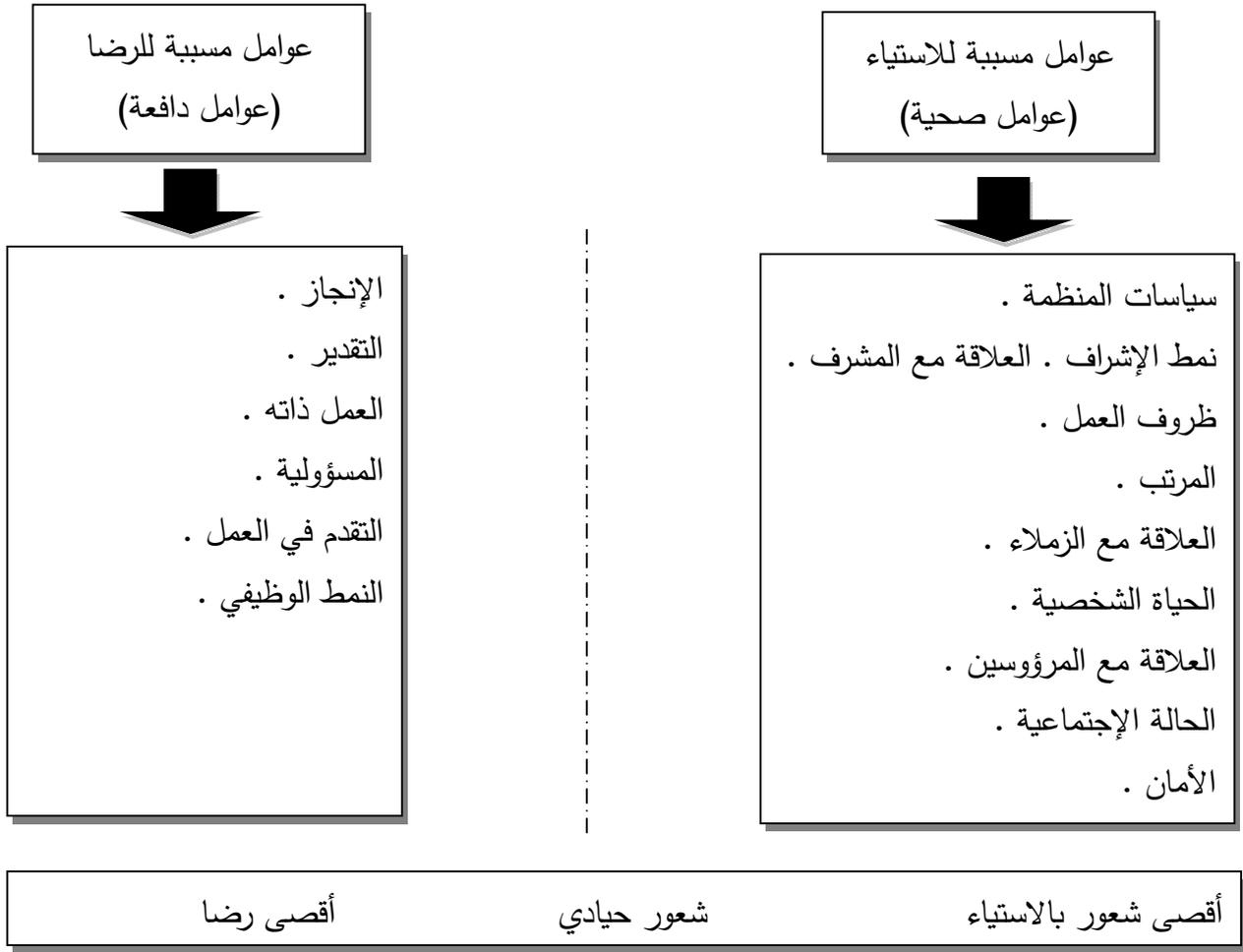
2_3 نظرية العوامل المزدوجة لفريدريك هيرزبرغ Frederick Herzberg (1957):

قسم "هيرزبرغ" العوامل إلى مجموعتين هما:

1-العوامل الصحية (الوقائية): هي عوامل يؤدي توفرها بشكل جيد إلى تجنب مشاعر عدم الرضا، لكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى العامل فهي كفيلة بحمايته وتتمثل في: الإشراف و ظروف العمل المادية، الحياة الشخصية، الحالة الإجتماعية، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين و الأجر.

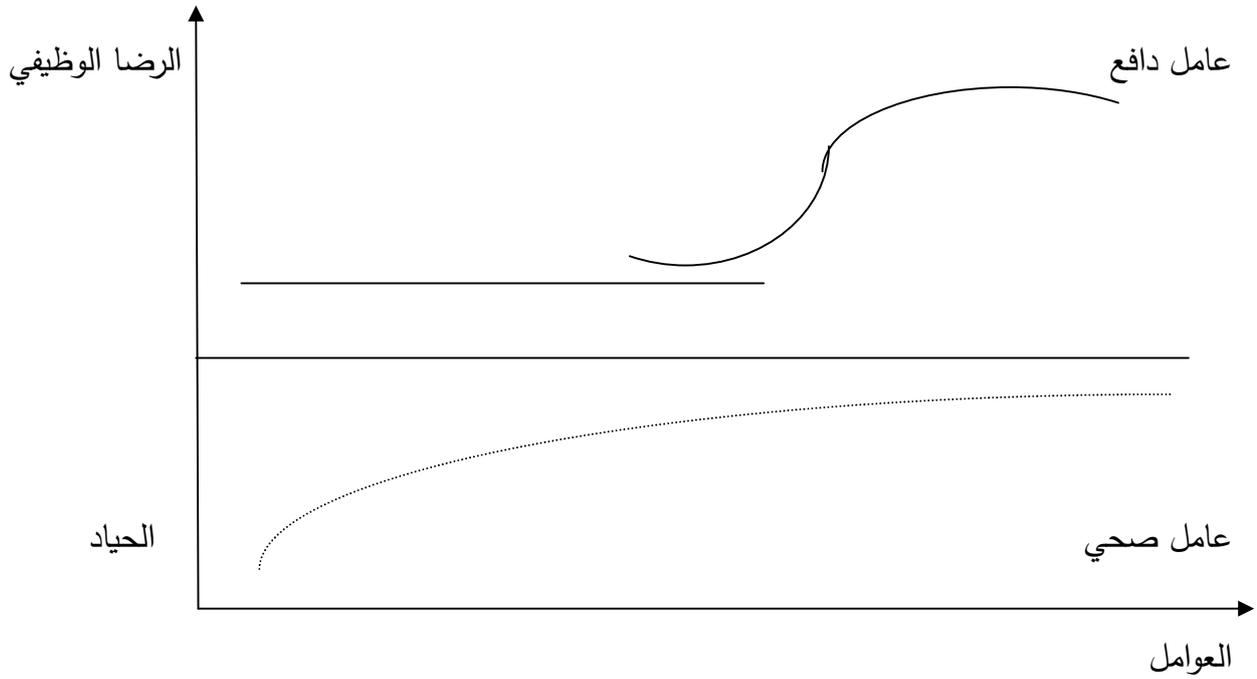
2-العوامل الدافعية: تمثل العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع لسلوك العاملين، و تسبب الرضا الوظيفي وتوجههم إلى بذل المزيد من الجهد و تتمثل هذه العوامل في: الإنجازات، الإعتراف من الزملاء والإدارة، العمل نفسه، التقدم والترقية، النمو، الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، المسؤولية .

تعد العوامل الدافعة ضرورية لحدوث الرضا و نقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا، و بتوافر العوامل الوقائية لا يحدث الرضا و نقصها يؤدي إلى عدم الرضا، فالرضا الوظيفي يتحقق بحالة توافر الحد المناسب من العوامل الدافعة و الصحية معا و توضح نظرية "هيرزبرغ" في الشكل التالي :



شكل رقم(7): يوضح نظرية العاملين (العوامل الدافعة-العوامل الصحية)

حسب نظرية العاملين فإن الرضا الوظيفي و الإستياء متغيرين منفصلين، يعني أن عكس الرضا هو عدم الرضا و ليس الإستياء و عكس الإستياء هو وجود الإستياء و ليس الرضا، و تختلف العوامل المسببة للرضا التام عن تلك التي تخلق الإستياء فالعوامل الدافعة تسبب الشعور بالرضا التام و بالمقابل نجد العوامل الصحية ذات تأثير في شعور الفرد بالإستياء الشديد و نوضح ذلك في الشكل التالي :



شكل رقم (8): يوضح أثر عامل الدافع و العامل الصحي في الرضا الوظيفي(عزيون، 2007، ص59-64).

2_4 نظرية الإدارة العلمية لتايلور Taylor (1910):

حيث وضعت هذه النظرية على يد روادها "تايلور و فيبر و فايول"، و اهتمت بالحوافز المادية بإعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل لتجعله يؤدي عمله بإتقان و بسرعة قصوى و رغم ذلك لم تستطيع الإدارة أن تصل للرضا المطلوب و يؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية، فهي فقط للدوافع المادية (بن عبيلة، و صامت شامي، 2017، ص 04).

إن نظرية الإدارة العلمية هي النظرية التي تمتاز بالأهداف النبيلة التي تسعى لتحقيقها و المتمثلة في التوفيق بين مسألتين: إرتفاع الأجور للعمال و الحد من الإرتفاع المتزايد لتكاليف الإنتاج، و الإدارة العلمية هي التي ينبغي أن تضمن أكبر قدر من الإزدهار لصاحب العمل و للعامل، و تعتمد الإدارة العلمية على إدخال

الأساليب العلمية في الإدارة، و هذا بهدف القضاء على التبذير الموارد و كذلك تضييع الوقت من طرف العمال .

و تتضمن الإدارة العلمية حسب "تايلور" ثورة عقلية كاملة لدى الأفراد الذين يعملون في أي منشأة و ثورة عقلية أيضا لرجال الإدارة .

و نذكر من أهم المبادئ و المفاهيم التي تتشكل منها الإدارة العلمية ما يلي :

- إحلال الأسلوب العلمي في تحديد العناصر الوظيفية بدلا من أسلوب الحدس و التقدير .
- إستخدام طرق دراسة الوقت و الحركة لتحديد أحسن طريقة لأداء العمل .
- إستخدام الحوافز المادية لإغراء العاملين على تأدية العمل بالسرعة المطلوبة .
- الدراسة العلمية للعمل التي ينبغي أن يقوم بها فرقة مختصة لأنها معقدة و طويلة .
- الرشد الوظيفي، ويقصد بالرشد الوظيفي أو الإداري أن الفرد عندما تسند إليه وظيفة ما يكون قد أعد لها و تدرب عليها ((د.ت)،(cte.univ-setif2.dz).

2-5 نظرية التوقع لفكتور فروم Victor Vroom (1964):

لقد وضع هذه النظرية "فكتور فروم" في منتصف الستينات من القرن العشرين و منذ ذلك الوقت لقيت هذه النظرية رواجاً بين الأبحاث، و قد طورها في أواخر الستينات مفكرون بارزون أمثال "بورتر و إدوارد لولر". و تقوم هذه النظرية على أساس إفتراض أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات الذهنية (التفكير) و التي ترى أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي يحصل عليها الفرد أو شعوره بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد والعلاقة المدركة بين الجهد و الأداء و الحافز المستلم مقابل الأداء .

و بعبارة أخرى ترتكز نظرية التوقع على ثلاثة ركائز مهمة و هي: _ الجاذبية للمنفعة: و هي مدى الأهمية التي يعطيها العاملون للنواتج المحتملة أو المكافأة التي يحققها في عمله، و هي تتمثل في الحاجة الغير مشبعة.

- الإرتباط بين الأداء والمكافأة: و هي درجة إعتقاد الأفراد العاملين بأن مستوى أدائهم سوف يؤدي إلى تحقيق الأداء.

- الإرتباط بين الجهد و الأداء: و هي الإحتمال المدرك للعاملين، بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء.

و تقترض نظرية التوقع الآتي :

- يركز سلوك الفرد على المنفعة الشخصية.

- إختيار الفرد لنشاط معين يعد واحدا من عديد بدائل الأنشطة.

- يركز الإختيار على إعتقاد الفرد أن النشاط المختار هو الطريق لتحقيق هدفه.

- تلعب التوقعات دورها في إتخاذ الفرد لقراره.

ومن مميزات هذه النظرية أن سلوك الفرد لا يتحدد بحافز واحد بل بالعديد من الحوافز، في نفس الوقت يختار منها أي الحوافز أكثر إشباعا لحاجاته، كما أوضحت نظرية "فروم" الفارق بين قيمة الحافز و إحتمال تحقيقه، و يؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تعطي نمطا عاما لسلوك الأفراد تجاه أعمالهم لما يمثل صعوبة في تطبيق هذه النظرية عمليا (جامع، و مغلاوي، 2020، ص30-31).

2-6 نظرية الإنجاز لماكلياند (McClelland 1961):

قام "ماكلياند" بتعريف الدافعية بالإنجاز بأنها عبارة عن نظام من الشبكات، تتكون العلاقات الإنفعالية و المعرفية الموجهة التي ترتبط بالسعي من أجل الوصول إلى مستوى عالي من الإمتياز و التفوق، بالرغم من أن النظرية ركزت على حاجة الإنجاز إلا أنها ترى أنه يوجد ثلاث حاجات موجودة لدى كل الأفراد وبدرجات مختلفة، لها أثر كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمة (أحمد، و روان، (2020)، (e3arabi.com).

لخص "ماكلياند" الحاجات الأساسية المؤثرة على التحفيز في: (الحاجة للإتماء ، الحاجة للإنجاز ، الحاجة للسلطة).

* الحاجة للإتماء : يتولد لدى الأشخاص الشعور بالسرور عندما يكونون محبوبين، و التعاسة عندما ترفضهم الجماعة، و يميلون إلى تكوين علاقات إجتماعية و صداقات مع الآخرين .

