جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

شعبة علم النفس

مذكرة تخرج

لنيل شهادة ماستر

تخصص : تحليل المعطيات الكمية و الكيفية

الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي
دراسة ميدانية لعمال مؤسسة لافارج

مقدمة و مناقشة من طرف :

الطالبة : بوخاري بن عمارة رابحة نور الهدى

أمام لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب:	الرتبة:	المؤسسة الاصلية	الصفة:
سيسبان فاطمة الزهراء	محاضرة - ب -	جامعة مستغانم	رئيسا
كروجة الشارف	أ. مساعد - أ-	جامعة مستغانم	مشرفا و مقررا
قوعيش مغنية	محاضرة – ب -	جامعة مستغانم	مناقشا

السنة الدراسية : 2016-2017

الاهداء

الى أعز الناس الى قلبي...

كلمة الشكر والتقدير

الحمد و الشكر لله و الصلاة و السلام على خاتم الانبياء و المرسلين

سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم .

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عضو من أعضاء شركة الإسمنت لافارج هولسيم في عقازالتي تمت فيها الدراسة الميدانية و خصوصا المؤطر "مصطفى كاشر".

و إلى كل منأعطاني يد المساعدة سواء داخل أو خارج الشركة.

و الى كل من ساهم في اتمام هذا العمل دون ان نخص بالذكر العائلة الكريمة و جميع الاساتذة و خاصة الاستاذ المؤطر" كروجه الشارف".

وأشكر اللجنة المناقشة الذين قبلوا قراءة ومناقشة هذه المذكرة.

و إلى كل من ساهم بكلمة طيبة في إعداد هذا العمل سائلين المولى ان يجزيهم الفضل و الخير الوفيد.

ملخص البحث :

تهدف الدراسة الى الكشف في ما اذا كان للضغوط المهنية علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة" لافارج هولسيم" عقاز- معسكر-، من وجهات نظرهم ، والكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الضغط وهي : عبء العمل ، وغموض الدور وسوء العلاقات المهنية ، وظروف العمل الفيزيقية بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة.وكانت إشكالية البحث تنص على : هل هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت ؟

وفي اطار الاجابة على اشكالية البحث وضعت الطالبة فرضية مفادها وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية ، والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم .

ومن أجل اختبار فرضيات البحث ، والاجابة على التساؤلات الفرعية قامت الطالبة بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، فاختارت الطالبة الباحثة عينة بلغت 100 عامل (ذكور واناث) ، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبة بتبني استبيان من مذكرة ماستر لطالبة لقرع خديجة سنة 2014/2013 من جامعة وهران يحتوي على 54 فقرة ، و يضم متغير الضغوط المهنية 33 فقرة ، مقسمة على الأبعاد التالية عبء العمل ، وغموض الدور ، وسوء العلاقات المهنية ، وظروف العمل الفيزيقية ، و21 فقرة في متغير الرضا الوظيفي.

كما كان المنهج المستعمل في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ، نظرا لطبيعة الموضوع .

ومن اجل اختبار صدق ، وثبات الاستبيان قامت الطالبة الباحثة بتطبيق الدراسة الاستطلاعية على عينة بلغت 20 عامل ، ومن اجل تحليل استجابات افراد عينة الدراسة تم استخدام برنامج (spss) ، وكانت الخصائص السيكو مترية المعتمدة في ذلك صدق الاتساق الداخلي

لفقرات الاستبيان ، ومعادلة ألفا كرو نباخ لحساب الثبات ، ومن أهم النتائج المحصل عليها من هذه الدراسة أن الخصائص السيكو مترية لأداة البحث تحققت ، حيث بلغت نسبة الثبات 0.64 بالنسبة للضغوط المهنية ، 0.56 بالنسبة للرضا الوظيفي.

ومن ايجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ، وبين أبعاد متغير الضغوط المهنية ، بالرضا الوظيفي.

و قد اعتمدت الطالبة على الاسلوب الاحصائي معامل الارتباط بيرسون.

وكانت التي أبرزتها هذه الدراسة في الأخير كالتالي:

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية ، والرضا الوظيفي ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.199 عند مستوى الدلالة 0.01 وهي غير ودالة احصائيا.

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين عبء العمل ، والرضا الوظيفي حيث بلغت نسبة الارتباط 0.085 عند مستوى دلالة 0.01 و هي غير دالة احصائيا.

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين غموض الدور ، والرضا الوظيفي حيث بلغت نسبة الارتباط 0.141 ، وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01.

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين سوء العلاقات المهنية ، والرضا الوظيفي حيث بلغت نسبة الارتباط 0.152 ، وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01.

- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين ظروف العمل الفيزيقية ، والرضا الوظيفي ،حيث بلغت نسبة الارتباط 0.127- عند مستوى الدلالة0.01. وهي غير دالة إحصائيا.

قائمة المحتويات:

الاهداء .....أ

الشكر.....ب

ملخص البحث.....ج

محتويات البحث.....ه

قائمة الجداول .....ح

قائمة الاشكال.....ط

المقدمة.....01

الجانب النظري

الفصل الاول: تقديم البحث

1. اشكالية البحث 05
2. فرضيات البحث.....06
3. دواعي اختيار موضوع البحث.....07
4. أهمية وأهداف البحث.....07
5. التعاريف الاجرائية لمصطلحات البحث 09

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

1. مفهوم الضغط 12
2. تعريف ضغوط العمل.....13
3. عناصر ضغوط العمل.....13
4. مصادر الضغوط المهنية.....15

5. النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية.....20.
6. الاثار الايجابية والسلبية لضغوط العمل.....29
7. خاتمة الفصل.....33

الفصل الثالث: الرضا المهني

1. مفهوم الرضا الوظيفي.....35
2. تعريف الرضا الوظيفي.....35
3. عوامل الرضا الوظيفي.....36
4. أبعاد الرضا الوظيفي.....38
5. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.....39
6. أساليب تحقيق الرضا.....43
7. بعض الارشادات لزيادة الرضا عن العمل.....44
8. خاتمة الفصل.....45

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية

تمهيد.....48

أولا: الدراسة الاستطلاعية.....48

1. دواعي الدراسة الاستطلاعية.....50
2. المجال الجغرافي و الزماني للدراسة الاستطلاعية.....51
3. وسائل الدراسة الاستطلاعية.....53
4. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.....55
5. الأدوات السيكو مترية للدراسة الاستطلاعية.....55

ثانيا: الدراسة الاساسية.....58

1. المجال الزمني و المكاني للدراسة اللأساسية.....58

2. دواعي الدراسة الاساسية.....58
3. عينة الدراسة الأساسية 58
4. الادوات المستعملة في الدراسة الاساسية.....59
5. مواصفات عينة الدراسة الاساسية.....59
6. الاساليب المستعملة في الدراسة الاساسية.....59

الفصل الخامس :

عرض النتائج و مناقشتها

أولا : عرض النتائج.....61

1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة، و الفرضيات الجزئية..... 62

ثانيا : مناقشة النتائج.....64

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة.....64
3. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الاولى.....65
4. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية.....65
5. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة.....66
6. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الرابعة.....67

الخاتمة.....69

التوصيات.....70

قائمة المراجع.....71

- المراجع باللغة العربية.....72
- المراجع باللغة الفرنسية.....73

الملاحق.....75

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1)	يبين فقرات الاستبيان على حسب المتغيرات	**54**
2)	يبين طريقة اعطاء الأوزان لبنود الاستبيان ذات الاتجاه الموجب و السالب.	**55**
3)	يبين فقرات الاتجاهات الموجبة و السالبة	**55**
4)	يبين نتائج الصدق الاتساق الداخلي للفقرات	**56**
5)	يبين نتائج الثبات لمتغير الضغوط و الرضا الوظيفي	**58**
6)	يبين نتائج معاملات الارتباط بيرسون بين الضغوط المهنية بأبعاده ، والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.	**62**
7)	يبين قيمة (ر) الجدولية	**63**

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1)	يبين عناصر الضغوط المهنية	14
2)	يبين حدوث الضغوط النفسية طبقا للنظريةهانزسيلي	22
3)	شكل يوضح نموذج سيزلاقي و والاس	25
4)	شكل يوضح نموذج الهيجان	28
5)	شكل يوضح أهم نشاطات المؤسسة	49
6)	الموقع الجغرافي للمؤسسة	51
7)	رمز المؤسسة.	52
8)	شعار المؤسسة	52

مقدمـــــة البـــــحث:

أدت تكاليف الحياة الى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث ، حيث يطلق عليه بعض الباحثين القاتل الصامت ، وأصبحت العديد من المنظمات و المؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها ، وثبت أن استمرارها تترك اثار سلبية على صحتهم البدنية و النفسية ومن تم على ادائهم الوظيفي..

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خللا في الأسلوب التي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها، لأنه عنصر لازم تنشأ مع أي تنظيم إداري حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة و متنوعة من ضغوط العمل ، مهما وضعت من خطط وبذلت من جهد في أساليب اعدادها و تنفيذها..

الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وانما تمتد لتمثل تحديا للمؤسسات التي يعمل بها و تعيق مسيرتها الوظيفية الحالية و المستقبلية عن العمل و التطوير..

إذن ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المؤسسات حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المؤسسة ،حيث يتعرض العاملون في المؤسسة لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والغضب مما يؤثر سلبا على حالاتهم الصحية والنفسية والاجتماعية،بالإضافةإلى انعكاس ذلك على مستويات أدائهم في العمل ومن تم عدم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية المتوقعة للمؤسسة وبالتالي عدم الرضا عن العمل.

وقد وجدت الدراسات التي بحثت في هذا المجال أن لضغوط العمل أثار سلبية منها إصابة الفرد بالتوتر والشعور بالإحباط والاضطهاد وبالتالي انخفاضالأداء ونظرا لكون ضغوط

العمل له أهمية بالغة لما له من أثار خطيرة وتؤدي إلى الكثير من الأمراض النفسية أو

العضوية وذلك بسبب الضغوط التي يتعرض لها العاملون.