* الحاجة للإنجاز : يتولد لدى الأشخاص الذين يرغبون بالنجاح و يخافون الفشل حاجة قوية للإنجاز، فهم يحبون التحدي و يضعون أهدافا كبيرة لتحقيقها، و يتحملون مسؤولية إنجاز المهمات .

* الحاجة إلى السلطة : وقد وجد أن الأشخاص الذين لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون لممارسة أدوار مثل: الإشراف والرقابة والتأثير، ويسعون غالبا للوصول إلى مناصب قيادية (عباد العيسى، (2021)، (educ.com- (www.new).

2-7 نظرية التكيف الوظيفي لجرمن (Grman 1968):

ثمة نظرية أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها بإستخدام إستفتاء "منسوتا" للرضا الوظيفي، حيث قام كل من "جرمن، داوين و وايز"، بعرض هذه النظرية حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل كما شرح كل من:

"ويز و داون و لوفكوست" موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الإنسجام ما بين الشخصية اللازمة و بيئة العمل نفسه، و إعتبار هذا الإنسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل، كما يتضح ذلك من شعور بالقناعة و الرضا و الإستقرار في الوظيفة .

و يؤكدون ذلك بقولهم: إن القدرات و الحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل، أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل و الأنظمة التي تعزز هذا العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل، و يعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الإستدلال على تأقلم الموظف مع الموظف و مع وظيفته من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله و بيئة العمل (engmohannadb.thubgi.io،(١٤٤٢).

2-8 نظرية ستوجديل في الرضا الوظيفي (stogdill) (1959):

وفقا لـ "stogdill" فإن إنتاج المنظمة هو محصلة التكامل الجماعي و الإنتاج و المعنويات و وفقا له، لا ينبغي النظر إلى الإرتياح بإعتباره المسبب للأداء الوظيفي، بدلا من ذلك ينبغي النظر إلى الفرد من حيث سياق المنظمة الإجمالية .

لا يرتبط رضا الأفراد بالضرورة بالإنتاج، إنه يؤدي فقط إلى تكامل المجموعة و التماسك، و ليس الإنتاج دائما في المنظمة و من ناحية أخرى، فإن المعنويات و الإنتاج هي وظيفة هيكل المجموعة .

عندما تؤدي الظروف المؤدية إلى إرتفاع المعنويات و الإنتاج إلى تعزيز إستثناءات العمال ، فإن المعنويات و الإنتاج فقط يمكن أن يكونا مرتبطين بالرضا الوظيفي ، حسب "stogdill" أي أن الرضا الوظيفي هو متغير ناتج أو تابع .

و كما أشرنا عدة مرات، فإن أحد المصادر الرئيسية للإحباط في البحث عن الرضا الوظيفي هو أنه لا يبدو أن هناك علاقة محددة بوضوح بين درجة الرضا الوظيفي و جودة كمية الأداء الوظيفي. قرر العالم

"stogdill" (1959) التوقف عن محاولة اعتبار الإرتياح مسببا لأداء الوظيفة (أي كمتغير مدخلات) و بدلا من ذلك، شعر أنه الأنسب رؤية الفرد من حيث سياق المنظمة الإجمالية و في كتاب قام بشكل منطقي بدمج نتائج الأحداث السابقة، و كانت إستنتاجاته أن إنتاج المنظمات هو تكامل جماعي و إنتاج و معنويات. يؤدي رضا التوقعات الفردية إلى تكامل المجموعة و لكنها لا ترتبط بالضرورة بالإنتاج، بدلا من ذلك كل من المعنويات و الإنتاج هي وظيفة هيكل المجموعة، لذا فإن المعنويات و الإنتاج لن يكونا مرتبطين بالرضا الوظيفي إلا عندما تكون الظروف التي تؤدي إلى إرتفاع المعنويات والإنتاج هي أيضا تلك التي تؤدي إلى تعزيز توقعات العمال .

كما اقترح العمال الآخرون في هذا المجال الفكرة العامة للرضا عن الوظيفة كونها متغيرا ناتجا أو تابعا، ولا سيما في أعمال "parker,barrett,katzell"(1961) و "miller,hullin,kendall,smith,Locke" (1964) (د.ت)، (<http://triangleinnovationhub.com>).

3- مظاهر الرضا الوظيفي:

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل، و يمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل و هي: - قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج و هي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم .

- إنخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات و المنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا و إستقرار العمال .

- إن الإبداع و تطوير العمل و تحسينه و إنخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم أيضا طريقة الأفراد العاملين، نوع الأعمال التي يقومون بها .

- الصورة الذهنية الإيجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة أن هذه الذهنية الإيجابية عن العمل و المنظمة في أذهان العمال تؤدي دائما إلى دفاع العمال عن منظماتهم و وقوفهم بجانبها و شعورهم بالولاء و الإلتفاء لها و هذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم .

- إستجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل إجراءات التعديل و التطوير إدخال التكنولوجيا و غيرها في مجال العمل و مشاركتهم الحقيقية لدفع و تطوير العمل و نظمه، تدل على مدى الرضا المرتفع للعمال تجاه عملهم (برياح، و موساوي، 2016، ص 13-14).

كما يمكن حصر مظاهر الرضا الوظيفي في هاذين العاملين اللذان يعبران عن إنعكاسات الرضا الوظيفي على الإنتاج في الخدمة الاجتماعية (زيادة معدل الأداء في العمل من خلال الخدمة الإجتماعية، زيادة معدل الحضور في العمل من خلال الخدمة الإجتماعية)، فيما يلي شرح للعاملين السابق ذكرهما :

1-زيادة معدل الأداء في العمل من خلال الخدمة الإجتماعية:

لمعدل الأداء في الخدمة الاجتماعية أنواع عديدة، فهناك المعدلات الكمية و بموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الخدمات التي ينبغي أن تنتج خلال مدة زمنية معينة، وهناك معدلات نوعية و تعني ينبغي أن يكون إنتاج الفرد في مستوى محدد من الكفاءة و الدقة و الإلتقان، وهناك معدلات كمية و نوعية و هذا المعدل هو خليط من النوعين السابقين إذ بموجبه ينبغي أن يبلغ إنتاج الشخص إلى عدد محدد من الوحدات خلال مدة زمنية محددة و بمستوى معين من الجودة و الإلتقان و ذلك ضمن مجالات الخدمة الإجتماعية .

2-زيادة معدل الحضور في العمل من خلال الخدمة الإجتماعية :

تدل بعض الدراسات إلى أن الإرتباط بين الرضا عن المهام و الإنتاجية ليست صحيحة بمستوى عالي و لكن بعض الأبحاث و الدراسات تدل على أن الرضا المرتفع عن المهام في الخدمة الإجتماعية، يؤدي إلى

معدل عالي للحضور إلى المهام و إشتراك أقل في أنشطة نقابات العمال و يصبح العمال أكثر رضا عن أشياء خارج العمل أيضا .

و بصورة أخرى يمكن القول أنه كلما إرتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين عن الوظيفة في الخدمة الإجتماعية كلما قل عدد الغياب و إرتفع معدل الحضور، و خاصة إذا كان لا يوجد عقاب عن الغياب، أو أن الحضور ليس إجباريا و ربما كان السبب في ذلك أن الحضور عن الوظيفة يمثل أداء محدد، فإذا كان ملحقات هذا الأداء إيجابي سوف يكرر العامل ذلك الأداء، أو يكون لديه هدف في معاودة الحضور إلى المهام، لأن حضوره يتبعه أن يحصل على شيء جيد، أما إذا كان العامل غير راض عن المهام، و بالتالي فحضوره يؤدي إلى نتائج سلبية و هذا لا يتوافق مع مبادئ الخدمة الإجتماعية (العتوم، 2021)، (e3ibara.moc).

و من أبرز مظاهر الرضا الوظيفي نجد أيضا : - الإندماج مع الزملاء في العمل .

- التعاون بين الموظف و زملائه في العمل .
- نمو العلاقات الشخصية الوظيفية إيجابيات .
- الشعور بالإنتماء للعمل و الولاء لمجموعة العمل .
- إرتفاع الإنتاجية و جودتها للموظف و فريق العمل .
- مبادرة الموظف السريعة لخدمة المنظمة .
- النشاط و الإستعداد الدائم للتدريب و التغيير .
- الشعور بالواقعية و التفاوض الدائم.
- الإحساس بالأمن و الإستقرار الوظيفي .
- الصحة البدنية و النفسية السليمة للموظف.

- تعلم الواجبات الوظيفية الجديدة بسرعة .
- زيادة الولاء التنظيمي للمنظمة .
- تقليل ظاهرة التغيب و دوران العمل .
- زيادة الإستقرار التنظيمي .
- زيادة الفوائد الإقتصادية جراء تقليل التكاليف المتعلقة بالغياب (محمد البليهد، (2014)،
www.iijoe.org).

4- محددات الرضا الوظيفي :

يوجد عدة تصنيفات من قبل الباحثين في هذا المجال يمكن إيجازها في ثلاثة مجموعات رئيسية على النحو التالي:

1-عوامل ذاتية (مرتبطة بالفرد نفسه) : تتعلق هذه العوامل بشخصية الفرد العامل، حيث أن هناك العديد من هذه العوامل التي تؤثر على رضا العامل و منها :

- السن : لقد أظهرت بعض الدراسات أنه توجد علاقة إرتباط إيجابية بين السن و بين درجة الرضا عن العمل، إذ كلما زاد سن العامل كلما زادت درجة رضاه عن العمل .

2-الحالة الصحية الجسمية و النفسية : مما لاشك أن صورة الجسم تؤثر على مدى تقبل الفرد لذاته والتي تنعكس سلبا أو إيجابا على مشاعره نحو نفسه و عمله و حياته بشكل عام كما تؤثر الحالة الصحية الفيزيولوجية و النفسية على التوازن في شخصية الفرد و علاقاته مع فريق العمل مما يؤدي إلى سوء توافقه النفسي و المهني و الإجتماعي الذي يؤثر بدوره على درجة رضاه الوظيفي .

3-درجة التعلم : لقد تبين من بعض الأبحاث أن العامل الأكثر تعلما يكون أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلما، ربما يرجع السبب في ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما تكون مرتفعة و الأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتلون وظائف مختلفة و هي بالعادة مرتفعة إداريا .

4-شخصية الفرد : تتمثل في مكوناتها المعرفية و النفسية المتعددة كالإستعداد للعمل و مدى تقبله بالنسبة للعامل، ميوله المهنية المسبقة، سمات شخصيته و أنماطها، و غيرها و بناء شخصية العامل حيث هناك بعض الشخصيات القادرة على تحمل ضغوط العمل و التوافق معها، و على العكس هناك بعض الشخصيات الضعيفة التي لا تستطيع تحمل ضغوط العمل فتصاب بالقلق و عدم القدرة على التكيف .

كما أن لإدراك الشخص أثره على الرضا الوظيفي، فقد يفسر نقله من وظيفة إلى أخرى إجراء ضد مصلحته بينما يفسره شخص آخر مثل هذا النقل بأنه لمصلحته فنجد الأول إستاء من إجراء الإدارة بينما رضي الثاني.

5-المكانة الاجتماعية و تقدير الذات : كلما إرتفعت المكانة الإجتماعية من خلال الوظيفة و شعر العامل من خلال هذه المكانة بتقدير الذات كلما كان ذلك دافعا للرضا عن العمل .

و هناك عوامل ذاتية أخرى تتمثل في: الجنس والخبرة المهنية و المستوى التعليمي و أهمية العمل بالنسبة للفرد و شعوره بقيمة إنجازة، و تأكيد ذاته، و مدى رضاه عن الحياة بشكل عام (حيدر، 2018، ص 49-50).

2-عوامل تنظيمية : و ترتبط بمايلي :

_الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، و بين الرضا الوظيفي للفرد .

_الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد من الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة

في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين، و يمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل .

_درجة تنوع مهام العمل: إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي الملل من العمل، و سيشعره أكثر برضا أكبر .

_درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطي للموظف الحرية في إختيار طرق أداء العمل كلما إزدادت سرعة أداء العمل و ذلك لأنه قادر على إتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل و الأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

_إستخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته و خبراته و قدراته في العمل كلما إزداد رضاه عن العمل .

_الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر و تقدير و أنه لابد و سيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله، و بالتالي إرتفعت كفاءته في العمل .

_الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على إستيعاب مرؤوسيهم، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيا عن أعمالهم، و بالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهم.

_الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، و مع موظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لابد و سيرضى عن عمله، و ربما يصبح هذا العامل مؤشراً قويا في رضاه عن العمل.

_الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما إرتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

_الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة ، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله الشهري ((2009)، lesalhadidifi.wordpress.com)

3-عوامل بيئية : و ترتبط بالبيئة و تأثيرها التنظيمي على العاملين و منها: الإلتناء الإجتماعي و قدرة العامل على التكيف مع عمله، و إندماجه فيه، و كذلك الإلتناءات الديمغرافية لبعض العاملين(الريف و المدينة)، حيث أن تقارب الإطار البيئي و الثقافي للعاملين و ظروف نشأتهم لها أثر على التجاوب السلوكي و العاطفي لهم تجاه العمل، كما أن تقدير المجتمع و نظرتة و ما يسود المجتمع و نظمه من القيم، ذلك كله يعكس تأثيره الإيجابي و السلبي على إندماج العاملين و تكاملهم مع العمل .

و من خلال المحددات السابقة الذكر، و رغم إجتهد الباحثين في محاولات المفاضلة بينها من حيث الأهمية و قوة التأثير، إلا أنه من الملاحظ صعوبة تمييز أكثرها إرتباطا بسلوك الرضا عن العمل نظرا لتداخلها و إرتباطها بمشاعر الفرد الوجدانية و تصوراتة نحو الوظيفة بشكل عام أو بمحدد من محدداتها، و التي تأخذ مظاهر سلوكية مختلفة (حيدر، 2018، ص 53) .