ولا شك أن رضا العامل لا يتحقق في ظل كل هذه الظروف و الضغوطات كما يعتبر الرضا الوظيفي من أهداف المنظمات والذي يعني بتوفير أحسن الظروف الملائمة للعامل بقصد تحسين تكيفه المهني ونظرا للأهمية البالغة لكل من الموضوعين فإن دراسة الطالبة الباحثة تهدف إلى الكشف عن وجود علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم " للإسمنتوذلكمن خلال إيجاد العلاقة بين مصادر الضغوط وهي عبء العمل أو غموض الدور،وسوء العلاقات المهنية وظروف العمل الفيزيقية بالرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة .

وللتفصيل أكثر في هذانالموضوعان والإجابة على إشكالية البحثوإثبات الفرضيات، أو نفيها تم تقسيم البحث إلى الفصول التالية:

- الفصل الأول:تقديم البحث وتضمن مقدمة البحث ،إشكالية البحث، فرضياتالبحث، أهمية وأهدافالبحث،دواعي اختيار موضوع البحث والتعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث.
- أما الفصل الثاني فتناول متغير الضغوط المهنية كالتالي:
- تمهيد،مختلف التعاريف التي تناولت الضغوط المهنية ، عناصرها و مصادرها و أهم النظريات والنماذج المفسرة لها و الآثار الإيجابية و السلبية المترتبة عن ضغوط العمل...، ثم خلاصة الفصل.

-الفصل الثالث:تطرقت الطالبة الباحثة إلى متغير الرضا الوظيفي بما فيه من تمهيد،تعاريف للرضا الوظيفي، وعوامل الرضا وأبعاده والنظريات المفسرة له و كيفية تحقيق الرضا عن العمل ببعض الأساليب و الارشادات...

- أما الجانب التطبيقي وهو الفصل الرابع وتناول فصل الإجراءاتالمنهجية للدراسة الميدانية :حيت تضمن تمهيد،الحدود المكانية للدراسة،التي تعرض فيها إلى أهدافها، ثم

الأدوات المستعملة لتطبيقها والأساليب الاحصائية المستعملة فيها.

- وأما بالنسبة إلى الفصل الخامس فتناول عرض النتائج ومناقشتها، حيث عرضت الطالبة الباحثة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة تم الفرضيات الجزئية تم قامت بمناقشتها.

وفي الأخير ذكرت الطالبة مجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي توصلت اليها من خلال الدراسة ، والتي يمكن أن تراعيها المؤسسة.

الفصل الأول: تقديم البحث

- ❖اشكالية البحث
- ❖فرضيات البحث
- ❖دواعي اختيار البحث
- ❖أهمية و أهداف البحث
- ❖التعاريف الاجرائية لمصطلحات البحث

الإشكالية :

تعد المنظمة نظاما مفتوحا يتفاعل مع البيئة الخارجية ، فنجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يرجع بالضرورة الى كفاءة مواردها البشرية لأنها العقل المدبر والقوة التي من خلالها يتم استغلال جميع الامكانيات المادية الموجودة بالمنظمة.

يعتبر الفرد العامل موردا أساسي تقوم عليه المؤسسة باعتباره يقوم بجميع وظائف التسيير الإدارة والتنسيق والمراقبة فمهامه مختلفة ومتداخلة فيما بينها، لذلك يجب علينا الاهتمام بالعنصر البشري في المنظمات ودراسة جميع ما يؤثر عليه إيجابا أو سلبا سواءا من حيث الجوانب المادية كظروف العمل الفيزيقية او الجوانب النفسية كالضغط المهني و يحدث هذا الضغط نتيجة عوامل عديدة منها عوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة في حد ذاتها أو الفرد نفسه وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الافراد و طبيعة عملهم...وهذا ما أكده الباحث "منصوري مصطفى" (2010) حيث يرى أن ضغط العمل "شعور العامل بعدم قدرته على مواجهة متطلبات و أعباء مهنته ، بسبب المصادر الموجودة في محيط العمل في تفاعلها مع العوامل الشخصية مما ينتج عن ذلك مجموعة من الآثار النفسية و الفيزيولوجية و السلوكية.

وبإعتبار العامل المورد الاساسي في المؤسسة فإن نجاحها مرتبط به لذا فعدم شعوره بالرضا عن عمله سيؤدي حتما إلى فشلها كون أن انتاجها،وربحها متوقف عليه لدى تعمل الإدارة في المؤسسات الحديثة الى الاهتمام بطرق تعمل على زيادة رضاهم الوظيفي.ومن هذا المنطلق تطرح الطالبة الباحثة الإشكالية التالية :هل هناك علاقة ارتباطيه دالة احصائيابين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم" ؟

التساؤلات الفرعية:

-هل لعبء العمل علاقة ارتباطية دالة احصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم " ؟

-هل لغموض الدور علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم "؟

-هل لسوء العلاقات المهنية علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم "؟

- هل لظروف العمل الفيزيقية علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج" ؟

فرضيات البحث:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية،والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج.

الفرضيات الجزئية:

- لعبء العمل علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم".
- لغموض الدور علاقة ارتباطية دالة احصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافا رج هولسيم".
- لسوء العلاقات المهنية علاقة ارتباطيةدالة احصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم ".
- لظروف العمل الفيزيقية علاقة ارتباطية دالة احصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم".

دواعي اختيار موضوع البحث :

أ) الدواعي الذاتية:

- نابع من قناعة الطالبة الباحثة نظر لما أثاره في نفسها من اهتمام، وحب الاستطلاع عليه واكتشافه في واقع المؤسسة.
- ملاحظة الطالبة الباحثة له في الكثير من المؤسسات سواء تربوية أو اقتصادية واجتماعية...
- تحضير شهادة ماستر أكاديمي.

ب) الدواعي الموضوعية:

- محاولة الكشف عن علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لعمال مؤسسة "لافارج هولسيم".

أهمية وأهداف البحث:

- إن موضوع الضغط المهني و الرضا الوظيفي من الموضوعات التي بدأت ومازالت محل اهتمام الكثير من الباحثين في الوقت الحالي وذلك للضغوط المهنية أثر على رضا العاملين عن وظائفهم ،وبالتالي أثر ذلك على المؤسسة حيث يمس إنتاجيتها وربحها ومن أجل ذلك أرادت الطالبة الباحثة أن تناول هذا الموضوع وتحاول الدراسة الكشف عن ما يلي:

- الضغوطالمهنيةعلاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة"لافارج هولسيم".

-عبء العمل علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم".

-غموض الدور علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج هولسيم".

-سوء العلاقات المهنية علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارجهولسيم".

-ظروف العمل الفيزيقية علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارجهولسيم".

التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

مصطلحات البحث:

1)**ضغوط العمل**:هي الصعوبات التي تواجه الفرد داخل بيئة عمل حيث يترك له أثار نفسية،جسدية ،سلوكية كعبء العمل،غموض الدور،صراع الدور،الظروف الفيزيقية.

2)الرضا الوظيفي:هو رد فعل يصدر من الفرد نتيجة قبول له كل ما يتعلق بعمله من أجر وإشراف وعن ظروف العمل وغير ذلك...وحبهله كما أنه باستطاعته أن يتقدم فيه أكثر.

3)عبء العمل: هو كثافة وكثرة المهام وتنوعها في وقت لا يكفي.

4)غموض الدور:عدم فهم العامل لمجموعة من المهام والواجبات المطلوبة منه نتيجة لإدخال التكنولوجيا أو عمليات تسييريه جديدة ،أو نتيجة لقلة خبراته في ذللك.

5)سوءالعلاقات المهنية:هي انعدام أو قلة التفاهم والتفاعل، والاحترام بين العمال، أو رئيس العمال ومدير المؤسسة.

6)ظروف العمل الفيزيقية: وهي وملائمةواعتدال الحرارة والرطوبة والتهوية للعامل في عمله، وانعدام الفوضى الضجيج.....الخ

الجـــــانب النظـــــري

الفصل الثاني:الضغوط المهنية

- ❖تمهيد
- ❖مفهوم الضغط
- ❖تعريف الضغوط المهنية
- ❖عناصر الضغوط المهنية
- ❖مصادر الضغوط المهنية
- ❖النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- ❖النماذج المفسرة للضغوط المهنية
- ❖الآثار الايجابية و السلبية لضغوط العمل
- ❖خلاصة الفصل

تمهـــــــــــــيد:

في عصرنا الحالي تواجه بعض المؤسسات شتى أنواع الضغوط أثناء العمل ، ويرى بعض الباحثون في مجال الضغوط أن التغيير السريع و المتواصل قد أسهم بشكل كبير في انتشاره بين العمال و بالتالياضطراب بيئة العمل ،حيث أصبحت ضغوط العمل هذه خطرا آخر يهدد العمال الصناعيين...

وهكذا أصبحت الحالة السائدة اليوم ، نظرا لما يعانيه العمال وهي شيوع درجة عالية من الضغوط في بيئة العمل مما يؤدي الى شعورهم بعدم جدواهم وذلك لزيادة الأعباء على العمال وتعدد المهام وتعدد المسؤوليات أو غموض الدور أو سوء العلاقات المهنية او ظروف العمل الفيزيقية او غيرها من الاسباب التي تحدث الضغوط ...

وفي هذا الفصل سنتطرق لأهم بعض التعاريف حول الضغوط المهنية وعناصرها ومصادر الضغوط المهنية وبعض أهم النظريات والنماذج المفسرة للضغوطات المهنية والآثار السلبية والايجابية لضغوط العمل ثم خلاصة الفصل...

مفهومالضغوط :

تعرف كلمة **" ضغط"** :

- يرجع أحد الكتاب كلمة ضغوط (stress) ، الى الكلمة اللاتينية (stringers) والتي تعني يسحب بشدة (to Drew light)، وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن 18 م اكراه، قسر، جهد قوي، اجهاد، توثر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو القوة العقلية
(حريم،حسين،1997ص378،377) .

-ويعرفه الباحث غراث "Grath" :الضغط عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب و عوائق أو فرص (العميان، محمد سلمان،2004،ص 160)

تعريف ضغوط العمـــــــــــــل:

تعددت التعاريف الخاصة بالضغط المهني لذا ستتطرق الباحثة الى بعض أهم التعاريف :

يعرفه "كابلان" ، وآخرون ضغط العمل : بأنه أي خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد.

ويعرفه " بهرت نومان " : بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية ، أو النفسية للفرد ، وتدفعه الى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .(العميان ، محمود سلمان ، 2004 ، ص 160).

يعتبر كوبر(Cooperو مارشال(Marshal): الضغوط المهنية بانها عبارة عن مجموعة من العوامل السيئة التي تؤثر سلبا على اداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور ،صراع الدور ،ظروف العمل البيئية ،عبء العمل ،العلاقات الشخصية في العمل ،هذه العناصر سبب الاجهاد الفيزيولوجي للفرد (العميان ، محمد السلمان، 2004،ص160)

ومن خلال التعريفات السابقة تستنتج الطالبة الباحثة أن ضغوط العمل هي :

الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الاخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد يؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية .

عناصر ضغوط العمل المهنية:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي يحددها الباحثان "سيزلاقي" و "والاس" في ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

3-1/ عنصر المثير

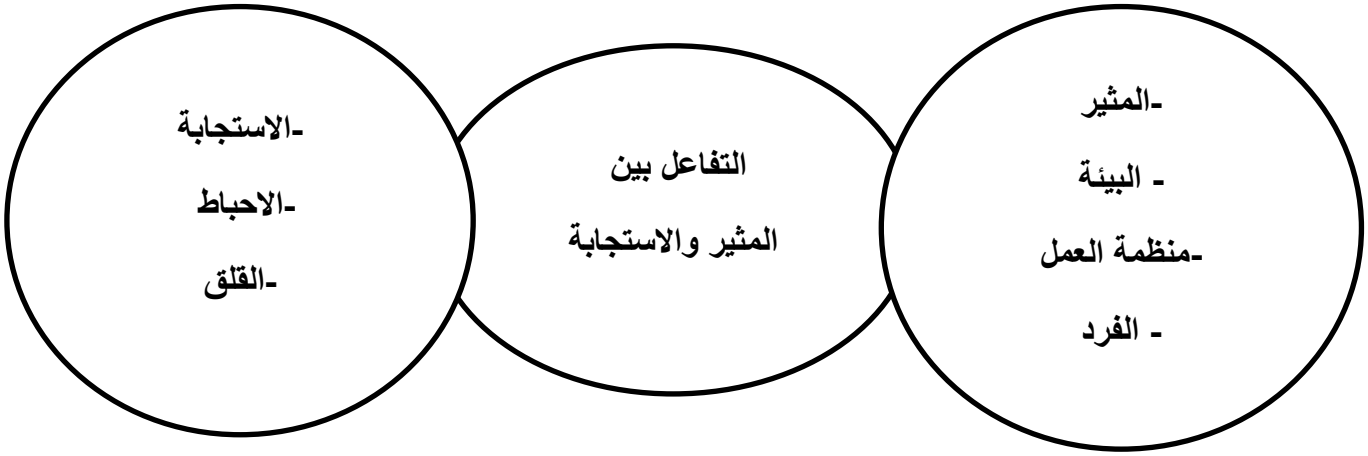
2-1/ عنصر الإستجابة

3-3/ عنصر التفاعل

3-1/ عنصر المثير: يشمل على الضغوط والمؤشرات الأولية الناتجة عن البيئة و الأفراد .

3-2/عنصر الاستجابة: يتكون من ردود فعل فيسيولوجية ونفسية وسلوكية مثل الاحباط والقلق .

3-3/عنصر التفاعل: هو الذي يحدث التفاعل بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية في العمل ومشاعر الانسان وما يترتب عنها من استجابات (عبد الباقي،2005،ص،284-289)



الشكل رقم 01 :يوضح عناصر الضغوط المهنية (عبد الباقي ،2005،ص،285)

مصادر الضغوط المهنية:

لقد قسم "كامب"(kamp) مصادر ضغوط العمل الى أربع مصادر وهي :

- **عوامل ضغوط فردية:** وتشمل عوامل صراع الدور وغموض الدور وعبء العمل .
- **عوامل ضغوط جماعية:** وتشمل عناصر مثل ضعف العلاقة مع الزملاء والرؤساء والمسؤولين ..
- **عوامل ضغوط تنظيمية :**وتشمل سياسة المنظمة و الهيكل التنظيمي...
- **عوامل بيئة العمل المادي :** وهي الظروف الفيزيقية وتشمل عناصر الضوء، الحرارة، الضوضاء وثلوث البيئة (الحجايا،سليمان سالم، 2012، ص 309).

وسنتناول في كل مصدر من المصادر بالتفصيل :

4/1- عوامل ضغوط فردية :

من اهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والاكثر شيوعا هي كالاتي:

أ/-العبء الوظيفي:

- ❖ زيادة محتوى الوظيفة، وأهدافها عن القدرات الذهنية او العقلية للفرد .
- ❖ ارتفاع متطلبات عبء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن امكانيات الفرد الفنيةوالادارية .
- ❖ عدم كفاية الوقت المستغرق في اداء العمل ، اي ان الفرد يكلف بأداء عدة مهام في وقت محدد مما يسبب الاجهاد والارهاق ،كما سبب نقص المهام التي يكلف بها الفرد تكون اقل من قدراته وامكانياته في ضغوط العمل وذلك لان الفرد سيشعر بالملل والفراغ .
- ❖ الاحساس بالتوتر في العمل نتيجة التخوف من مستوى الأداء وتقييم الكفاءة .
- ❖ الاحساس بالخطر والتهديد نتيجة عدم القدرة على انجاز الاعمال .

- ❖ الاتجاه الى سلوك بعض العادات السيئة مثل التدخين وغيرها...

(أبوبكر،مصطفى،محمود،2008،ص،131)

إن ثقل الاعباء الوظيفية سواء كانت كمية او نوعية تساهم في اصابة الانسان بالأمراض فعندها يشعر الفرد بكثافة العمل ولهاذا لا يجد الوقت اللازم لقضاء متطلباته الشخصية والعائلية ويكون معرض لارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، وارتفاع ضغط الدم وبهذا يكون عرضة لتأثير هاذا العامل في عملية تكيفه (أحمد جاد، عبدالوهاب،1996،ص،97).

ب/- غموض الدور:

وهي عدم وضوح طبيعة العمل او عدم توفر معلومات كافية تمكن العامل من أداء عمله بطريقة مرضية فيحدث غموض الدور لما تكون الاهداف والمهام متطلبات العمل غامضة وغيرواضحةفيؤدي ذلك الى عدم السيطرة على العمل
(العميان،محمودسليمان،2004،ص،164)

ج /- صراع الدور:

وهي تداخل وتعارض الواجبات الوظيفية التي يشغلها الفرد مع اهتماماته وهوايته سواء الثقافية او الاجتماعية او الرياضية او الترفيهية (أبوبكر،مصطفىمحمود،2008،ص،129)

مثال : اذا كان تتطلب الوظيفة عامل ساعات طويلة او السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا او ابا فانه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هنالك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه او زميله في العمل (جون بي ،2008، ص110) ويحدث صراع الدور بين متطلبات الفرد في عمله ودوره في غير العمل مثل واجباته الاسرية ومهام المنصب الذي يشغله داخل المؤسسة .

4/2- عواملضغوط جماعية:

ويقصد بها العلاقات داخل العمل وتشمل هده العلاقة العامل ورؤسائه في العمل والعلاقة بين العاملين وليقوم الفرد بأداء وظيفته ودوره داخل المنظمة لابد ان يقيم تلك العلاقات حيث يلعبون أدوار اخرى ويؤدون ادوار اخرى تتكامل مع دوره ووظيفته.

تشكل هده العلاقات شبكة معقدة مستمرة من الروابط تلك هي شبكة العلاقات الانسانية وهذه العلاقات تكون جيدة وهي مزيج من الاداء المتميز والرضا المرتفع و الانتاجية الراقية والروح المعنوية العالية. (محمد العرازي، أحمدادريس،2007،ص، 200)

1/- العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل:

اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه هي من اكثر اسباب ضغوط العمل خصوصا اذا كان التعامل مع شخص غير متفهم وهذا الشخص يملك قوة أكثر منك (قوة السلطة) بحكم كونه الرئيس في العمل .فقد يعاني بعض الموظفين من الضغط نتيجة عدم الشعور بالتفاهم و التقدير او مساندة من طرف الرئيس ويزيد من سوء الموقف اذا كان الرئيس غير كفئ اداريا أو فنيا فغالبا في هذه الحالات يلقي اللوم على الاخرين اذا حدث خطا ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه مما يخلق نوع من عدم الثقة بين الرئيس و المرؤوس.(جون بي، 2008،ص33)

2/- العلاقة بين العاملين :

من أكثر الاسباب شيوعا أيضا لضغط العمل :

التلاؤم الضعيف بين الزملاء فان التو ثر يسود موقع العمل وتستنزف طاقات الموظفين فان الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه العامل من زملائه يؤثر ايجابا عليه وله أثر كبير في التخفيف من اثار الضغوط والحل لاعمل ناجح دون دعم المناسب فبدونه يخلق حالة (ضغط العمل) ويخفض معنويات العاملين ويقلل مستوى انتاجياتهم و يهدد صحتهم (الصيرفي ،محمد، 2007 ، ص 330).