ولقد تبني العديد من الباحثين هذه العناصر في دراسة الرضا الوظيفي للفرد خاصة في التنظيمات ذات الطابع الإقتصادي، غير أن باحثين آخرين تبنا عناصر جديدة أو عناصر معينة جاء بها "مكي" (1978) ، و أضافوا إليها عناصر أخرى تبعا لطبيعة التنظيمات لاسيما التعليمية منها، إذ نجد على سبيل المثال : الباحثان "منتظر حمزة حكيم" (1989-1995)، و غيرهم بنوا مقاييس للرضا المهني بالإعتماد على تصنيف "هيرزبرغ" للرضا الوظيفي الذي أرجع عوامل الرضا إلى عوامل صحية و عوامل الحوافز .

كما أننا نجد أن الباحثان " محمد مصطفى مصطفى الديب " و " حشمت عبد الحكم محمدين فراج " في دراستهما المعنونة بـ " إستراتيجيات الإعتماد المتبادل و علاقتها بالرضا الوظيفي عند مديري المدارس من مراحل تعليمية و خبرات إدارية مختلفة بالسعودية " ، تبنا عناصر أو عوامل أخرى نحو: المسؤولية، الرواتب، العلاقة مع الزملاء، التجهيزات، العمل نفسه، تطور النمو المهني، الإدارة، الإشراف، التقديرات، الترقيات، الإنجاز، و على هذا الأساس يمكن القول أن خصائص التنظيمات و طبيعتها و ظروف العاملين فيها و تخصص الباحث متغيرات تفترض عناصر للرضا الوظيفي دون غيرها(مزياني، 2011)،
www.asjp.cerist.dz.

5- أهمية الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله (الرضا العام عن الوظيفة) و يتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل و ذلك لإشباع إحتياجاته و توقعاته في بيئة عمله، و تتمثل أهمية الرضا الوظيفي عموما فيما يلي :

_ معرفة الحالة النفسية و المعنوية للعاملين و من ثم الوقوف على الجوانب و المتغيرات المؤثرة على تلك الحالة.

_ التمكن من تحديد و إزالة العوامل السلبية التي تؤثر على مخرجات الأفراد و من ثم مستويات الأداء بشكل عام في المؤسسات.

_ خفض تكلفة الأداء البشري في المؤسسات و معرفة المهارت اللازمة للأداء و التي تعجل و تزيد من مستويات الرضا لدى الموظفين.

_ تحديد العوامل التي تسهم في زيادة القدرة و الرغبة لدى الأفراد و تزيد من معدلات الإنتاجية لديهم.

_ زيادة درجات و مستويات الولاء الوظيفي لدى الأفراد و الإحتفاظ بالخبرات البشرية نتيجة توفير الأجواء المناسبة التي تحفزهم و تشجعهم على البقاء في المؤسسة و عدم الإنتقال إلى مؤسسات أخرى منافسة.

_ معرفة الأبعاد و المكونات البيئية للتنظيم الإداري الذي مل خلاله الأفراد و تطويره بغرض توفير الأجواء التنظيمية المناسبة التي تعزز من إرتفاع مستويات الأداء البشري و معنويات الموظفين.

_ تطوير خدمات المؤسسات من خلال تحفيز الموظفين نحو الأداء البشري المتميز و الذي يرضي تطلعات و رغبات العملاء و من ثم زيادة مزايا خدمات المؤسسات عبر تحفيز الموظفين المسؤولين عن أداء الخدمات و زيادة مستويات الرضا الوظيفي لديهم (محمد الرخيص، (2017)، (journals.asjp.com).

و الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة لكل من الموظف و المؤسسة و المجتمع، نوضحها كالتالي :

1_ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعامل :

إن إرتفاع شعور العامل بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :

- القدرة على التكيف مع بيئة عمله .

- الرغبة في الإبداع و الإبتكار فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل و شرب و سكن ...

إلخ، و غير المادية من تقدير و إحترام و أمان وظيفي ... إلخ، مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة .

- زيادة مستوى الطموح و التقدم، فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي .

- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية و غير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة (وهب الله، (2018)، (blog.mo-hr.com).

2_ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة :

تتجلى أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة كالاتي :

_ خفض التكاليف: عندما يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي، سوف ينعكس ذلك إيجابيا على أداء مهامهم المطلوبة على أكمل وجه، ثم إن نسبة الغياب بين الموظفين سوف تنخفض بشكل ملحوظ، بالإضافة إلى أنهم سوف يستخدمون الأجهزة الخاصة بالعمل بعناية و حرص للحفاظ عليها، الأمر الذي يؤدي إلى إنخفاض معدل الهدر و الفقد لها، كل ذلك يعمل على خفض التكاليف بنسبة جيدة جدا .

_ زيادة الأرباح: عندما يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي، فإن ذلك ينعكس إيجابيا على معدل الإنتاجية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة المبيعات، و بالتالي تحقيق نسبة أعلى من الأرباح .

_ زيادة النمو: إن العلاقة بين معدل إرضاء العملاء و معدل الرضا الوظيفي لدى الموظفين هي علاقة طردية دائما، بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي يمكن أصحاب الشركات و المؤسسات من إستثمار الطاقات و المواهب و القدرات لدى الموظفين بشكل فعال، الأمر الذي يؤثر بشكل جيد في زيادة النمو .

_ الولاء و الإلتزام إلى الشركة: الموظفون الذين يشعرون بالرضا الوظيفي لن يتركوا الشركة حتى في أشد الأزمات التي يمكن أن تعصف بها و أكثرها ضيقا، ذلك لأن ما قدمته هذه الشركة من بيئة عمل جيدة و مريحة، زرع الولاء و الإلتزام في نفوس هؤلاء الموظفين، من خلال مشاركتهم الحقيقية في تشييدها وبنائها، فأصبحت جزءا لا يتجزء منهم ((2021)، (www.annajah.net).

3_ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع :

_ **زيادة معدلات الإنتاج** : للعاملين بنسبة كبيرة، مما يساهم في نشاط إقتصادي مرتفع يصحبه وفرة في الموارد البشرية، و تسهيل في سبل المعيشة، و التطلع إلى تحقيق المزيد من الرفاهية .

_ **النمو الإقتصادي** : المتزايد بسبب تقليل حجم الواردات و زيادة حجم الصادرات و إرتفاع معدل الأداء للعامل الذي يصحبه زيادة في معدلات الإنتاج العام .

_ **الإرتقاء والإزدهار** : بالمجتمع من خلال تفعيل دور مؤسسات الثقافة لنشر و بث القيم النافعة و الصالحة، و إتاحة سبل الإبتكار و الإبداع في كافة المجالات، و الذي لا يحدث إلا بعد تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد و تكوين شعورا إيجابيا نحو مجتمعهم الذي يعيشون فيه ((د.ت)، .promediaz .promediaz.com).

6- أساليب تحقيق الرضا الوظيفي :

من بين هذه الأساليب و البرامج ما يلي :

1_ أساليب تغيير بناء مكونات الوظيفة: تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضا الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة .

_ **أسلوب دوران العمل:** و يتضمن إنتقال الفرد من عمل متخصص إلى عمل آخر، و من فوائده تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة، و تخفيض معدل الملل و الرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتميز بالتكرار الشديد .

_ **أسلوب زيادة واجبات الوظيفة:** يسمح هذا الأسلوب للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى، لمضاعفة إحساسهم بأهميتهم للمؤسسة، مثل تكليف عامل في فندق كبير بصيانة عدد آخر من الغرف،

تعتبر مسألة جد حساسة فربما ينظر البعض لها بطريقة سلبية لكن إستخدامها بمهارة يؤثر إيجابيا على الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساسا أكبر بالإنتاج و تحسين مهاراتهم في العمل .

_ أسلوب إثراء الوظيفة: ينطوي على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة و السماح للعاملين بالإشتراك في تخطيط نشاطهم، مثال: يتم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين، و تكليف كل فريق بواجبات كانت في السابق منوطة بالمشرفين، فعلى الرغم من تشابه إثراء الوظيفة فالفرق الأساسي يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات و زيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل.

2_ أسلوب تغيير مكونات الراتب: هناك من يشير إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون في غالب الأحيان البقاء في المؤسسات التي يعملون بها، لذا تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء، غير أن كثيرا من التغييرات تؤدي إلى رفع الرضا الوظيفي أيضا و توجد عدة أنظمة للرواتب لا سيما منها: نظام رفع الرواتب على أساس الساعة أو على أساس الأداء المباشر.... الخ .

3_ برنامج المنفعة الإضافية (الميزات): بدأت المؤسسات في السنوات الأخيرة بتطوير عدة برامج المنفعة الإضافية المصممة خصيصا لزيادة الرضا الوظيفي و أصبحت هذه البرامج تمثل حوالي 28% من الأجور التي تدفعها المؤسسة للفرد و تتضمن هذه البرامج إجراءات معينة مثل: المرونة في ساعات العمل، توفير عدد من البرامج الصحية (ستي، 2017، ص 22-24) .

و يمكن تصنيف أساليب تحقيق الرضا الوظيفي في النقاط التالية :

1_ إنشاء علاقة جيدة مع الموظفين: و تعد من أهم عوامل تحقيق الرضا الوظيفي و تتجلى هذه العلاقة في حسن التواصل الإيجابي و الفعال بين المديرين و الموظفين، لاسيما العلاقة مع المديرين المباشرين لهم،

فيسود بينهم الإحترام المتبادل، يحفز الموظفين على تقديم أفضل أداء و يتم هذا بالإعتماد على مهارات الذكاء الإجتماعي و القيادة الفعالة و تقديم النقد البناء .

2_ توفير ظروف عمل حسنة : و يتجلى ذلك في إنشاء فريق عمل كفء و متكامل من حيث المهام، إذ تجد لكل موظف مهمة خاصة يقوم بها، و كل واحد من هؤلاء يكمل الآخر، و يستفيد من غيره، هذا التنظيم المحكم يشعر الموظف بالرضا و الإحترافية في العمل، فيدفعه للإجتهد و الإبداع في مجال تخصصه .

3_ تقوية العلاقات بين فريق العمل : كذلك من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي توفير الجو الملائم بين أعضاء فريق العمل، و بذل الوسع في تحقيق الإنسجام بين مكوناته، تظهر قوة علاقة فريق العمل في حل المشكلات جماعة و عدم قصر الأمر على فئة بعينها تتدخل في سائر المواقف، و كذا منح الفرص للموظفين المبتدئين و إشراكهم في المهام و مساعدتهم في التأقلم .

4_ مراقبة الأداء و تقديم فرص التطور الوظيفي : من دوافع تحقيق الرضا الوظيفي القيام بدراسات إحصائية لأداء الموظفين بشكل جماعي لتقييم أداء الفريق، و بشكل فردي لبيان مستوى كل موظف و الإشتغال على نقاط الضعف بالتدريب، ثم معرفة أداء المؤسسة للقيام بالإصلاحات اللازمة، يشمل الأمر أيضا منحهم الفرصة لتعلم أشياء جديدة .

5_ تشجيع المبادرات التحفيزية : أخيرا من مقومات تحقيق الرضا الوظيفي المؤثرة في نفوس الموظفين، القيام بمبادرات تحفيزية للمتألقين منهم، فيمكن وضع قيمة مالية تحفيزا للموظف و إعترافا بجهوده، يؤدي ذلك إلى تحفيز الجميع للعمل بجد، من أجل حصد هذه المميزات (بلبل، (2021)، (blog.baheed.com).

6_ التوقف عن الإدارة الدقيقة : عندما تكون في دور قيادي فمن الواضح أنك تريد أن ينجح فريقك و أن يتم إنشاء أفضل منتج/حل ممكن، و مع ذلك من المهم في بعض الأحيان التراجع و السماح للفريق بالعمل

لنفسه، عندما تحوم فوقهم طوال الوقت يمكن أن توتي ثمارها كما لو كنت لا تثق بهم و تعتقد أنهم ليسوا ماهرين بما يكفي لإنجاز ذلك بمفردهم .

لإدارة موظفيك بشكل أفضل، إعمل على تطوير أسلوب إدارة المشروع الخاص بك واسمح لموظفيك بالقيام بنفس الشيء و نتيجة لذلك، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الإنتاجية و التعاون و جودة العمل.

7_ منح الموظفين مكانا للإسترخاء : الجميع يحتاج إلى إستراحة بين الحين و الآخر، الإرهاق شيء حقيقي في مكان العمل، لذا فإن أي شيء يمكنك القيام به لتقليل أو القضاء على ذلك سيساعد في جعل موظفيك أكثر سعادة في حياتهم اليومية .

8_ المحافظة على تناسق القيم : تشكل القيم الأساسية ثقافة المؤسسة، و تحدد منتجات المؤسسة و توحيد العمال، و لكن قد تكون القيم التي تتعارض مع مهمة المؤسسة أو تتعارض مع بعضها البعض محيرة و غير واضحة لذلك يجب التأكد من أن القيم الأساسية للمؤسسة واضحة و موجزة و تمثل بشكل صحيح أهداف و أخلاقيات العمل .

9_ دعم تطوير المهارات : المنظمات التي ترغب في مساعدة موظفيها على التطور و التحسين ستكتسب ولاء أكبر من أولئك الذين لا يفعلون ذلك، بغض النظر عن طبيعة الإقتصاد فإن قرارات التوظيف ليست مجرد "أكل الكلاب"، فالناس يتذكرون أولئك الذين ساعدوهم على طول الطريق، يمكن دمج تنمية المواهب في المؤسسة بعدة طرق ((affde،(2021) . www.affde.com) .