4/3 - عوامل ضغوط تنظيمية :لقد صنف" لوثانز" العوامل التالية :

أ/- سياسة المنظمة: وتتضمن العوامل التالية:

- تقييم العاملين بصورة غير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب و الحوافز.
- اجراءات غير واضحة.
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.

ب/-الهيكل التنظيمي: ويتضمن العوامل التالية:

- المركزية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- فرص محدودة في الترقية و التقدم .
- درجة عالية من الرسمية.
- الاعتمادية و الترابط بين الأدوار.(حريم ، حسين 1997 ص 384-385).

4/4- عوامل ضغوط بيئة العمل المادية:

من اهم العوامل الفيزيقية التي تساهم في تنمية الضغط ما يلي :

1-1 /الاضاءة :

الاضاءة الجيدة تساعد العامل على ان ينتج كثيرا بمجهود اقل ،اذ كثيرا ما تتوقف كفاية الانتاج على سرعة الادراك البصري والدقة في التمييز بين الاشياء ،فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكتئاب من الواضح ان هناك أعمال تحتاج الى اضاءة اشد من بعض الأعمال الأخرى (حسان زيدان،1994،ص،39)

كما تثير الاضاءة السيئة في نفوس كثير من الافراد الشعور بالانقباض وتؤدي الى ارهاق البصر وزيادة التعب والاخطاء وهيجان العامل بصفة عامة وهناك بعض الالوان التي تثير

الاعصاب وبعضها يثير الارتياح كذلك منها ما يبعث على الانتاج مثل الالوان الدافئة كاللون الاصفر اما اللون الاخضر فانه يبعث على الارتياح والاسترخاء ويؤثر على كل من المخ والجسم اما اللون الازق يبعث على الهدوء .

مما سبق نستنتج ان الاضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط وابعاد التوتر على المحيط العملي (حسانزيدان،1994،ص،867)

1-2/الضوضاء:

تعرف على انها تلك الاصوات غير المرغوب فيها نظرا لزيادة عدتها وشدتها وخروجها من المألوف من الاصوات الطبيعية التي اعتاد سماعها كل من الانسان والحيوان والتي تصدرعن الآلات الثقيلة والماتورات الكهربائية ..... الخ

لكن كلها تؤثر على صحة وأداء العامل (حسانزيدان،1994،ص،34،32)

1-3/ الحرارة والتهوية:

ان درجة الحرارة الغير المناسبة يمكن ان تكون من مصادر الضغط النفسي والفيزيولوجي ، كما ان الغرفة التي تسوء تهويتها تعني زيادة في درجة الحرارة ، ارتفاع الرطوبة والبرد كل هذه الظروف تؤدي بالعامل الى الخمول والنعاس والتعب والملل وبالتالي عدم الرضا من العمل (حمدي، علي ، 2008،ص،98)

1-4/-الرطـــــوبة :

لا تخلو أي بيئة عمل من وجود رطوبة خاصة اماكن عمل التي تحتوي على مصادر للحرارة فارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل تؤدي الى اعاقة الانسان عن قيام بعمله وشعوره بالتعب والارهاق السريع وذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم وان جو العمل في حاجة الى تجديد الهواء باستمرار عن طريق المراوح او غيرها من الوسائل الاخرى (حمدي، علي ،2008،ص، 200).

النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

تعددت نظريات الضغوط المهنية فكثيرا منها تشترك في المضمون لكنها تختلف في الاتجاه الذي سلكته والجوانب التي تناولتها:

1- نظرية والتر كانون (cannon1932):

قدم والتر كانون تفسيرا ماديا للضغط حيث رجحت النظرية تأثير العوامل البيئية على العوامل الذاتية من حيث ان التعرض لظروف العمل توصف بالقسوة في تماديها الى اختلال النظام البيولوجي للفرد العامل وتتعاطى النظرية مع الفرد العامل باعتباره كائنا بيولوجيا، حيث وضعت الشخصية بالمعدن وتجاهلت النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية للإنسان والتي تجعل للمؤثرات البيئة تختلف من فرد لأخر وفقا للفروق الفردية .(حريم،حسين ،2004،ص،286)

2- نظرية تنادر التكيف (نظرية الجسمية) النظري لهاتر سيلي " H.Selye " وهو طبيب كندي من مواليد سنة 1907وتوفي سنة 1982 .

وقد شرح هذه النظرية في كتاب من تأليفه، ألفه سنة 1956 الضاغط " THE STRESSOR " ، ويتألف النسق الفكري لنظرية "سيلي" في الضغوط ان الضغط متغير غير مستقل ، وهو استجابة لعامل ضاغط" THE STRESSOR" يميز الشخص ويصفه على اساس استجابته للبيئة الضاغطة ويعتبر سيلي أن اعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضاغط عالمية وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة، كما يرتبط تقدم الفعل او الدفاع ضد الضغط وبين التعرض المستمر المتكرر للضاغط وفي هدا الصدد حدد 3 مراحل للدفاع ضد الضغط وهده المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

مرحلة الانذار : تمثل هده المرحلة استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالي الضغط (لقرع،خديجة،2014،ص،11)

مثال:افترض ان رئيسك الجديد في العمل جاء في الموعد المحدد لاستلام التقارير الذي كلفك بها ،والتي لن تنته منها بعد، ان ذلك قد يغضب رئيسك ويجعل من المحتمل ان تفقد وظيفتك الجديدة التي حصلت عليها بعد عناء خاصة ، وان هده التقارير مطلوبة للعرض على مجلس الادارة ،إن هذا الظرف الضاغط الذي تمر به سوف يصاحبه بعض الاعراض فعندما يقترب برئيسك تبدأ ، الغدد والاعصاب في افراز هرمونات ومواد كيميائية وهي بمثابة حاملات رسائل الى اعضاء الجسم ،فيرتفع معدل التنفس ،وتزداد نسبة الكوليسترول في الدم ،باختصار بتحول الجسم الى حالة من التأهب لمواجهة الخطر المحتمل ويحدث ذلك في اقل من ثانية ، اذا اختفت هده الاعراض بعد فترة قصيرة فان عملية التكيف لا تتجاوز هده المرحلة فقد يواجهك رئيسك بطريقة ودية ويرشدك الى كيفية تجنب هدا التأخير في المستقبل واذا لم تختفي هده الاعراض كان يخاطبك رئيسك بلهجة غاضبة ، ويعطيك مهلة قصيرة لتحسين ادائك فان هدا يعني استمرار الضغوط التي يواجهها ويؤدي على انتقالك الى المرحلة التالية (احمد جاد، عبد الوهاب،1996،ص،89)

مرحلة المقاومة او التكيف :

وهي القدرة القصوى على التكيف تتمثل هده المرحلة في تطبيق اليات التعامل المختلفة بهدف الوصول الى مستوى التكوين المطلوب .

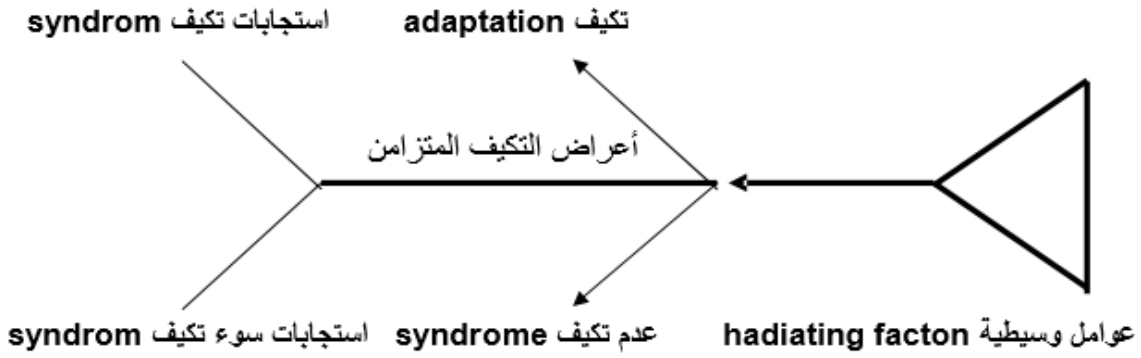
مثال :اذا قررت الحضور الى دورة تدريبية مكثفة (في كتابة التقارير) ، وتعمل صباحا ومساءا من اجل تحسين ادائك في اعداد التقارير قبل انتهاء الوقت المحدد فاذا نجحت في تحقيق هدفك فان ذلك يعني انجاز اكبر عدد من التقارير في وقت قصير وبمعاناة اقل يعني قد تكيف الجسم مع اعباء الوظيفة الجديدة وتزول الاعراض المرضية التي تصاحبه كما في المرحلة السابقة (احمد جاد ، عبد الوهاب ،1996،ص 90) .

مرحلة الانفعال او الضعف او الانهاك:وفيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية والتكيفية والمدخرة وعليه فان عملية المقاومة تنهار ويظهر الضغط الشديد راو الفشل الفيزيولوجي وبالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة كما يصبح سريع التأثير بالأمراض (لقرع، خديجة ،2014 ، ص12)

مثال:افترض ان تحسن ادائك قد لاقى اعجابا من رؤسائك في العمل ، وبعد عدة اشهر من تقرر ترقيتك الى وظيفة جديدة اكثر اهمية (بعد ان اخبرك رئيسك ان عبء الوظيفة الجديدة 3 اضعاف الوظيفة القديمة) ،ان سعادتك بالترقية دفعتك الى قبول التحدي وقررت مضاعفة جهودك للقيام بهده الاعباء كما قررت الالتحاق بدورات تدريبية مسائية في الحساب الاعلام الآلي لارتفاع مستوى ادائك وبعد شهور قليلة من الالتحاق بالوظيفة الجديدة بدأت تشكو من صعوبة التنفس وارتفاع في الضغط...

ان هده الاعراض ما هي الا رسائل واضحة من الجسم لكي تتوقف عن الافراط في بذل الجهد والعودة الى معدلك الطبيعي في العمل فشلت في الاستجابة لهذه الرسالة واوصلت العمل الشاق وبمعدلات مرتفعة فإنك تصل الى المرحلة الأخيرة (احمد جاد ، عبد الوهاب ،1996 ، ص90).

وقد اوضح في كتابات "لفين" و "سكوتش" ان سيلي قد قدم رسما توضيحيا لنظريته كما هو مبين في الشكل التالي :



(شكل رقم 02) يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز سيلي"

(لقرع ، خديجة ، 2014، ص19)

وفي ايطار هدا الرسم التوضيحي نميز الضاغط وهو متغير متنقل ينتج عنه ضغوط العمل الوسطية وهي التي يكون دورها هام في ان يقلل او يزيد فيتأثر الضاغط مثل المناخ والطعام اما عن عوامل الضغط فترجعها هده النظرية الى ثلاثة عوامل هي :

عوامل الضغط الجسدي : مثل الاصوات المزعجة، الاصابات، الجروح والحوادث والآلام ..... الخ

عوامل الضغط النفسي : مثل القلق ،الانهاك عن انواعها والاخطار خاصة ما يهدد الحياة منها : الوحدة الارهاق الفكري

عوامل الضغط الاجتماعي : مثل الصراعات المهنية والظروف الحياتية المعاشية الصعبة والخلافات العائلية والعلاقات الاجتماعية السيئة والعلاقات الشخصية ، العزلة ..... الخ (لقرع،خديجة،2014ص13)

3- **نظرية سبيليرجر(spulberger)**: هده النظرية سلوكية عن القلق تعتبر هده النظرية في القلق مقدمة ضرورية في فهم نظريته عن الضغوط اذ يعتبر القلق استعداد طبيعي او اتجاه سلوكي يعتمد بصورة اساسية على الخبرة الماضية ويرتبط بين قلق الحالة والضغط ويعتبر الضاغط مسببا لحالة القلق وما يشبه في قلق الحالة له علاقة بالضغط كما يهتم "**سيلبرجر**" في الاطار المرجعي لنظريته بتحديدي طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغط وتميز بين الحالات القلق الناتجة عنها وتمتد العلاقة بينها وبين الدفاع التي يساعد على تجنب النواحي لديه كما يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبث، انكار، اسقاط) او يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط (لقرع،خديجة،2014ص 14،13)

4- واذا كان " **سبيلبرجر** " قد اهتم بتحديد خصائص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي علو المستويات مختلفة لحالة قلق الا انه لا يساوي بين مفهومين (الضغط، القلق) وذلك لان الضغط النفسي وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كردة فعل

انفعالي والمثيرات التي تستدعي هده الضغوط .

وتوضح النظرية السلوكية للضغوط ان أهم المحدثات للخلل الوظيفي البيولوجي هو الاستجابة الخاصة للعضو المرافق الانفعالية التي سبق تعلمها وتؤمن هده النظرية انه نتيجة للارتباط بين الموقف الانفعالي، واستجابة عضو خاص يثير اي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، وعندما يتكرر الموقف لدرجة كافية ، وشديدة يظهر الخلل الوظيفي في هدا العضو، وقد اخد اصحاب هده النظرية السلوكية يستخدمون مبدا التدعيم والتغذية الرجعية لشرح التأثير العوامل السيكولوجية على العلل الجسمية .(لقرع، خديجة ،2014،ص14)

ـ النماذج المفسرة لضغوط العمل:

1-7 نموذج سيزلاقيووالاسSzilagg&Wallaceسنة 1987

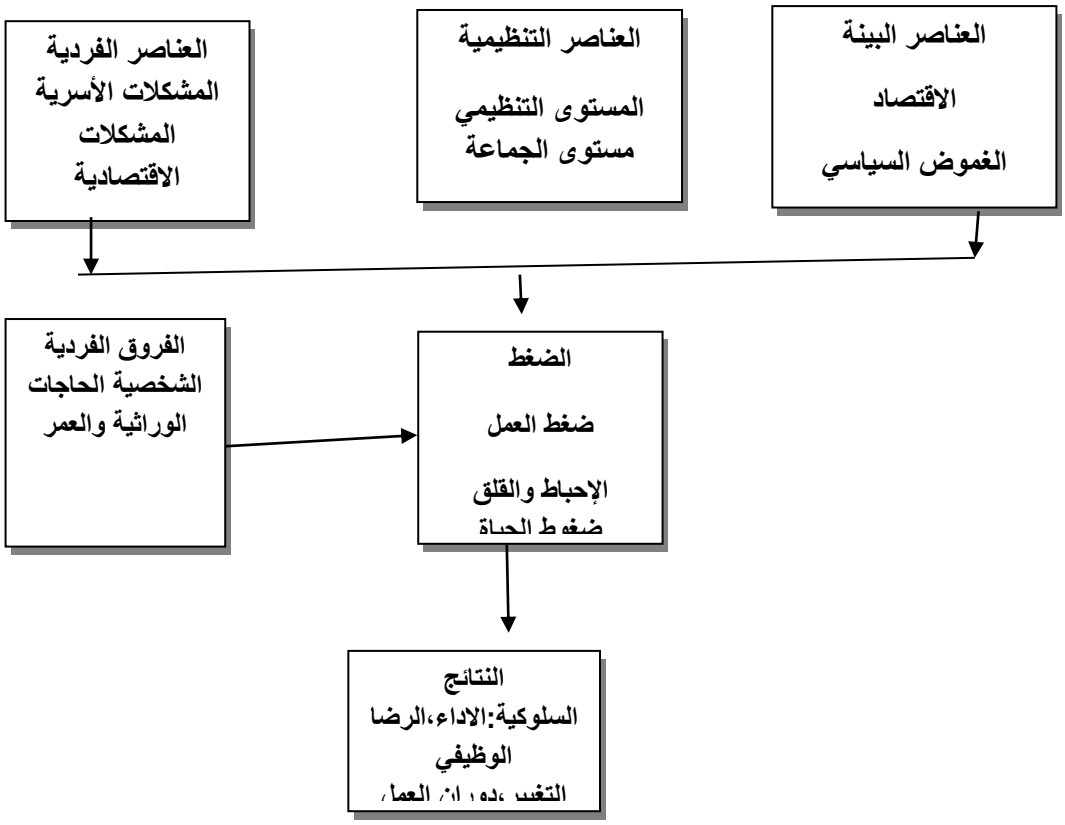
يقوم هذا النموذج على الضغوط الخاصة بالعمل تنبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي:

البيئة، المنظمة، و العوامل الفردية.

وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين ، ولكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى أخر، ورغم تباين حدة الضغوط من فرد إلى أخر.

إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر ترتب في النهاية أثار سلبية سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط ، كما أنها ترتب أثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل.

ويوضح الشكل رقم (03) نموذج سيزلاقيو والاس لتفسير ضغوط العمل :



الشكل(03) نموذج سيزلاقي و اوالاس لتفسير ضغوط العمل :

(سيزلاقي،والاس،1991،ص،182).

وهذا النموذج بدوره وإن كان حدد مصادر وضغوط العمل إلا أنه لم يبين آلية وكيفية حدوث هذه الضغوط نتيجة لتعرض الفرد للعوامل التي عددها النموذج.

7-2-نموذج الإطار الثنائي لتفسير ضغوط العمل 1998

تضمن نموذج الهيجان لتفسير الضغوط المهنية الأبعاد التالية:

1- **مصادر ضغوط العمل**:حدد النموذج هذه المصادر في مجموعتين هما:

أ- المصادر المتعلقة بالفرد وتشمل: مصادر متعلقة بشخصية الفرد والمصادر النفسية و المصادر السلوكية.

ب-برامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة وتشمل: ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية، و ظروف العمل المادية، والتغيير في بيئة العمل.

2- **النتائج المترتبة على ضغوط العمل**: وتشمل:

أ- نتائج ضغوط العمل على الفرد :

وهي الإضرابات النفسية الفسيولوجية و الإضرابات النفسية والاضطرابات السلوكية.

ب-نتائج ضغوط العمل على المنظمة : وتشمل :

- عدم دقة القرارات
- تدني مستوى الإنتاج
- الغياب والتسرب الوظيفي
- الصراع الشخصي في بيئة العمل
- ارتفاع معدل الشكاوي وأحداث العمل.

3- إدارة الضغوط المهنية وتشمل:

إدارة الضغوط على مستوى الفرد وتضم :

- تعديل بناء الشخصية لدى الفرد
- إدارة الوقت
- مواجهة الصراع في بيئة العمل
- التمارين البدنية.
- الدعم الاجتماعي.
- الحفاظ على الطاقة
- طلب المساعدة من المتخصصين.