7- قياس الرضا الوظيفي :

يشير "ديفيس" إلى أن إجراءات البحوث المعنوية قد تبدو بسيطة بحيث تقتصر على إجراء مقابلة للعاملين للحصول على إستجاباتهم و تفسيرها و لكن الخبرة قد دلت على أن هذه البحوث تتبع نظاما معقدا، و أن أي

خطأ في هذه الإجراءات يحد من صحة البحث و قائلته و لهذا فإنه ينبغي العناية بتصميم الأسئلة و مراعاة الدقة في اختيار العينة التي ينطبق عليها البحث (عدوة، 2015، ص 13) .

1_ المقاييس الموضوعية: هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له، مثل الغياب و ترك الخدمة، و تستخدم فيه وحدات قياس موضوعية و يفيد في التنبه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد و لكنها لا تتوفر بالبيانات التفصيلية و تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو أساليب العلاج الممكنة .

الغياب: يمكن استخدامه كمؤشرا للتعرف على درجة انتظام الفرد في عمله، أو بعبارة أخرى نسبة أو معدل غيابه و معدل رضاه العام في عمله، و لكن هناك بعض الحالات التي يرجع غيابها عن العمل نتيجة لما تعانيه من القلق النفسي و التوتر و الشعور بالتأزم سواء في مكان العمل أو في حياتهم المنزلية و الخاصة . و رغم أنه لا توجد طريقة موجودة و متفق عليها لقياس معدل الغياب إلا أنه يمكن الإسترشاد بالطريقة التي إقترحتها وزارة العمل الأمريكية و ذلك سنة (1968) و تحسب المعدل كالتالي :

مجموع أيام غياب الأفراد

معدل الغياب خلال فترة معينة = $\frac{\text{مجموع أيام غياب الأفراد}}{\text{عدد أيام العمل} \times \text{متوسط عدد الأفراد}}$ 100X

عدد أيام العمل X متوسط عدد الأفراد

حيث : مجموع أيام الغياب للأفراد يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين.

متوسط عدد الأفراد العاملين يمثل متوسط عدد العاملين في أول الفترة و عدد العاملين في آخر فترة .

عدد أيام العمل تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة دون حساب أيام العطل الأسبوعية و الرسمية التي يتم فيها العمل.

ترك الخدمة: يمكن إعتبار حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل، إذ ينظر لبقائه في الوظيفة كمؤشر يدل مدى إرتباطه بعمله و يحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الإختياري، مقسوما على العدد الإجمالي لعدد الأفراد في منتصف الفترة التي يحسب معدلها كالآتي :

عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة

معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة = $\frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{100 \times \text{مجموع عدد الأفراد في منتصف الفترة}}$

مجموع عدد الأفراد في منتصف الفترة

بوجود مشكلات دون تحليل أسبابها أو وسائل علاجها.

معدل الأمن و السلامة المهنية: تحسب معدلات الإصابة و الأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف و مدى درجة رضا الأفراد عنها، فإرتفاعها يعكس حالة اللارضا لدى الأفراد و إنخفاضها يعني حسن ظروف العمل، و من ثم رضا الأفراد عنها (زويش، 2014، ص 18-20).

2_ المقاييس الذاتية: و يقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابية (الإستمارة) أو شفوية (مقابلة شخصية) .

الإستمارة : و هي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما .

أولا الإستمارات الأكثر شيوعا: من الإستمارات الأكثر شيوعا: - دليل وصف العمل: و تحتوي على خمسة أسئلة حول العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء، أما الإجابات فهي : نعم ، لا ، لا أعرف و صمم هذا النموذج كل من " كيندل ، هالن، سميث " .

- إستبيان جامعة منسوتا للرضا: و هو يستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم (الأجر، فرص الترقية و التقدم، النقل...)، أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راضي تماما إلى غير راضي و هاتان الطريقتان السابقتان تركزان على جوانب متعددة من الرضا الوظيفي، صمم هذا الإستبيان كل من " دافيس لوفكيست وايس ، أونقلاند " .

- إستبيان الرضا الوظيفي: و هو يشمل أسئلة متنوعة حول كل جوانب الوظيفة التي يشغلها العامل و الذي صممه كل من " فياتور و لاروش " .

- إستبيان الرضا عن الأجر: و هو إستبيان حول أنظمة الأجر و يتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية و إدارة نظام الأجر.

ثانيا محتويات الإستمارة : تتضمن الاستمارة عامة على محورين أساسيين هما :

_ تقسيم الحاجات: في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الإستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحاجات الإنسانية، مما يمكن من الحصول على معلومات من الفرد عن مدى إشباع العمل لمجموعات الحاجات المختلفة لديه .

_ تقسيم الحوافز: في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الإستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحوافز المقدمة من طرف المنظمة و التي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي .

_ المقابلة الشخصية: تعرف أنها تفاعل لفظي يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات شخص أو أشخاص للحصول على بعض البيانات، و للمقابلة أنواع فقد تكون منظمة أو غير منظمة، فتسمح المقابلة بكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى، فهي مفيدة في إستجواب الأميمين، كما أنها تزيل الغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات، و عيوبها تتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف مما يؤثر على موضوعية المعلومات، كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها و أناسا مدربين عليها ((د.ت)،(seniamuhrg.emoh.golb)).

3_ طريقة الفواصل المتساوية ظاهريا لترستون: قدمت هذه الطريقة لبناء مقياس الرضا الوظيفي و الإتجاه سنة (1928)، بحيث تقوم هذه الطريقة على المسافات المتساوية البعد .

ففي حالة الرضا الوظيفي تحدد متغيراته، ثم يبني المقياس بوضع عبارات تصف مختلف العناصر التي تمسه، وعادة ما تفوق المائة عبارة .

وتبدأ هذه الطريقة بتجميع مفردات تصف مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، أو نصف الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يقيم المحكمين درجة صدق المفردات التي أعدت لقياس الرضا الوظيفي و بعد ذلك يتم إستبعاد العبارات ذات التباين العالي، يحتفظ بالمفردات و العبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الإختيار، و يكون متوسط التقييم لهذه العبارات هو القيمة الممثلة للرضا الوظيفي الذي تشير إليه العبارة وفق تقييم المحكمين و إستخدام مقياس العبارات لترستون في قياس الرضا الوظيفي، يطلب من العمال الإستجابة لكل مفردة، تترجم هذه الإستجابة بعدة إختبارات وفقا لتقدير العامل ما إذا كان يوافق أو لا يوافق على عبارات القائمة، و يكون مجموع الدرجات التي تقابل إستجابة العامل حول كل بند من بنود الإستفتاء، أو المقاييس التي وافق عليها هي الدرجة التي تترجم رضاه عن العمل، و العكس صحيح.

لكن في الحقيقة طبق ترستون طريقته هذه أول مرة لقياس الإتجاه نحو الكنيسة "تشايف chaiv" و كان المقياس على النحو التالي :

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K

Favourable

natural

unfavourable

مؤيد

محايد

معارض

كل مجموعة تحمل حرفا ، ثم تحول الحروف إلى درجات $A=1.....K=11$

شكل رقم (9): يوضح مقياس ترستون لقياس الإتجاه نحو الكنيسة(بوذن، 2007، ص 76).

4_ طريقة هيرزبرغ (طريقة القصة): تنسب هذه الطريقة إلى العالم النفسي "هيرزبرغ F.Herzberg" و

زملائه الذين أجروا قياس للرضا الوظيفي على مجموعتين من المهندسين و المحاسبين من فئة الإدارة الوسطى .

و تعتمد هذه الطريقة على أن يطلب من مفردات العينة في مقابلات شخصية أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بأنها كانت راضية عن عملها و كذلك الأوقات التي شعرت فيها بعدم رضاها، ثم يطلب من هذه المفردات أن تحاول تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الإستياء و إنعكاسات هذا الشعور على أدائها لأعمالها إيجابا أو سلبا، و لقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة و هي أن العوامل التي يؤدي وجودها -إيجابا- إلى الرضا الوظيفي و تنمية مشاعره بين العاملين، لا يؤدي غيابها -سلبا- إلى الإستياء أو عدم الرضا لن يؤدي غيابها بالضرورة إلى وجود الرضا الوظيفي (محي الدين، 2013، ص 51).

5_ مسح الرضا الوظيفي (jss): يتمتع هذا المقياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكومترية، حيث في الأصل تم تطويره من طرف "سباكتر" (1985) كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي، فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة و محيط العمل، هذه الأوجه مع وصف وجيز لها موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (3): يوضح الأوجه التسعة لمسح الرضا الوظيفي

الوصف	الوجه
الرضا عن الأجر والزيادة فيه	الأجر
الرضا عن فرص الترقية	الترقية
الرضا عن المشرف المباشر	الإشراف
الرضا عن المزايا	المزايا
الرضا عن العوائد (ليس شرطا مالية) تقدم للأداء الجيد	العوائد المشروطة
الرضا عن القواعد و الإجراءات	ظروف التشغيل
الرضا عن زملاء العمل	زملاء العمل
الرضا عن نوع العمل المؤدى	طبيعة العمل
الرضا عن الإتصال داخل المنظمة	الإتصال

هذا المقياس يعتبر نموذجيا، حيث أن مكوناته تمثل عبارات حول عمل الفرد أو وضعية العمل، و المستجوبون مطالبون بالإشارة إلى أي مدى يوافقون على كل عبارة من خلال وضع دائرة حول أحد الأرقام الست، فهذا القياس يعتبر أكثر شبها بمؤشر وصف الخدمة (jdi) لأنه أكثر وصفا في طبيعته من إستبيان مينسوتا، و على عكس مؤشر وصف الخدمة يمكن تخزين نتيجة الرضا الوظيفي الإجمالي لمسح الرضا الوظيفي (jss) في الحاسوب عن طريق جمع نتائج الأوجه، و بما أن كل وجه من الأوجه التسعة يتكون من أربعة عبارات، فإنه يمكن الحصول على نتيجة الرضا الإجمالي عن طريق جمع نتائج كل عبارة .

و يوضح "سباكتر" معياري الصدق و الثبات كما يلي: 1_ دليل الصدق لمقاييس الرضا الوظيفي ثم توفيره من خلال الدراسات التي تقارن مقاييس مختلفة بواحد آخر و على نفس العاملين و المقاييس لها إرتباط مع مقاييس الرضا الوظيفي، و تتضمن خصائص من بينها: العمر، الغياب، الإلتزام الوظيفي، الممارسات الإدارية، الرغبة في ترك العمل و دوران العمل .

2_ تقديرات الثبات و تنقسم إلى نوعين :_ تقديرات ثبات الإتساق الداخلي: و هي تشير إلى أي درجة تتصل عبارات مقياس ما بآخر، و الإتساق الداخلي العالي يعبر عن تقييم نفس المتغير.

_ ثبات الإختبار و إعادة الإختبار: و تعكس ثبات المقياس عبر الزمن .

كما قام "سباكتر" بجمع قاعدة بيانات معتبرة لهذا المقياس، تتضمن تنوعا من حيث أصناف العمل، المنظمات و حتى البلدان (بوخمخم، (د.ت)، (www.asjp.cerist.dz).

6_ أسلوب الأحداث الحرجة: و هو أسلوب آخر يمكن من خلاله قياس و تقييم رضا الفرد عن عمله، و هنا يصف الفرد بعض الأحداث المرتبطة بعمله و التي حققت له الرضا أو عدم الرضا، ثم يتم إختيار و فحص الإجابات لإكتشاف مسببات الرضا أو عدمه .

فمثلا إذا ذكر العديد من الأفراد مواقف في العمل و تمت معاملتهم من خلالها بطريقة سيئة من المشرف أو عندما يمتدحون المشرف لمعاملته الطيبة، يظهر هذا النمط من الإشراف الذي يلعب دورا هاما في رضا الأفراد عن العمل ((2018)، (wormac.com)).

هذه الطريقة إستعملها "هيرزبرغ" لقياس مشاعر الأفراد تجاه العمل نفس طريقة "فلاناجان" لقياس سلوك العمل و تقييم الأداء فيه، قام "هيرزبرغ" مع عديد من الباحثين في إستخدام طريقة الوقائع الحرجة لقياس عوامل الرضا و عدم الرضا و تقوم هذه الطريقة على طرح سؤالين هما :

_ تذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة كبيرة في عملك مع تحديد الأسباب التي أدت إلى تلك المشاعر.

_ تذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد في عملك مع تحديد الأسباب التي أدت إلى تلك المشاعر.

تقودنا هذه الطريقة إلى معرفة رضا الفرد عن عمله من عدم رضاه مع تحديد الأسباب المؤدية إلى هذا السلوك، فهي لا تتمكن من معرفة درجات رضا العاملين بالتدقيق، و لمعرفة معلومات كثيرة عن الأسباب المؤدية إلى الشعور بالرضا الوظيفي من عدمه يجب توسيع دائرة السؤال .

و إقترح "عاشور" أسلوب آخر لاستخدام هذه الطريقة و بصورة مختلفة و ذلك بتجميع عدد كبير من الوقائع الحرجة عن الرضا و عدم الرضا، بنفس أسلوب السؤالين السابقين ل"هيرزبرغ"، ثم توضع في قائمة تشمل على عوامل من هذه الوقائع، يتعلق كل عامل منها بجانب معين من جوانب العمل (الأجر، الإشراف، الترقية...إلخ)، ليحدد العامل مدى تطابق كل واقعة مع عمله و بالمقارنة بين الواقع و ما يجب أن يكون، نتمكن من معرفة مدى تناسبها لتحقيق الرضا، أم تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي .

حاول "عاشور" نقادي نقائص طريقة "هيرزبرغ" و ذلك بتقديم قوائم بالوقائع بدلا من السؤال عنها، و هي تعطي درجات بديلة يختار منها الفرد الدرجة الملائمة لكل واقعة من الوقائع، لذلك تعتبر هذه الطريقة أكثر إحكاما كما لا يمكن أن نتجاهل الجوانب النوعية التي أشار إليها "هيرزبرغ" و زملائه في دراسات الرضا الوظيفي، فأغلبية الدراسات السابقة أكدت على جوانبه الكمية فقط، مع إشارته إلى جانب الوقت و المدة، لأن طريقة "هيرزبرغ" تحاول معرفة نوع الشعور و الوقت مع المدة المستغرقة(طويل، 2008، ص 142-143).

الخلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستخلص أن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور داخلي ينبعث لدى العمال و يصعب القول بأنه شعور مشترك فيما بينهم لأنه يتغير من عامل لآخر و هذا راجع إلى مجموعة العوامل التي تؤثر فيه، نذكر من هذه العوامل الأجور و أسلوب الإشراف و فرص الترقية و محتوى العمل و جماعة العمل و ساعات العمل و ظروف العمل المادية، و لتحقيق الرضا لجميع العمال يجب على المنظمة تخفيف تأثير هذه العوامل على العمال حتى يتمكنوا من إستخدام جميع قدراتهم و خبرتهم أثناء القيام بوظائفهم المهنية و بالتالي تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة و النهوض بها و تطويرها.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية لدراسة الميدانية

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولا : الدراسة الإستطلاعية

- 1- أهداف الدراسة الإستطلاعية
- 2- منهج الدراسة الإستطلاعية
- 3- حدود الدراسة الإستطلاعية
- 4- أدوات الدراسة الإستطلاعية
- 5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الإستطلاعية

ثانيا : الدراسة الأساسية

- 1- أهداف الدراسة الأساسية
- 2- منهج الدراسة الأساسية
- 3- الحدود الزمانية و المكانية
- 4- عينة الدراسة الأساسية
- 5- خصائص الدراسة الأساسية
- 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

أولاً : الدراسة الإستطلاعية :

1_ أهداف الدراسة الإستطلاعية :

هدفت الدراسة الإستطلاعية إلى ما يلي :

_ التعرف على ميدان الدراسة و كذا العوائق الممكن مواجهتها .

_ التأكد من أن أفراد العينة قد فهموا فقرات الإستبيان المستعملة في الدراسة .

_ التأكد من الخصائص السيكومترية الخاصة بالإستبيان (الصدق ، الثبات).

2_ منهج الدراسة الاستطلاعية :

_ إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

3_ الحدود الزمانية و المكانية للدراسة الإستطلاعية:

• **الحدود المكانية:** تمت الدراسة بتعاونية الحبوب و الخضر الجافة بحمام بوججر _ ولاية عين

تموشنت _

_ تعريف مؤسسة تعاونية الحبوب و الخضر الجافة :

التعاونية هي عبارة عن إطار لتحضير صغار الفلاحين و تكوينهم، و الذين يفتقرون إلى إمكانية التطور

الفردى للإدارة و وسائلهم الإنتاجية، على أساس التسيير الديمقراطي بقصد تحقيق ترقيتهم الإقتصادية و

الإجتماعية و ذلك بمساعدة الدولة، كما أن التعاونية هي إطار التمهين للتسيير الإجتماعي لوسائل الإنتاج .

تعرف على أنها "وحدة إقتصادية تجارية فلاحية"، الغرض منها هو تقليص العبئ على الفلاح و تسهيل

مهمته في إقتناء كل مستلزمات الخاصة بإنتاج الحبوب كما أن للتعاونية حظيرة للعتاد تتوفر على وسائل

النقل و عتاد دعم الإنتاج بالإضافة إلى ذلك فإن تعاونية مخبر مجهز بأحدث الوسائل الخاصة لتحليل

الإنتاج للبذور و حساب الرطوبة ... و للتعاونية أيضا محطتين لتنقية البذور و معالجتها و تعتبر الممون الرئيسي لمعظم الفلاحين بما أنها من أهم مراكز التجارية المتواجدة بعين تيموشنت. أجريت الدراسة بتعاونية الحبوب و الخضر الجافة بحمام بوحجر - ولاية عين تموشنت - .

• الحدود الزمانية :

_ أجريت الدراسة الإستطلاعية من 03 أفريل 2022 إلى 01 ماي 2022.

4_ أدوات الدراسة الإستطلاعية :

4_1 إستبيان الضغط المهني (Job Stress Survey) (JSS):

مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) وضع من قبل "سبيلبرجر" Spielberger (1994)، و ترجمه إلى اللغة الفرنسية "سفيكس" Sifakis (1999)، و قام بتطبيقه على عينة مكونة من فئات مختلفة (ممرضين، أطباء، تقنيين، إداريين، أساتذة، عمال الحماية المدنية و عمال البنوك) يقدم هذا المقياس معلومات قيمة حول الضغط المهني، التي من المحتمل أن يكون له آثار على صحة ومردودية العمال في مختلف بيئات العمل.

يتكوّن مقياس (JSS) من (29) فقرة، تقيس (29) وضعية كمصدر للضغط المهني و المرتبطة بإكراهات العمل (Contraintes de travail) نقص الدعم التنظيمي (Manque desoutienorganisationnel)

و التي تتوزع كالاتي :

• 14 فقرة تقيس بعد عوائق العمل (Contraintes de travail) و هي الفقرات:

(1، 3 ، 6 ، 8 ، 10 ، 15 ، 19 ، 21 ، 22 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27).

• 15 فقرة تقيس بعد نقص الدعم التنظيمي (Manque desoutienorganisationnel) وهي:

(2, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 25, 29).

2_4 طريقة إعطاء الأوزان لفقرات إستبيان الضغط المهني :

يكون تقييم كل فقرة وفق سلم تكراري ذو (9) درجات تتراوح ما بين درجات (1،2،3) معبرة عن منخفض و درجات (4،5،6) معبرة عن متوسط ودرجات (7،8،9) معبرة عن مرتفع (زربي، 2014، ص 191).

الجدول رقم (4): يوضح طريقة إعطاء الأوزان لبنود الضغط المهني

مرتفع			متوسط			منخفض		
9	8	7	6	5	4	3	2	1

3_4 إستبيان الرضا الوظيفي :

الإستبيان من إعداد الطالبة "العاجي فيروز" (2018) من جامعة أكلي محند أولحاج في دراسة لها بعنوان علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الإداريين دراسة ميدانية بجامعة أكلي محند أولحاج _البويرة_ و يضم (26) فقرة و التي من شأنها قياس الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة، و ذلك بتحويل الإجابات الخاصة بعبارات الإستبيان إلى أرقام باعتماد الشكل المغلق لإحتمالات الإجابة، مقسم هذا المقياس إلى خمسة درجات لإبداء الرأي (العاجي، 2018، ص 97_99).

إضافة إلى الجزء الأول الذي يتعلق بالبيانات الشخصية، و المتمثلة في : الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

4_4 طريقة إعطاء الأوزان 5 لفقرات إستبيان الرضا الوظيفي :

يتبع في هذا المقياس طريقة تدرج الدرجات إذ أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها الفرد في كل بند هي (5) درجات تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي :

جدول رقم (5): يوضح أوزان لبنود إستبيان الرضا الوظيفي

أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

و في حالة البنود السلبية تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي :

جدول رقم(6): يوضح أوزان البنود السلبية لإستبيان الرضا الوظيفي

أوافق بشدة	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	2	3	4	5

5_ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

بعد إجراء تجربة على أدوات العينة الإستطلاعية المتكونة من (80) عامل، تم حساب الصدق و الثبات و ذلك بهدف التأكد من صحة الخصائص السيكومترية الخاصة بالأدوات .

5_1 الخصائص السيكومترية لمتغير الضغط المهني:

أ. الصدق: لقد اعتمدت الباحثين لدراسة صدق الإستبيان على الطريقة التالية:

صدق الإتساق الداخلي: و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة و البعد بالإعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS نسخة 24)، و قد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط مقبولة و دالة إحصائياً و هذا ما يتبين من خلال الجداول التالي:

جدول رقم (7): يوضح إرتباط فقرات مع أبعاد إستبيان الضغط المهني

الفقرة	معامل بيرسون للارتباط مع بعد فقدان الدعم التنظيمي	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط مع بعد عوائق العمل
1	0.499*	2	0.367*
3	0.502**	4	0.322*
6	0.725**	5	0.516*
8	0.395*	7	0.730**
10	0.462**	9	0.382**
15	0.420*	11	0.518**
19	0.511**	12	0.422*
21	0.367*	13	0.518**
22	0.419*	14	0.429*
23	0.318*	16	0.392*
24	0.570**	17	0.306*
25	0.392*	18	0.629**
26	0.574**	20	0.486**
27	0.425*	25	0.740**
	0.390*	29	

*الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$

*الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

يبين الجدول رقم (7) أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 أو 0.01) و هذا يدل على أن الإستبيان بصفة عامة يتمتع بدرجة عالية من الإتساق الداخلي معناه درجة الصدق عالية.

ب. ثبات أداة الدراسة: الثبات يعني إستقرار المقياس و عدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة .

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)، حيث طبقت المعادلة على العينة لقياس الثبات (Reliability) و ذلك حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (8): يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات) لمقياس الضغط المهني

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محاور الإستبيان
0,633	29	مقياس الضغط المهني

يظهر الجدول رقم (8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني تمثلت في: 0,633 و هي قيمة ذات ثبات مرتفع .

و عليه يمكن القول أن أداة الدراسة المستعملة (الإستبيان) تتميز بثبات عالي.

5_2 الخصائص السيكومترية لمتغير الرضا الوظيفي :

أ. الصدق: لقد اعتمدت الباحثين لدراسة صدق الإستبيان على الطريقة التالية:

صدق الإتساق الداخلي: و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة و البعد بالإعتماد على

البرنامج الإحصائي (SPSS نسخة 24)، قد أظهرت النتائج أن معاملات الارتباط مقبولة و دالة إحصائيا

و هذا ما يتبين من خلال الجداول التالي:

الجدول رقم (9): يوضح إرتباط فقرات و أبعاد إستبيان الرضا الوظيفي

معامل بيرسون للارتباط	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
0.351*	14	0.400*	1
0.417*	15	0.411*	2
0.500*	16	0.586**	3
0.368*	17	0.425*	4
0.386*	18	0.511**	5
0.407*	19	0.690**	6
0.351*	20	0.392*	7
0.619**	21	0.439*	8
0.542**	22	0.395*	9
0.420*	23	0.416*	10
0.393*	24	0.418*	11
0.411*	25	0.376*	12
0.590**	26	0.519**	13

*الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ *الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

يبين الجدول رقم (9) أن قيم معاملات الإرتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 أو 0.01) و هذا

يدل على أن الإستبيان بصفة عامة يتمتع بدرجة عالية من الإتساق الداخلي معناه درجة الصدق عالية.

ب. ثبات أداة الدراسة: الثبات يعني إستقرار المقياس و عدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة .

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)، حيث طبقت المعادلة على العينة لقياس الثبات (Reliability) و ذلك حسب الجدول التالي :

الجدول رقم(10) : يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات) لمقياس الرضا الوظيفي

معايير الإستبيان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
مقياس الرضا الوظيفي	26	0,870

يظهر الجدول رقم (10) أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني تمثلت في: 0.633 و قيمة معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرضا الوظيفي تمثلت في 0,870 و هي قيم ذات ثبات مرتفع.

و عليه يمكن القول أن أداة الدراسة المستعملة (الإستبيان) تتميز بثبات عالي.

6_ عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إختيار العينة الإستطلاعية من المجتمع الأصلي المكوّن من (80) موظف بتعاونية الحبوب و الخضر الجافة بحمام بوحجر -عين تموشنت- ، و بلغ حجمها (40) موظف، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، لقد تم توزيع (40) إستبيان.

7_ خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية :

_ الجنس:

الجدول رقم (11): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	20	50%
إناث	20	50%
المجموع	40	100%

من الجدول رقم (11) يتبين أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث تمثل نسبة الذكور 50%، كما

تمثلت نسبة الإناث 50% و هي نسبة متعادلة بين الذكور و الإناث.

_ السن:

الجدول رقم (12): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	11	27.2%
من 30 إلى 40 سنة	18	45.6%
أكثر من 40 سنة	11	27.2%
المجموع	40	100%

نلاحظ أن أعمار الأفراد التي تتراوح ما بين 30 حتى 40 سنة حصلت على أعلى نسبة من مجموع أعمار الأفراد و التي تقدر ب 45.6%، ثم تلتها النسبة 27.2% و التي مثلت بنسب متساوية أعمار أفراد عينة الدراسة للفئتين: أقل من 30 سنة و الفئة 40 سنة فما أكثر على التوالي.

_ الحالة المدنية المدنية:

الجدول رقم (13): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة المدنية
25.2%	10	أعزب(ة)
39.5%	16	متزوج(ة)
19.0%	08	مطلق(ة)
14.3%	06	أرمل(ة)
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم(13) توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية حيث كانت أعلى نسبة لفئة متزوج(ة) و التي بلغت 39.5% ثم تلتها فئة أعزب(ة) بنسبة 25.2% ثم تلتها فئة مطلق(ة) بنسبة 19.0%، أما الفئة الأخيرة فقد حصلت على نسبة 14.3% و المتمثلة في فئة أرمل(ة).

_ المستوى التعليمي:

الجدول رقم (14): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2.4%	1	إبتدائي
14.3%	6	متوسط
40.5%	16	ثانوي
42.8%	17	جامعي
100%	40	المجموع

نلاحظ أن المستوى التعليمي الغالب في الدراسة هو المستوى التعليمي الجامعي و الذي قدر بنسبة 42.8% أي ما يعادل (17) فرد، كما لوحظ أن هذه النسبة تفوق المستوى التعليمي الثانوي و المتوسط و الإبتدائي و الذي قدر ب 40.5% و 14.3% و 2.4% على التوالي أي ما يعادل(16) فرد يحمل شهادة المستوى الثانوي، (06) أفراد يحملون شهادة المستوى المتوسط و فرد واحد يحمل شهادة التعليم المتوسط.