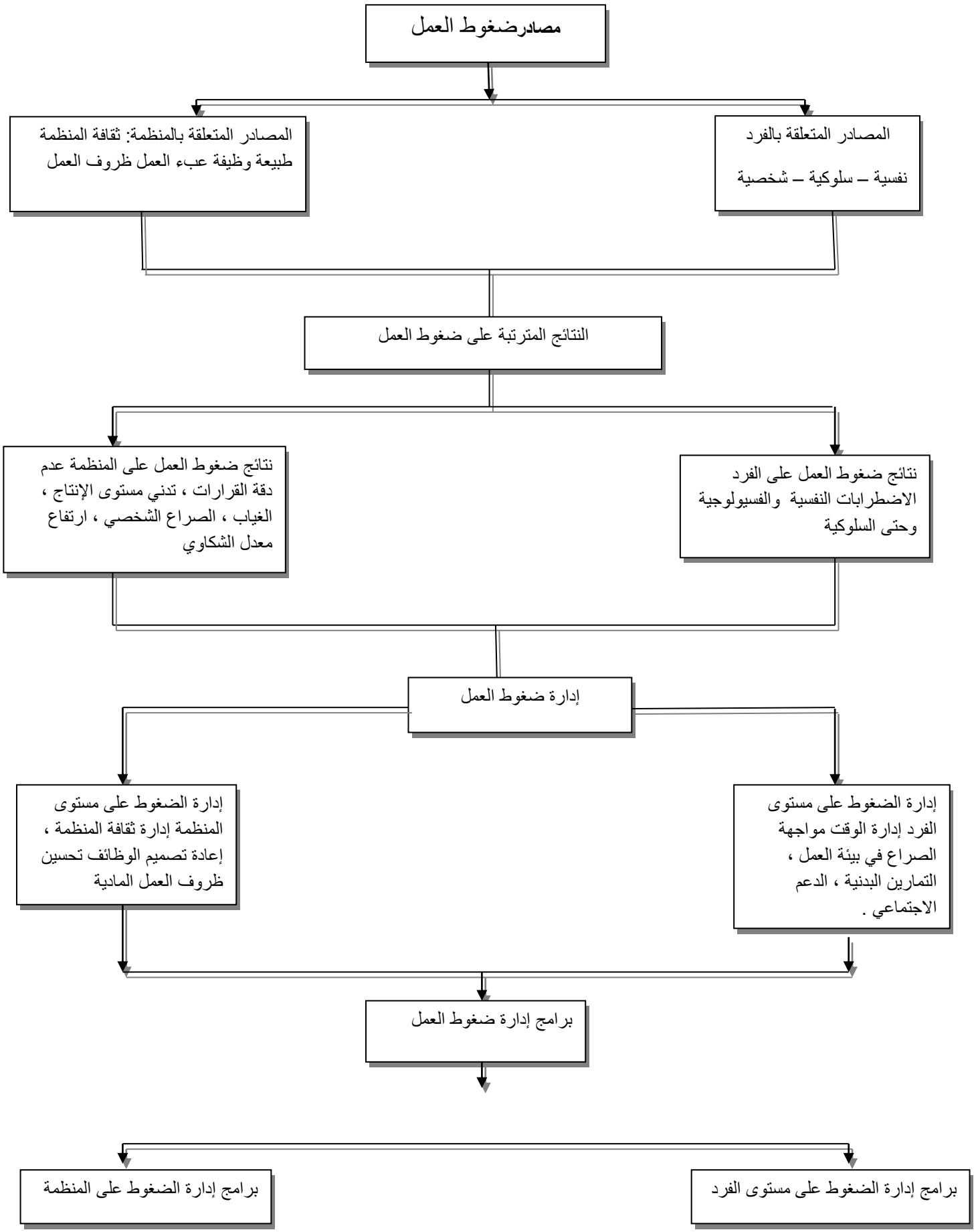
إدارة الضغوط على مستوى المنظمةوتشمل:

- إدارة ثقافة المنظمة
- إعادة تصميم الوظائف.
- الإشراف الناجح.
- استخدام الدوافع بفاعلية لمواجهة الصراع في بيئة العمل.
- الأساليب التنظيمية بتوفير المناخ الملائم للتقويم والتطويرالوظيفي،
- تحسين ظروف العمل المادية.

4-**برنامج إدارة الضغوط المهنية** ويشمل:

أ- برنامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.

ب-برنامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة . (الهيجان ،عبد الرحمان، 1998 ص 92 ،)


مصادرضغوط العمل
المصادر المتعلقة بالفرد
نفسية – سلوكية – شخصية
المصادر المتعلقة بالمنظمة: ثقافة المنظمة طبيعة وظيفة عبء العمل ظروف العمل
النتائج المترتبة على ضغوط العمل
نتائج ضغوط العمل على الفرد الاضطرابات النفسية والفسيولوجية وحتى السلوكية
نتائج ضغوط العمل على المنظمة عدم دقة القرارات ، تدني مستوى الإنتاج ، الغياب ، الصراع الشخصي ، ارتفاع معدل الشكاوي
إدارة ضغوط العمل
إدارة الضغوط على مستوى الفرد إدارة الوقت مواجهة الصراع في بيئة العمل ، التمارين البدنية ، الدعم الاجتماعي .
إدارة الضغوط على مستوى المنظمة إدارة ثقافة المنظمة ، إعادة تصميم الوظائف تحسين ظروف العمل المادية
برامج إدارة ضغوط العمل
برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد
برامج إدارة الضغوط على المنظمة

ويوضح الشكل (04) نموذج الهيجان لتفسير ضغوط العمل:(الهيجان ، عبد الرحمان ، 1998، ص92)

الآثار الايجابية و السلبية لضغوط العمل:

من الآثار المترتبة كنتيجة لضغوط العمل وقد يكون منها ما هو إيجابي وما هو سلبي،مع أن العديد من الباحثين والكتاب اقتصروا في دراستهم على ذكر الآثار السلبية فقط دون الإيجابية،وكترتيب لهذه الآثار يمكن حصرها في مجموعتين الآثار الإيجابية والآثار السلبية:

1-8 الآثار الإيجابية المترتبة على ضغوط العمل:

تتمثل أهم الآثار الإيجابية المترتبة على ضغوط العمل في :

أ- تنمية المعارف لدى الفرد وإثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل والسعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات وتأكيد القدرة في القيام بالعمل.

ب-تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة، حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

ت-رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا، و هو ما ينعكس على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة، وتحقيق الأداء المتميز.

ث-زيادة مهارات العاملين العملية ورفع كفاءتهم في أداء الأعمال الموكلة إليهم.

ج- اكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل،فقد توجد تحديات متعددة بالعمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المنظمة ،ومن خلال مواجهة تلك التحديدات تتضح قدرات الأفراد وكفاءاتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العملية المختلفة.

ح- واستخدام هذه القدرات والكفاءات بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة. (الشنواني، صلاح،1992،ص،496).

كما تؤدي الضغوط إلى :

- زيادة تركيز الفرد في العمل.

- التركيز على نتائج العمل للشعور بالإنجاز .

-النظر إلى مستقبل بتفاؤل.

-المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

-المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر(العميان، محمد السلمان2002،ص165)

تتمثل الآثار الايجابية للضغوط المهنية في أنها تنتمي معارف الفرد،كما تنتمي الاتصال وتفتح عدة قنوات وأساليب للاتصال والتفاعل بين العمال ،تنمي مهارات العمال وكفاءاتهم في مواجهة المواقف الطارئة والمواقف التي تسبب الضغط تجعل الفرد قادر على التعبير على مشاعره كما تزيد من تركيز العمال في أدانهم للعمل وترفع الروح المعنوية وتنمي الوعي والانتباه لدى العمال.

8-2- الآثار السلبية المترتبة على ضغوط العمل

يترتبعلى ضغوط العمل أثار سلبية متنوعة كالاضطرابات السيكولوجية والنفسية والسلوكية وهي تشمل الفرد والمنظمة.

8-2-1- الأعراض والاضطرابات السيكولوجية:

ان تزايد الضغوط على الفرد في العمل ينتج عن ذلك حدوث بعض الاضطرابات السيكوسوماتية (النفسية-الفسيولوجية)، وهي اضطرابات متعددة ...

ويرى هيجان بشأن هذه الاضطرابات":إن الاضطرابات النفسية الفسيولوجية هي حالات معينة تكون فيها التغيرات التكوينية في الجسم راجعة بصفة رئيسة إلى اضطرابات انفعالية

وهذه الاضطرابات التي تسمى أحيانا بالأمراض (السيكوسوماتية)،إنما هي تعبير عن الاتصال الوثيق بين العقل والجسم أي بين الشخصية والصراع الانفعالي من ناحية والجهاز العصبي المستقل من ناحية أخرى "(هيجان،عبد الرحمان،1998،ص225).

8-2-2- الاضطرابات النفسية:

يتحمل الانسان درجة معينة و محدودة،وعندما يتجاوز الأفراد هذه الدرجة نتيجة للضغوط العالية التي تواجههم ، تبدأ الاضطرابات النفسيةتظهر عليهم.

والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة ومنها:

القلق : تتميز استجابة القلق الناجمة عن ضغط العمل بواحد أو أكثر من الأعراض الأتية:

العجز عن التركيز والانتباه،وشعور الفرد بفقدان السيطرة على نفسه.

زيادة نبضات القلب والعرق وبرودة الأطراف وإضرابات المعدة وضيقالصدر.

التوتر العضلي الذي يترتب عليه شعور الفرد،بالتعب والعجز عن الاسترخاء.

الاحتراق النفسي:وقد سبق الحديث عنه في موضعه .

الاكتئاب : وهو أحد الاستجابات النفسية لضغوط العمل ،وله أشكال منها الحزن،والاكتئاب والذي يحدث غالبا بسبب حادثة مثيرة وتكون له أعراضه الواضحة التي يمكنه ملاحظتها حسب درجة الاكتئاب(الهيجان،1998، ص 244- 236)

ومن هذا نستنتج أن الاضطرابات النفسية تصيب الفرد العامل نتيجة تكرار الأحداث والضغوطات التي يواجهها الفرد في مكان العمل وهي من الآثار السلبية للضغط المهني تتمثل في القلق،قلة التركيز في أداء المهام ، الاكتئاب ، الاحتراق النفسي.

8-2-3 الإضرابات السلوكية:

من الاضطرابات السلوكية الخاصة بضغوط العمل وهي:

- في الأكل والشرب:ضغوط العمل تترك أثار على الفرد من حيث رغبته في أكل وذلك بفقدان الشهية أو شراهة في الأكل والشرب

-التدخين وتعاطي الكحول والمخدرات:يعد الإفراط في التدخين وتعاطي المخدرات من المؤشرات السلوكية التي تقع على الفرد نتيجة الضغوط،ويلجأ بعض الأفراد إلى الإدمان على ذلك بسبب شعورهم بالعجز من مواجهة الضغوط

- اضطرابات النوم : وهي نتيجة الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل بأنه مؤشر يدل على التوثر...

ومن أنواع إضرابات النوم: الأرق والكوابيس والفزع الليلي ونعاس النهاري (الهيجان،،1998 ، ص -245 -252).