_ الخبرة المهنية:

جدول رقم (15): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
38.1%	15	أقل من 05 سنوات
54.8%	22	من 05 إلى 10 سنوات

جدول رقم (15): يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية

7.1%	03	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم (15) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث تمثل فئة الأفراد التي يتراوح أقدميتهم من 05 إلى 10 سنة أعلى نسبة قدرت بـ 54.8% و تليها فئة أقل من 05 سنوات بنسبة قدرت بـ 38.1% و تأتي فئة أكثر من 10 سنوات في المرتبة الأخيرة بنسبة 7.1%.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

1_ أهداف الدراسة الأساسية:

- تطبيق المقاييس على عينة الدراسة الأساسية بعدما تم ضبطهما و التأكد من خصائصهما السيكومترية .
- جمع المعطيات و تحليلها إحصائيا.
- إختبار فرضيات الدراسة و بالتالي تأكيدها أو نفيها.

2_ منهج الدراسة الأساسية:

_ تم إتباع المنهج الوصفي .

3_ الحدود الزمانية و المكانية للدراسة الأساسية:

• الحدود المكانية:

تمت الدراسة بتعاونية الحبوب و الخضر الجافة بحمام بوججر-ولاية عين تموشنت-.

- الحدود الزمانية:

إمتدت فترة الدراسة الإستطلاعية من 03 أبريل 2022 الى 01 ماي 2022.

4_ عينة الدراسة الأساسية:

تم إختيار عينة الدراسة الأساسية من المجتمع الأصلي بطريقة عشوائية، إذ تكونت عينة الدراسة من (80) موظف من تعاونية الحبوب و الخضر الجافة بحمام بوججر - ولاية عين تموشنت - ، تم توزيع الإستبيانات بطريقة مباشرة على الموظفين مع شرح الهدف من الدراسة، و بعدها تم إسترجاع كل الإستبيانات.

5_ خصائص عينة الدراسة الأساسية :

- الجنس:

الجدول رقم (16): يوضع توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
42.7%	35	ذكور
57.3%	47	إناث
100%	82	المجموع

يبين الجدول رقم (16) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث تمثل نسبة الذكور 42.7%، كما

تمثلت نسبة الإناث 57.3% و هي نسبة أعلى من نسبة الذكور .

- السن:

الجدول رقم (17): يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
26.8%	22	أقل من 30 سنة
42.7%	35	من 30 إلى 40 سنة
30.5%	25	أكثر من 40 سنة
100%	82	المجموع

نلاحظ أن أعمار الأفراد التي تتراوح ما بين (30) حتى (40) سنة حصلت على أعلى نسبة من مجموع أعمار

الأفراد و التي تقدر ب 42.7%، ثم تلتها النسبة 30.5% لتمثل فئة الأفراد البالغين (40) سنة

فما أكثر، أما النسبة 26.8% فقد مثلت فئة الأفراد البالغين (30) سنة فما أقل .

- الحالة المدنية:

الجدول رقم (18): يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة المدنية
28%	23	أعزب(ة)
40,2%	33	متزوج(ة)

الجدول رقم (18): يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

مطلق(ة)	15	18,3%
أرمل(ة)	18	13,4%
المجموع	82	100%

يبين الجدول رقم(18) توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية، حيث كانت أعلى نسبة لفئة متزوج(ة) و التي بلغت 40.2% ثم تلتها فئة أعزب(ة) بنسبة 28%، ثم تلتها فئة مطلق(ة) بنسبة 18.3%، أما الفئة الأخيرة فقد حصلت على نسبة 13.4% و المتمثلة في فئة أرمل(ة).

- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (19): يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
4.9%	4	إبتدائي
18.3%	15	متوسط
31.7%	26	ثانوي
45.1%	37	جامعي
100%	82	المجموع

نلاحظ أن المستوى التعليمي الغالب في الدراسة هو المستوى التعليمي "الجامعي" و الذي قدر بنسبة 45.1% أي ما يعادل (37) فرد، كما لوحظ أن هذه النسبة تفوق المستوى التعليمي "الثانوي" و "المتوسط" و

"الإبتدائي" و الذي قدر ب **31.7%** و **18.3%** و **4.9%** على التوالي أي ما يعادل (26) فرد يحمل شهادة المستوى "الثانوي"، (15) فرد يحمل شهادة المستوى "المتوسط" و (4) أفراد يحملون شهادة التعليم الإبتدائي.

- الخبرة المهنية:

الجدول رقم(20): يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
31.4%	28	أقل من 05 سنوات
48.8%	40	من 05 إلى 10 سنوات
17.1%	14	أكثر من 10 سنوات
100%	82	المجموع

يبين الجدول رقم (20) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث تمثل فئة الأفراد التي يتراوح أقدميتهم من 05 إلى 10 سنوات أعلى نسبة قدرت ب**48.8%** و تليها فئة أقل من 05 سنوات بنسبة قدرت ب**31.4%** و تأتي فئة أكثر من 10 سنوات في المرتبة الأخيرة بنسبة **17.1%**.

6_ أدوات الدراسة الأساسية:

الأدوات المطبقة في الدراسة الأساسية هي نفسها الأدوات التي إستخدمت في الدراسة الإستطلاعية المتمثلة

في:

- إستبيان الضغط المهني.
- إستبيان الرضا الوظيفي.

7_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

لقد تم تحليل المعطيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية في نسختها 24(SPSS24) و ذلك من خلال إستعمال الأساليب التالية :

- ✓ إستخراج التكرارات و النسب المئوية: لمعرفة توزيع المعلومات العامة لأفراد العينة.
- ✓ معامل الثبات ألفا كرونباخ: لمعرفة درجة الإتساق بين محاور الإستبانة، و إستخدم أيضا لقياس ثبات الظاهرة.
- ✓ معامل الارتباط بيرسون: لحساب درجة صدق محاور الإستبانة (صدق الإتساق الداخلي)، كما إستعمل لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

- 1- عرض نتائج الفرضية العامة
- 2- عرض نتائج الفرضيات الفرعية
- 3- مناقشة نتائج الفرضية العامة
- 4- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
- 5- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية

1_ عرض نتائج الفرضية العامة:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي :
- لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون، و هذا ما يبينه الجدول التالي :

الجدول رقم(21): يوضح معامل الإرتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

معامل الإرتباط	درجة الحرية	
-0.158	0.156	الضغط المهني
		الرضا الوظيفي

يوضح لنا الجدول رقم (21) حساب معامل الإرتباط بيرسون و إتضح لنا من خلاله وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي قدرت ب $r=-0.158$.

و بالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، و معنى ذلك أنه كلما إرتفع الضغط المهني كلما قل مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة و العكس صحيح .

2_ عرض نتائج الفرضيات الفرعية:

1_2 عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر :
- لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل إرتباط بيرسون، و ذلك كما يتبين في الجدول التالي :

الجدول رقم(22): يوضح معامل الارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

معامل الارتباط	درجة الحرية	
-0.368	0.01	الضغط المهني
		الرضا عن الأجر

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha=0.01$

يوضح لنا الجدول رقم (22) حساب معامل الارتباط بيرسون و إتضح لنا من خلاله وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر قدرت ب $r=-0.368$.

و بالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر، و معنى ذلك أنه كلما إرتفع الضغط المهني كلما قل مستوى الرضا عن الأجر لدى أفراد عينة الدراسة و العكس صحيح.

2_2 عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

▪ توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل :

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط بيرسون، و ذلك كما يبينه الجدول التالي :

الجدول رقم (23): يوضح معامل الارتباط بيرسون لمتغيرات الدراسة

معامل الارتباط	درجة الحرية	
-0.210	0.058	الضغط المهني
		الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل

يوضح لنا الجدول رقم (23) حساب معامل ارتباط بيرسون لتوضيح العلاقة بينهما، و إتضح لنا من خلاله وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل قدرت ب $r=-0.210$. و بالتالي نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل، و معنى ذلك أنه كلما إرتفع الضغط المهني كلما قل مستوى الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل لدى أفراد عينة الدراسة و العكس صحيح .

3- مناقشة نتائج الفرضية العامة :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي حيث قدر معامل الارتباط ب $r=-0,158$ ، و بالتالي نقبل الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، و معنى ذلك أنه كلما زاد الضغط المهني لدى أفراد عينة الدراسة كلما إنخفض مستوى الرضا الوظيفي و العكس الصحيح، فهناك من الإداريين من يعانون من ضغوط مهنية و بالتالي ينتج عنه عدم الرضا الوظيفي و تقابلها بعض الحالات التي يحصل فيها إرتفاع لمستوى الرضا الوظيفي إذا ما وجدوا أنفسهم يعملون تحت ضغوط كثيرة، و هذا حسب ما ورد عن بعض العمال الإداريين.

لقد إتفقت هذه النتيجة مع دراسة "حسن محمد حمادات" (2008): على أنه توجد علاقة إرتباطية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، حيث توصلت دراسة كل من "ستيفي و جونز" (1988) إلى نفس النتيجة: التي تدل على وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل، و ذكر أيضا "أريس و أرنييت" (1998): أنه إذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات الضغوط المهنية المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، و ما يترتب عن ذلك من إرتفاع في معدلات الغياب و ترك العمل و إنخفاض في الإنتاجية، و تلقتي نتائج هذه الدراسة أيضا مع دراسة "علوطي عاشور" (2008): حول الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي، حيث دلت النتائج على وجود علاقة إرتباطية عكسية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي، كما تلقتي نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "شاطر شفيق" (2010): حيث دلت نتائج الدراسة أيضا على أن الضغط المهني يرتبط بعلاقة عكسية مع الرضا الوظيفي .

4- مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية:

4-1 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر حيث قدر معامل الإرتباط بـ $r = -0,368$ ، و بالتالي تتحقق الفرضية التي تنص على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر، و يمكن تفسير ذلك بأن معظم العمال يعانون من الضغط المهني بسبب عدم عدالة الأجور.

فقد أبدى الكثير من العمال أن كل ما يهمهم في عملهم هو رواتب أجورهم كعامل أساسي لولائهم للمؤسسة التي يعملون بها و كما نعلم أن الأجور لا تعد العامل الوحيد للبقاء في المؤسسة و هذا راجع لوجود أسباب

متعددة منها عدم عدالة الأجور بالرغم من أن العمال يعملون في نفس المناصب بالإضافة إلى إنعدام التحفيز التي تزيد من مستوى أدائهم و رضاهم الوظيفي و بالتالي فهذا لا يساعد على تحقيق أهدافهم.

و هذا ما أسفرت عليه العديد من الدراسات التي أكدت أن مشاعر الفرد التي تدفعه للوصول إلى أحلامه ينتج عنها درجة كبيرة من الرضا الوظيفي فكلما تحقق هدف زاد مستوى الأداء و الجهد، و هذه الدراسات توصلت إلى نفس النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا و هي كالتالي: دراسة "فريديريك تايلور" (1911):

حيث ركز هذا العالم على أهمية الحوافز المادية ، حيث افترض أن الموظفين كسالى و لا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب الشهرية و الحوافز المالية فقط، و التي تحسن من مستوى رضاهم الوظيفي، نجد أيضا دراسة "رونالد ريجيو" (1999): التي أثبت وجود علاقة بين الرواتب و الرضا الوظيفي، على هذا الأساس تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسين الأداء و دفع مستويات الرضا المهني، و نجد أيضا دراسة "هرلورد روث": التي أكدت وجود علاقة وطيدة بين الزيادات في الأجور من جهة و إرتفاع الأداء الوظيفي من جهة أخرى، بحيث أنه لا يمكن حدوث تقدم في الأداء بدون تطور في مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال، و اتفقت دراسة "العمرى" (1992): في ذلك حيث وضحت أن متغير الرضا الوظيفي يتحدد بجملة من العوامل و التي من أبرزها الراتب الشهري، و جاءت دراسة "العبد القادر" (1996): التي اهتمت باختبار العلاقة بين صراع الدور و الرضا الوظيفي إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور و كل من الدخل الشهري و مدة الخدمة في المنشأة الحالية .

4-2 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل حيث قدر معامل الإرتباط ب $r = -0,210$ ، و بالتالي تتحقق الفرضية التي تنص على وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل .

و منه يمكن القول أن العلاقة مع الزملاء تعد مصدر للضغط المهني، فقد أكد العديد من العمال الإداريين أن الإتصال مع الإدارة غير مجدي و هذا راجع إلى أن الإدارة لا تعمل على دعم الأداء الجيد و لا تعتمد على أفكار العمال و آرائهم أي أنها تقوم بقراراتها دون الإستعانة بالعمال، و سرح العمال أنه يوجد نوع من التفضيل و التمييز من قبل المسؤول أثناء تعامله مع العمال .

و هذا ما أسفرت عليه العديد من الدراسات التي توصلت إلى نفس النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا و هي كالتالي:

منها دراسة صديق "محمد عفيفي" (بدون سنة): التي أثبتت أن صراع الدور يؤدي إلى علاقات سيئة مع الزملاء و عدم الرضا عن الأداء المرؤوسين أي أن ضغط الدور يقلل من الرضا و يعطي شعور بعدم الجدوى و قد يهدد العلاقات مع الزملاء، و أيضا نجد من خلال نتائج دراسة "سلموم" (2000)، "وهيبة إبراهيم" (2004): أن سوء العلاقات مع الزملاء قد تعود من العوامل المسببة في شعورهم بالضغط المهني و أيضا تؤكد مدرسة العلاقات الإنسانية أن إنخفاض النزاعات العمالية يؤدي إلى علاقات إنسانية جيدة و تقل فيها شكاوي الزملاء عن بعضهم البعض، دراسة "طلعت إبراهيم" (1994): تناولت هذه الدراسة العلاقات الإنسانية و الرضا، و حاولت معرفة العوامل الإجتماعية المؤدية إلى الرضا الوظيفي و أجريت الدراسة على (91) عامل يعملون بورشة نسيج و استخدم الباحث الأسلوب الوصفي، و توصلت الدراسة إلى أن تأثير العوامل الإجتماعية على مستوى الرضا الوظيفي يفوق تأثير العوامل المادية، نفس النتائج توصلت إليها دراسة "إلتون مايو" (1984): التي شددت على ضرورة العلاقات الإنسانية في مكان العمل لما لها من أهمية في حل مشكلات الأفراد التي تؤثر في درجة رضاهم عن العمل، دراسة "والكر و جيست" (بدون سنة): حيث تناولت هذه الدراسة العلاقات الإجتماعية بين العمال في مكان و وقت العمل عن طريق الحديث، و توصلت إلى أن العمال الذين كانوا يعملون في جماعة بطريقة تمكنهم من تبادل الحديث بينهم أثناء العمل كانوا أكثر رضا و سرورا من غيرهم

الذين يعملون عملا مستقلا عن بعضهم البعض، و خلصت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن العلاقات الإجتماعية في العمل أهم سبب لتحقيق الرضا الوظيفي .

الخاتمة :

تعتبر عملية معالجة ظاهرة الضغط المهني مهمة إدارية ذات أولوية كبيرة باعتبار أن العمال الذين يشغلون المناصب الإدارية في حالة ضغوط مستمرة، و بالتالي فإن درجة رضاهم تكون أقل، و قد قمنا في هذه الدراسة بمعرفة علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين من خلال الإعتماد على إستبيان يقيس متغير الضغط المهني إشتمل على بعدين: بعد يقيس عوائق العمل و بعد يقيس نقص الدعم التنظيمي، كما قدم تم الإعتماد أيضا على إستبيان يقيس متغير الرضا الوظيفي مقسم إلى خمسة درجات لإبداء الرأي و هي: أوافق بشدة، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

و بعد إجراء كل العمليات المنهجية في دراستنا هذه، و إختبار صحة البيانات بالأساليب الإحصائية الملائمة لها، تم الخروج بالنتائج التالية : _ وجود علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا الوظيفي.

_ وجود علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن الأجر.

_ وجود علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و الرضا عن طبيعة العلاقة مع زملاء العمل .

_ توصيات الدراسة :

في ضوء النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة، سنقدم مجموعة التوصيات التالية:

_ توصيات علمية :

_ إجراء دراسات إضافية حول هذا الموضوع باستخدام متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة المقدمة.

_ إعادة الدراسة الحالية و ذلك بتوسيع إطار العينة على المستوى الوطني.

_ توصيات عملية :

_ تقييم دوري للضغط المهني لدى العمال الإداريين و التعرف على مصادرها المختلفة المتبقية فيها قصد تجنبها.

_ العمل على تحسين أجور العمال للرفع من معنوياتهم و الإعتماد على مبدأ المكافأة العادلة لمن يقوم بعمل جيد.

_ ضرورة تحسين العلاقات مع الزملاء من أجل التقليل من الضغط المهني و الرفع من الرضا الوظيفي.

_ ضرورة الإعتماد على مبدأ المساواة في فرص الترقية بين العمال الإداريين.

_ إعطاء الإهتمام لطريقة المشرف في إتخاذ القرارات و العمل على تصميمها بناءا على مبدأ المساواة.

_ العمل على تخطيط و إجراء إستراتيجيات وحلول وقائية و علاجية لتجنب الضغط المهني و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال الإداريين.

قائمة المصادر و المراجع :

1_ المراجع العربية :

_ الجعافرة، موسى إبراهيم. (2016). مستوى الضغوط النفسية و علاقتها بالتكثُر الأكاديمي لدى طلبة جامعة مؤتة. رسالة مقدمة إلى كلية الدراسات العليا. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد النفسي

و التربوي. جامعة مؤتة، رصدت من: [/https://www.nour-book.com](https://www.nour-book.com)

_ الجويعي، صالح. (2017). الضغوط النفسية و علاقتها بجودة الحياة لطلاب و طالبات جامعة الإمام

محمد بن سعود بمدينة الرياض. المجلة العلمية لكلية التربية، رصد من: [/https://mu menlia edu.eg](https://mu menlia edu.eg)

_ الحقيبة التدريبية لمنهج التوجيه المهني و التميز. (١٤٤٢). المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني.

مركز التدريب الإلكتروني، رصد من: [/https://engmohannadb.github.io](https://engmohannadb.github.io)

_ السميران، تامر حسين علي، و المساعد، عبد الله عبد الكريم. (2014). سيكولوجية الضغوط النفسية و

أساليب التعامل معها. (د ط). عمان: دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، رصد من:

[/https://www.noor.book.com](https://www.noor.book.com)

_ الشهري، سالم عواد. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين و آثاره على الأداء الوظيفي دراسة

تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، ملتقى البحث العلمي، رصدت

من: [/https://alhadidi.files.wordpress.com](https://alhadidi.files.wordpress.com)

_ العاتي، فوزية. (2017). الضغط المهني لدى الممرضين دراسة إستكشافية بالمؤسسة الإستشفائية

المتخصصة للأم و الطفل المجاهد بوخريص عمر سيدي عبد القادر. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر

أكاديمي. جامعة قاصدي مرياح ورقلة، رصدت من: [/https://espace.univ ourgla.dz](https://espace.univ ourgla.dz)

- _ العاجي، فيروز. (2018). علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي لدى الإداريين دراسة ميدانية بجامعة ألكلي محند أولحاج. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل و التنظيم. جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، رصدت من: [/http://dspace.univ-bouira.dz](http://dspace.univ-bouira.dz)
- _ العبود، عامر. (2020، ديسمبر04). مفهوم الرضا الوظيفي و عوامل مؤثرة بالرضا الوظيفي. حلوها، رصد من: [/https://www.hellooha.com](https://www.hellooha.com)
- _ المعتمر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة أعمال. جامعة شرق الأوسط للدراسات العليا، رصدت من: [/http://meu.edu.jo](http://meu.edu.jo)
- _ العتوم، هديل. (2021، ديسمبر21). مظاهر الرضا الوظيفي و إنعكاسه على الإنتاج في الخدمة الإجتماعية. عربي. إسترجعت بتاريخ 21مارس، 2022، من عربي، رصد من: [/https://arabi21.com](https://arabi21.com)
- _ النصراوي، حيدر كامل. (2020). الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية. مجلة البحوث التربوية و النفسية، رصد من: [/https://search.emarefa.net](https://search.emarefa.net)
- _ أحمد، روان. (2020، أبريل3). نظرية مكلياند في الحاجات. عربي، رصد من: [/https://arabi21.com](https://arabi21.com)
- _ أسس الرضا الوظيفي و أساليب قياسه. (د.ت)، رصد من: [/https://grhumaines.home.blog](https://grhumaines.home.blog)
- _ برياح، محمد الأمين، و موساوي، يحيى. (2016). تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في إدارة أعمال الموارد البشرية. جامعة أبي بكر بلقايد مغنية، رصدت من: [/http://dspace.univ-tlemcen.dz](http://dspace.univ-tlemcen.dz)

_ بطير، كريمة، و بأعلى، نورة. (2017). الحوافز و أثرها على الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة أحمد دراية. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس المدرسي. جامعة أحمد دراية أدرار، رصدت من: <http://espace.univ.adrar.edu.dz>

_ بلبل، أيوب. (2021، أبريل 21). كيف تحقق الرضا الوظيفي لموظفيك؟. بعيد. إسترجعت بتاريخ فبراير، 2022، رصد من: <https://blog.baaeed.com>

_ بلعابد، مليكة. (2020). عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين من وجهة نظرهم دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا _ أم البواقي_. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي. المجلد 7 العدد (3)، صفحة 579، رصد من: <https://search.emarefa.net>

_ بلواضح، عبد الوهاب. (2014). الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بنظام العقود محددة المدة دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببوسعادة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم. جامعة المسيلة، رصدت من: <http://dspace.univ-msila.dz>

_ بن خورور، خير الدين. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع. جامعة محمد خيضر بسكرة، رصدت من: <http://thesis.univ-biskra.dz>

_ بن عبيلة، أمين، و صامت شامي، أيوب. (2017). أثر الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي بورقلة. رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في تسيير الموارد البشرية. جامعة قاصدي مرياح ورقلة، رصدت من: <https://dspace.univ-ouargla.dz>

_ بن نبهان، العامرية، و بنت عبد الله، منى. (2014). أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات و غير العاملات و علاقته بمستوى الضغوط النفسية و التوافق الأسري بمحافظة الداخلية. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية. جامعة نزوى، رصدت من: [/https://unizwa.edu.om](https://unizwa.edu.om)

_ بوخمخ، عبد الفتاح، و عمارة، الشريف. (د.ت). قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بشير منتوري_الميلية_جيجل. مجلة الإقتصاد و المجتمع. 7(7).114-115، رصد من: [/https://www.asjp.cerist.dz](https://www.asjp.cerist.dz)

_ بوذن، نبيلة. (2007). محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية. جامعة محمود منتوري قسنطينة، رصدت من: [/https://bu.umc.edu.dz](https://bu.umc.edu.dz)

_ بيسار، سمية. (2015). الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء معلمي مرحلة الثانوية دراسة ميدانية بثانوية عبد الله بين مسعود. مذكرة ميدانية لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع التربوي. جامعة محمد بوضياف مسيلة، رصدت من: [/https://www.jalhass.com](https://www.jalhass.com)

_ توفيق، عبد الرحمان. (2007). العمل تحت الضغوط. (د.ط). القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، رصد من: [/https://www.psyds.info](https://www.psyds.info)

_ جاوتي، ليزة، و مبروك، رفيقة. (2019). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية حالة إبتدائية العميش أعلي و ثانوية حكيمي إيدير. مذكرة مقدمة لنيل شهادة المستر في العلوم السياسية. جامعة مولود معمري تيزي وزو، رصدت من: [/http://dspace.univ-bouira.dz](http://dspace.univ-bouira.dz)

_ جامع، إيمان، و مغلاوي، نسرين. (2020). أثر الرضا الوظيفي في تحسين الأداء داخل المؤسسة دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بميلة. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تسويق الخدمات. المركز

الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، رصدت من: [/https://www.theses-algerie.com](https://www.theses-algerie.com)

_ جبيلي، و لوقادي. (2017). الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية دراسة ميدانية ببعض إبتدائيات بلدية جيجل. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية. جامعة محمد

الصديق بني يحيى جيجل، رصدت من: [/https://despace.univ-eloued.dz](https://despace.univ-eloued.dz)

_ حمدوني، رشيد. (2016). الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة الحالة الملحقة الجامعية معينة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية.

جامعة مغنية، رصدت من: [/http://espace.universite.tlemcen](http://espace.universite.tlemcen)

_ حيدر، وحيدة. (2018). محددات الرضا الوظيفي و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و الصحة

العقلية. جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، رصدت من: [/http://e-biblio.univ-mosta.dz](http://e-biblio.univ-mosta.dz)

_ دراجي، سعيدة، و عليوات، ياسمين، و رضاني، فتيحة. (2020). الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماستر. جامعة أكلي محمد أولحاج بويرة،

رصدت من: [/https://despace.univ-bouira.dz](https://despace.univ-bouira.dz)

_ زربي، أحلام. (2014). إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية و علاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصعب. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و

التنظيم. جامعة وهران، رصدت من: [/http://www.asjib cerise.dz](http://www.asjib cerise.dz)

_ زوزو، مروى. (2016). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تسيير الموارد البشرية.