- ممارسة العنف بسبب تعرض الفرد للضغوط والإحباط والتو ثر و الاكتئاب والقلق...والإدمان على الكحول والمخدرات للهروب من المشكلات التي يواجهها الفرد تحت تأثير الضغوط (عبد الباقي 2005،ص301).

خـــــــــلاصة الفصل:

تعد ضغوط العمل من أحد الموضوعات الاساسية التي يركز عليها الباحثون في مجال الادارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار ان الضغط في العمل هو أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع زيادة حدة المنافسة التي تواجهها حيث أنها تعرض العامل لقدر مناسب من الضغوط هو نوع من التحدي لها ، بحيث يستثير حماسته ودافعيته و نشاطه وبالتالي تؤدي الى نتائج ضارة وسلبية .

قد يؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المنظمة ككل ويمكن علاج مختلف هده الضغوط والوقاية منها من خلال التركيز على مواجهة هده المصادر والمسببات للحد من الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية.

وبعدها سوف تتطرق الطالبة الباحثة الى المتغير الثاني الذي يعتبر من بين الاهداف التي يسعى الى تحقيقها علم النفس الصناعي وهو الرضا الوظيفي الذي لا يتحقق لدى العامل في ظل كل الضغوطات المهنية التي تم التطرق اليها في هذا الفصل .

الفصل الثالث:الرضا الوظيفي

- ❖تمهيد
- ❖مفهوم الرضا الوظيفي
- ❖تعاريف الرضا الوظيفي
- ❖عوامل الرضا الوظيفي
- ❖أبعاد الرضا الوظيفي
- ❖نظريات الرضا الوظيفي
- ❖أساليب تحقيق الرضا الوظيفي
- ❖بعض الارشادات لزيادة الرضا عن العمل
- ❖خلاصة الفصل

تمهيد :

- حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة الاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل وفي هذا الفصل من الدراسة سوف نتطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي وبعض التعاريف له وعوامل و أبعاد الرضا الوظيفي وأهم النظريات التي اهتمت بالرضا الوظيفي وكيف يحقق الرضا...وبعض الارشادات لزيادة الرضا عن العمل ونختمه بحوصلة من خلال تلخيص ما جاء فيه.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

- **لغة :** رضي، رضا، رضى ورضوانا، وهو ضد السخط و ارتضاه : رآه أهلا و رضي عنه : أحبه و أقبل عليه (ابن منظور ،2005، ص 168).
- **اصطلاحا :** عرفه "أنس شكشك" بأنه : اتجاه العامل نحو عمله ومدى إخلاصه وتفانيه في خدمة العمل ويقاس من خلال توافق العامل مع عمله و قيامه بالعمل ، بنشاط وجد ومثابرة وأنه يحقق السعادة والطمأنينة في عمله ، ويكسب تقدير وإعجاب إدارته والمشرفين عليه ويبني إيجابية مع من يعملون معه . ولا يعاني في عمله أنزاع الملل ويصاحب عمله مشاعر السرور والرضا (أنس شكشك ، 2009 ، ص 43)
- أما **معجم الثورات الأمريكي** فقد عرف الرضا بأنه : تحقيق وإشباع الرغبة أو حاجة شهوة أو ميل (الشرايدة سالم تيسير2008، ص 63).

2- تعريف الرضا الوظيفي:

- عرفه فروم ( )MOORV على أنه : شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا المهني بينما الشعور السلبي ويتبعه عدم الرضا المهني (الشرايدة سالم تسير، 2008، ص64)
- ويعرفه روبيرت(Robert): بأنه احساس بالراحة وهو الشيء الايجابي الذي يتمخض عن انجاز ما كنا نتوقعه ، وما كنا نريده (Patrise Roussel,1996,p75)

- ويعرفه أيضا « Asaad »: أن الرضا عن العمل هو حالة نفسية ايجابية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله ، وخبراته وتجاربه العلمية(Asaad al akneri , 2006 p 68)

-يتبين من التعريفات السابقة اختلاف الباحثين على تحديد مفهوم الرضا المهني ويمكن القول من خلال ما استخلصناه من التعريفات السابقة على أنه هذا الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع الحاجات الفرد وقد يكون هذا الشعور داخلي يتعلق بالعامل اتجاه عمله ، ويكون شعورا ظاهرا من خلال سلوكه .ولكل فرد درجته من الرضا تميزه عن غيره

3- عوامل الرضا الوظيفي :

5-1 ظروف العمل:

يعتبر هرزبرغ(Herzberg،1966) المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من أهم مسببات مشاعر الرضا الوظيفي، وتتمثل هذه المتغيرات في المسؤوليات التي يحتويها العمل و طبيعة الأنشطة وفرص الإنجاز التي يوفرها العمل نفسه،وكلما تنوعت المهام ارتفعت درجة الرضا وذلك لما يحققه التنوع من قلة تكرار المهام الذي يؤدي إلى تقليل احتمال الملل ، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا بتوفير التكامل بين المهام ودرجة الذكاء العمال ، لأن العال ذوي مستوى الذكاء المنخفض يفضلون المهام المتكررة .(احمد صقر عاشور،1979،ص143).

يعتبر" هرزيرغ1966" المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من أهم مسببات مشاعر الرضا.

درجة السيطرة الذاتية يعتبر عاملا هاما من عوامل الرضا الوظيفي ، لأنها تقدم للفرد درجة اختيار طرق أداء العمل ، وقد دامت أبحاث فروم (1996،)VROOM ، والتر(WALTER) و جيست (GUEST) الذين توصلوا إلى ارتباط إدراك العامل بتوظيف قدراته و ارتفاع درجة رضاه الوظيفي ، و يتفق ماسلو (1954, MASLOW) مع هذه الفكرة ويعتبر استخدام الفرد لقدراته ومهارته يمثل إشباعا لحاجة تحقيق الذات.(أحمد صقر عاشور،1979 ، ص 143).

5-2-الأجر:

الأجر من الحوافز التي تعتبر من الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالفرد،ويمكن الحصول عليها و استخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين ،وأدائه لنشاط أو أنشطة محددة بالشكل والأسلوب الذي يشبع رغباته أو توقعاته ، ويمكن تقديم الحوافز على شكل نقود كالرواتب والعلاوات ،و اظهرت العديد من التجارب أنه عندما نطلب من المشرفين ترتيب مختلف العوامل التي تشكل دوافع العمال، فإن النقود واجر والحوافز المادية كثيرا ما توضع على رأس القائمة أو في مرتبة قريبة منها جدا.(أحمد صقر عاشور، 1979ص 153)، لأنالنقود هي الوسيلة و العائد المادي الوحيد لسد الحاجات الأساسية وتحسين ظروف الحياة.

ويعتبر الأجر عند ماسلو (maslow ,1954) من الحاجات الأساسية ، حيث وضعه في قاعدة هرمه المعروف .(العميان محمد سليمان ، 2004، ص ص282-283)

3-5 الزملاء:

يرتبط الرضا الوظيفي بالعلاقات التي يكونها الفرد مع زملائه في العمل والتفاعل الذي يقيمه معهم ،لهذا فان الظاهرتين الأساسيتين اللتين تحددان العلاقة بين العامل وزملائه داخل المؤسسة هي التعاون و المنافسة ،لذا تلجأ أغلب المؤسسات إلى استخدام عامل المنافسة،العلاقات الجيدة بين الزملاء تجعلهم يتفاعلون مع بعضهم و بذلك تحقق المؤسسة أهدافها ،هذه العلاقة إذا قامت على التخوف والحذر والتنافس على تولي المناصب القيادية ستؤدي حتما إلى التنافر، و تسبب ظهور الصراعات . (أحمد صقر عاشور ،1979، ص 143)

يعتمد رضا الفرد على مقداد المنافع التي يحققها من علاقته بجماعة العمل أو الزملاء، فكلما كان التفاعل بين الفرد وجماعة العمل يحقق منفعة للفرد، كانت جماعة العمل مصدر رضاه ،إذا كان تفاعله مع الجماعة يحقق توترا أو يحول دون تحقيقه لحاجات معينة كانت هذه العلاقة مصدر عدم رضاه مما قد ينعكس على أدائه ، لذاك يجب أن تكون العلاقات الجيدة والإنسانية جوهر التعامل بين الزملاء مما يولد لديهم الشعور بالاطمئنان و الاستمرار في العمل ،مما يؤثر إيجابيا على معنوياتهم و رضاهم عن عملهم الذي يسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها .. (مسعود بو رغدة، 2007 ص45).

5-**4 الترقية** : تعتبر الترقية دليل اعتراف الادارة بالمجهود المبذول و التفاني في العمل و تتيح الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل كما تعتبر مشروعا لأي موظف يحسن من خلالها وضعه الاجتماعي .(جورج فريدمان ، 1985، ص 112).

5-5 الإشراف :

هو عملية إدارية تهدف إلى توجيه نشاط العاملين بما يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة ،وهو الجهد الذي يبذله رئيس العمل نحو جماعة عمله من الناحيتين الإدارية و الفنية لبلوغ أهداف المؤسسة.(علي السلمي،1981ص 322)، وحتى يرضى العاملون عن مشرفهم يجب عليه أن يكون متمكنا من جميع الأساليب الإشراقية، مستعملا الأسلوب المناسب منها حسب خصائص و مهارات و صفات شخصية المعلمين الذين يقودهم .

توصلت دراسة "ليكارث وزملائه" إلى أن المشرف الذي يسعى لكسب أداء العامل ويهتم بقضاياه ومشاكله وأن يجعل هذا العامل يحس بالاهتمام به وبمشاكله ومشاعره ،مما يؤدي به إلى تقديم أداء متميز يعبر من خلاله العامل عن رضاه عن مثل هذه المعاملات .(أحمد صقر، 1979ص148)

4- أبعاد الرضا الوظيفي :

تشير الدراسات المختلفة التي تناولت الرضا المهني على أنه يأخذ أبعادا مختلفة ، الا أن هناك ثلاثة أبعاد تتقدم على غيرها وهي :

4-**1- الرضا بسياسات العمل في المنظمة :** وتشمل سياسات الأجور والتعويضات و الترقيات ونظم الادخار و التقاعد و غيرها..