جامعة محمد خيضر بسكرة، رصدت من: [/http://archives.univ-biskra.dz](http://archives.univ-biskra.dz)

_ زويش، سامية. (2014). محددات الرضا الوظيفي و أثرها على أداء الموظفين في المؤسسة دراسة حالة ثانوية أمزيل أحمد بحيزر. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في إدارة الأعمال الإستراتيجية. جامعة ألكي

محدد أولحاج البويرة، رصدت من: [/https://www.univ-bouira.dz](https://www.univ-bouira.dz)

_ سلامي، باهي. (2008). مصادر الضغوط المهنية و الإضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائية و المتوسط و الثانوي دراسة ميدانية على عينة من أربعة ولايات الجزائر. رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علم

النفس. جامعة الجزائر، رصدت من: [/http://books.library.online](http://books.library.online)

_ ستي، سيد أحمد. (2017). محددات الرضا الوظيفي و علاقته بكل من الإلتزام الوظيفي و النية في

ترك العمل دراسة أمبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في

الطرق الكمية المطبقة في التسيير. جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، رصدت

من: [/https://www.researchgate.net](https://www.researchgate.net)

_ سعدي، عربية. (2017). العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا

الوظيفي لدى أطباء القطاع العام. أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و

الأرغونوميا. جامعة وهران، رصدت من: [/http://www.univ-oran2.dz](http://www.univ-oran2.dz)

_ سعودي، مروة. (2020). مستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية دراسة بالوحدة رئيسية.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و الموارد البشرية. جامعة محمد خيضر تنمية

بسكرة، رصدت من: [/http://archives.univ-biskra.dz](http://archives.univ-biskra.dz)

_ شناوي، أسماء سعدية فاطمة زهراء، و شرقي، أسامة. (2019). الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي. مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات حصول على شهادة ليسانس تخصص علم النفس العمل و التنظيم. جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، رصدت من: [/http://despace.univ.bouira.dz](http://despace.univ.bouira.dz)

_ طرق لتعزيز الرضا الوظيفي...مضمونة. (2021، جوان 29)، رصد من:

[/https://www.affectiva.com](https://www.affectiva.com)

_ طويل، كريمة. (2008). الدافعية و الرضا الوظيفي و تأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية الأوروبية. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم. جامعة الجزائر، رصدت من: [/https://www.theses-algerie.com](https://www.theses-algerie.com)

_ عباد العيسى، إيناس. (2021، ديسمبر 14). النظريات الرئيسية في الرضا الوظيفي. تعليم جديد، رصد من: [/https://www.new-educ.com](https://www.new-educ.com)

_ عداد، حسن. (2014). الضغط المهني لدى مديري و مسيري المؤسسات الصحية العمومية بالجزائر

العاصمة. مجلة الباحث. (العدد9)، رصدمن: [/https://search.mandumah.com/Record/643551](https://search.mandumah.com/Record/643551)

_ عدوة، زين الدين. (2015). علاقة الرضا الوظيفي بالإنتمار التنظيمي دراسة حالة ملبنة الأوراس. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في تسيير الموارد البشرية. جامعة محمد خيضر بسكرة، رصدت من: [/http://archives.univ-biskra.dz](http://archives.univ-biskra.dz)

_ عزيزون، زهية. (2007). التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير. جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، رصدت من: [/http://vrpg.univ-skikda.dz](http://vrpg.univ-skikda.dz)

_ قياس الرضا الوظيفي. (2018). وورماك، رصد من: [/https://wormac.com](https://wormac.com)

_ قرقاح، ليلي. (2018). الضغوط المهنية و علاقتها بالأمن النفسي لدى العاملين في المستشفيات الأمراض العقلية دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العيادي. جامعة العربي بن المهدي أم البواقي، رصدت من: [/http://bib.univ.oeb.dz](http://bib.univ.oeb.dz)

_ متداس، أمين. (2021). ضغوط العمل و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى أطباء دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عشعاشة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم نفس الاجتماع التنظيم و العمل. جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، رصدت من: [/http://e-biblio.univ-mosta.dz](http://e-biblio.univ-mosta.dz)

_ محمد البليهد، نوره. (2014). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 32(العدد 10)، صفحة 147. صفحة 152، رصد من: [/http://ijoe.org](http://ijoe.org)

_ محمد الرخيص، مها. (2017). أبعاد و مكونات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي دراسة تحليلية توصيفية، المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث، رصدت من: [/https://www.ajsrp.com](https://www.ajsrp.com)

_ محي الدين، خيرة. (2013). العلاقات الصناعية الرسمية و علاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع العمل و التنظيم. جامعة المسيلة، رصدت من:

[/http://dspace.univ-msila.dz](http://dspace.univ-msila.dz)

_ مداس، فاطمة، و يحيياوي، العابدية، و مستور، صورية، و مولياط، بشرى. (2020). أثر الضغط المهني على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس.

من: [/https://www.nour-book.com](https://www.nour-book.com) رصدت من

_ مزياني، الوناس. (2011). محددات الرضا الوظيفي و آثاره على المؤسسة في ظل النظريات المعرفية و السلوكية. مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد(02)، صفحة06، رصد

من: [/https://www.asjp.cerist.dz](https://www.asjp.cerist.dz)

_ مزياني، فتيحة. (2007). أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرة الانفعالية و الدفاعية الانفعالية العقلانية على إحتراق النفسي عند ضباط شرطة دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة

الجزائر، رصدت من: [/http://www.ccdz-cerist.dz](http://www.ccdz-cerist.dz)

_ معلوم، ليلي. (2014). الضغط المهني و علاقته بظهور الإحترق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي و السمعي دراسة ميدانية مقارنة. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم.

جامعة مولود معمري تيزي وزو، رصدت من: [/http://www.ummtto.dz](http://www.ummtto.dz)

_ مفهوم الرضا الوظيفي و أهميته و تأثيره في إنتاجية الموظفين. (2021، سبتمبر28). النجاح، رصد

من: [/https://www.annajah.net](https://www.annajah.net)

_ مفهوم الرضا الوظيفي و دوره في تحقيق أهداف شركتكم. (د.ت). promediaz، رصد من:

[/https://www.promediaz.com](https://www.promediaz.com)

_ مكناس، محمد. (2007). التوافق المهني و علاقته بالضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة

ميدانية على أعوان سجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة. رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم

النفس العمل و التنظيم. جامعة منتوري قسنطينة، رصدت من: <http://mobt3ath.net/>

_ نظريات التنظيم و التسيير. (د.ت)، رصد من: <https://cte.univ-setif.dz/>

_ نظريات الرضا الوظيفي و تأثيراتها على العمال. (د.ت)، رصد من:

<https://www.triangleinnovationhub.com>

_ ونوغي، فتيحة. (2015). أثر الرواتب على الرضا الوظيفي و الرضا عن التعويضات و الحفز الذاتي

لأساتذة التعليم العالي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في تسيير المؤسسات. جامعة فرحات عباس

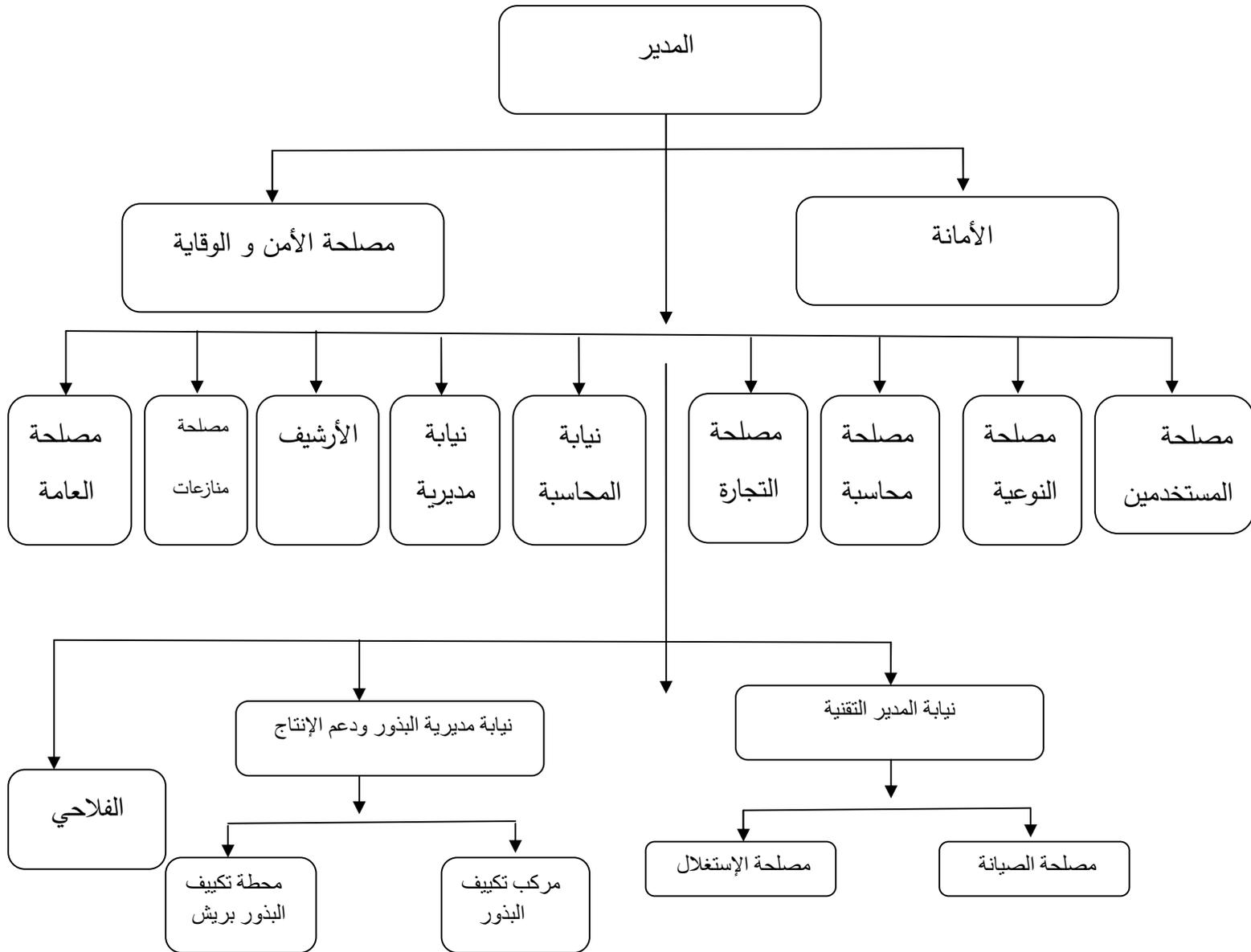
سطيف، رصدت من: <http://despace.univ-setif.dz/>

_ وهب الله، راوية. (2018، مارس 21). الرضا الوظيفي. مدونة مهر، رصد من:

<https://blog.mo-hr.com>

الملاحق

الملحق رقم (1): يوضح الهيكل التنظيمي لتعاونية الحبوب و الخضر الجافة



المصدر: الوثائق الخاصة بالمؤسسة .

الملاحق رقم (2): يوضح الإستبيان في صورته النهائية

الأخ الكريم / الأخت الكريمة

تحية طيبة و بعد

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس العمل و التنظيم تحت عنوان "علاقة الضغط المهني بالرضا الوظيفي" أرجو منكم التكرم بالإجابة على كل فقرات الإستبيان علما بأنه ليس هناك إجابة صحيحة و أخرى خاطئة ، كما أن المعلومات سوف تستخدم في البحث العلمي و في سرية تامة .

و شكرا على تفهمكم و تعاونكم .

تقبلوا منا فائق الإحترام و التقدير .

الطالبتين/ أمبارك إيمان و بويقور ناجية

_ البيانات الشخصية:

* يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تتناسب مع إجابتك :

<input type="checkbox"/>	الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
<input type="checkbox"/>	السن: أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	30_40 سنة
<input type="checkbox"/>	أكثر من 40 سنة	<input type="checkbox"/>	متزوج(ة)
<input type="checkbox"/>	الحالة المدنية: أعزب(ة)	<input type="checkbox"/>	مطلق(ة)
<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي: إبتدائي	<input type="checkbox"/>	متوسط
<input type="checkbox"/>	الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	10-5 سنوات
<input type="checkbox"/>	أكثر من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>	جامعي

الملحق رقم (3): يوضح إستبيان الرضا الوظيفي في صورته النهائية (تابع)

يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تتناسب مع إجابتك :

لا أوافق بشدة	لا أوافق	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
					عملي يساعدني على تحقيق أحلامي
					عملي لا يسمح لي بالحصول على التقدير و التشجيع الذي أستحقه
					أنا راضي على نظام الحوافز المتبع في مؤسستي
					عدم الإنسجام و التفاهم مع الزملاء في المؤسسة
					أرى أن المؤسسة لا تشجع العامل عند إتمام مهمته
					عدم تلقي المساعدة من طرف الزملاء في المواقف المحرجة
					أعتقد أن المؤسسة لا تكافئ العاملين على إنجازاتهم
					أنا راضي على ما أحصل عليه من مكافأة بينما أقوم بأداء جيد
					أعتقد أن هناك فرص متكافئة بين الزملاء للترقية في العمل
					لا أرى أن المشرف كفء في مجال إتخاذ القرارات
					عدم الشعور بالإحترام المتبادل بين الزملاء في العمل
					تضمن وظيفتي الأمن و الإستقرار الوظيفي
					أرى أن نظام الأجر في المؤسسة لا يعطي مكافأة عادلة لمن يقوم بأداء جيد

					أرى أن المشرف غير كفء في الإشراف على العمال و قيادتهم
					عدم الشعور بالتضامن أو المواساة من طرف الزملاء في حالة الوقوع في مشكلة ما
					أعتقد أن طريقة المشرف في توجيه العمال مشجعة
					أنا راضي عن الطريقة التي يتعامل بها الزملاء فيما بينهم
					أجد نوعا من المساواة في معاملة المشرفين لها
					أرى أن هناك إشتراك في إتخاذ القرارات
					أعتقد أن المشرف لا يهتم بجميع العمال
					أعتقد أن عملي يوفر لي الفوائد الاقتصادية المنافسة للحفاظ على مستوى معيشي معين
					أنا غير راض عن طريقة إتخاذ القرارات (مركزية السلطة)
					أرى أن نظام الأجر في المؤسسة لا يستند إلى معايير دقيقة
					أرى أن المعايير المعتمد عليها لتحديد الأجر موضوعية
					أرى أن المشرف غير كفء في حل المشاكل
					يساعدني المشرف للقيام بعمل جيد

الملحق رقم (4): يوضح إستبيان الضغط المهني في صورته النهائية (تابع)

يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تتناسب مع إجابتك :

مرتفع	متوسط	منخفض	الأحداث الضاغطة المتعلقة بالعمل
			تجاوز ساعات العمل
			فرص قليلة للترقية
			مهام جديدة
			زملاء لا يقومون بعملهم
			مساندة غير ملائمة من طرف الرئيس المباشر
			الخضوع لوضعيات الأزمة
			عدم الإعتراف بالعمل المنجز
			مهام أخرى غير المسندة للمنصب
			تجهيزات مادية غير مناسبة
			مسؤولية متزايدة
			فترات عديمة النشاط
			صراعات مع المسؤول
			عدم الرضا إتجاه المنظمة
			طاقم العاملين غير كافي
			أخذ قرار طارئ
			التعرض للشتم
			عدم المشاركة في أخذ القرارات
			الأجر غير عادل
			المنافسة من أجل الترقية
			الإشراف غير المناسب
			الضجيج و الضوضاء
			الإنتقطاع في العمل
			التغيير المتكرر في المهام
			كثرة الوثائق

									إحترام المدة في إنجاز العمل
									فترات الراحة غير كافية
									القيام بعمل آخر
									زملاء العمل غير متحفزين
									صراعات مع مصالح أخرى