4-**2- الرضا بعلاقات العمل :** وتشمل أهمية العلاقات بالأخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل...

4-**3- الرضا بالعمل ذاته :** ويشمل أهمية ما يحتويه من واجبات و مسؤوليات ، وبملائمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية و الذهنية ، وقدرة الوظيفة على اشباع دوافعه و حاجاته.

ومن الواضح أن الرضا بأحد الأبعاد لا يرتبط بالرضا عن الأبعاد الأخرى ، حيث أنه من الطبيعي أن نجد الاختلاف بين أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة ، ومصدر ذلك الاختلاف قد يعود لاختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر، أو سبب العلاقة التي تربط بين الزملاء في العمل ، أو اختلافية في الأقدمية وقدرتهم على أداء الأعمال المناطة بهم.

بالإضافة لاختلافهم في نظريتهم الشخصية للأعمال التي يقومون بها (محمد رجب، فايزة، 2011ص 50)

5- **نظريات الرضا الوظيفي**:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا وعدم الرضا المهني وفيما يلي عرض لهذه النظريات:

2-1 نظرية تسلسل الحاجات:

تسمى هذه النظرية غالبا بنظرية ابراهام ماسلو(abrahammaslow) وهي نابعة من الحاجات البشرية التي تدفع الفرد ليسلك سلوكات معينة ، فدافعية كل شخص بسبب إرادة تحقيق الحاجات البشرية ، وعندما كون للشخص هذه الإرادة يكتسبها .

تعتمد هذه النظرية على ترتيب الحاجات في مدرج هرمي على أساس تسلسلها على قاعدة " كلما أشبعت حاجة ما ظهرت حاجة أخرى في مستوى الأعلى" ، و يفترض في نظرية تسلسل الحاجات أن الناس في محيط العمل يدفعون للأداء بهدف إشباع حاجاتهم الذاتية .(جعفر أبو القاسم ،1987، ص 93) .

وتؤكد دراسات ماسلو أن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم ،لذا لابد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا الذي له دور كبير في زيادة فعالية الأفراد و المؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمن والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم،(سالم تيسير، 2008،ص80)

2-2 نظرية العاملين (الدفاعية- الصحة):

تقدم هذه النظرية التي وضعها هرزبرغ (herzberg 1996) كيفية تنشيطدافعية الأفراد وربط إشباع هذه الدوافع بسلوك الأداء ،وتفسير دافعية الأفراد بنوعين من العوامل ،النوع الأول هو الدافعية ويتضمن الإنجاز والتقدير والتطور والعمل في حد ذاته ،أما النوع الثاني فهي العوامل الصحية وتكون من سياسة المؤسسة والرقابة و ظروف العمل والأجر والضمان الوظيفي والإشراف والعلاقات المتبادلة بين المسؤولين والزملاء وتسمى هده العوامل بالعوامل الدافعة لأنها عوامل نفسية تدفع بالعامل الى الرضا كما تسمى العوامل المحيطة او الاتية من خارج العمل بعوامل الصحية .

أسهمت هذه النظرية في توضيح دوافع العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، مما دفع لدراسة العوامل التي تؤثر في الرضا كما يعتبر ظهور علامات الشعور بعدم الرضا دليل على وجود حاجات ودوافع لم يتم إشباعها، و ما يعاب على هذه النظرية أنها لم تعمل على قياس درجات الرضا وعدم الرضا وإنما تطرقت إلى كيفية حالة الرضا وعدم الرضا.(مسعود بو رغدة، 2007،ص 32)

2-3 نظرية التوقع :

تتركز هذه النظرية على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يتحصل عليه من عمله، و ترى هذه النظرية أن دافعية الفرد لأداء العمل هي محصلة للعوائد ، وبعبارة أخرى ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يعبر عن تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد ومقدار ما كان متوقع الحصول عليه نتيجة أدائه ،و تعتمد هذه النظرية على ثلاث جوانب كما يلي :

- الجاذبية (المنفعة): وهي حرية اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج أو العوائد المرغوبة.
- الارتباط بين الأداء والعائد (المكافأة) :وهي حرية اعتقاد الفرد بان مستوى ادائه يؤدي الى تحقيقه للنواتج او العوائد المرغوبة .
- الارتباط بين الجهد والأداء: هي احتمال لمدرك للفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء ،أي مدى رغبة الفرد في العمل أو تحقيق عائد معين في أي وقت ،

وتتوقف على اهداف الفرد وادراكه للقيمة النسبية لهذا الأداء كوسيلة لتحقيق هده الأهداف (أحمد ماهر، 2008، ص 154).

4-4 نظرية القيمة لوك (locke) :

من اهم نظريات المفسرة للرضا الوظيفي ووفقا لهده النظرية فان الرضا الوظيفي حسب درجة التوافق الذي يحصل بينما يحصل عليه الفرد فعلا من العوائد ،وما يرغب في الحصول عليه وانطلاقا من هده النظرية فان درجة رضا الفرد عن عمله او احد عناصر عمله تحكمها ثلاثة اشياء

- مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة للعنصر
- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر
- اهمية هذا العنصر بالنسبة له (أحمد ماهر،2008، ص 168)

5-5- نظرية الهدف للوك (locke) :

اكد لوك (locke) ان العمال يندفعون الى العمل وفق الشروط التالية :

- توفر حوافز معينة في البيئة ويتم ذلك بتحديد ما تريده المؤسسة من العامل وتوضيح الحوافز(زيادة الراتب والترقية)
- تحقيق عملية المشاركة في تحديد الاهداف بحث يقوم العمال ورئيسهم باتخاذ القرارات بصورة مشتركة
- تحديد طبيعة الاهداف المقررة وخصائصها ومدى وضوح ودرجة الصعوبة والتحدي والتنافس بين الزملاء والتغذية الراجعة
- يتضمن قبول الاهداف المقررة من قبل العامل وعزمه على اداء العمل الذي يحقق الاهداف (صلاح الدين محمد،2000، ص 135)
- حسب نظرية (locke) الدافعية نحو العمل والاداء يكونان مرتفعان عندما يحدد العمال اهدافهم ويشاركون في تحديد الاهداف مع مسؤوليهم ،كما ان تحديد الاهداف يرسم بدقة المسار الذي يجب ان يسلكه العامل ، مما يسمح له بتوجيه طاقته بشكل

مركز قد يمكنه من تحسين ادائه لان تحديد الهداف يوفر معيار واضحا للمحاسبة ومراقبة السلوك، كما تقدم الاهداف المحددة بدقة تحديا للعامل يسعى لتحقيقه (الغفار حنفيعبد القادر 131،1997 ص).

- **6-2 نظرية الانصاف :**

تنسب هذه النظرية لكل من "أدامس وباتشن"adams، patchen" اللذان يعتبران أن الرضا الوظيفي متوقف على إحساس الشخص بمعاملة المؤسسة على أساس الإنصاف ضمن الإطار الاجتماعي الذي تواجد فيه ، فيميل الفرد إلى مقارنة وتحديد قيمة عمله مع ما يتلقاه الأخرون الذين لهم نفس المؤهلات ، وتسمى هذه النظرية " بنظرية المقارنة الاجتماعية بسبب تأثير الجماعة على الفرد ، وتعتبر أكثر ديناميكية لذا تسمى "نظرية العمليات" ،حيث يميل العامل إلى اختبار الأفراد ذوي الرواتب المرتفعة للتأكد من أن راتبه عادل أو غير عادل .(عبد الغفار حنفي ، 1997 ص 227)،وعلى ضوء هذه المقارنة تحدد درجة الرضا ،إذا اعتبر العامل لا يعادل جهده أحس بلا عدالته ن وبالتالي يكون غير راض.

هذه النظرية ترتكز على المكافآت المالية باعتبار المال من المكافآت الملموسة بخلاف التقدير المعنوي .(علي عسكر ، 1986 ص 48)،حسب هذه النظرية إذا أحس العامل أن وضعه أسوأ من وضع الأخرين فأمامه عدة بدائل:

- يحاول استعادة التكافؤ بالضغط لزيادة اجره مثلا:
- الضغط لتقليل عوائد العامل الأخر أو الأخرون.
- التقليل من مستوى الجهد الذي يبدله.
- الضغط لزيادة أعباء العمل للعامل الأخر.
- يراجع العامل تقديراته وأن تثور عنده الشكوك في دقة هذه التقديرات.
- تغير الفرد المرجعي (الشخص الذي يقارن به)
- قد يلجا إلىتغير مؤسسته.(عبد الغفار حنفي ، 1997 ، ص 227)

2-7 نظرية التعارض للولر (LAWLER ;1973):

قدم لولر نموذج المستقبل الذي يرتكز على فكرة وجود تعارض بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يحصل عليه فعلا، فدرجة الرضا الوظيفي حسبه تحدد بالفارق بين ما يحصل عليه الفرد ومستوى محدد يتخذ كمعيار لما يجب أن يحصل عليه.(علي عسكر1986 ، ص45)، فإن توقع العامل يتعارض مع أجره فلا يكون راضيا ،في حين عندما يكون الأجر يفوق إدراك عدالة المكافأة فالنتيجة تكون الشعور بالذنب أو التوتر أو عدم الارتياح ،و الفكرة الأساسية لنظرية لولر 1973 هي ترقب نتيجة الجهد الذي يقوم به العامل .(ناصر محمد العديلي، 1983 ،ص48).

6- أساليب تحقيق الرضا :

يمكن تحقيق أكبر قدر من الرضا الوظيفي بالأساليب التالية :

- **الراتب :** يختلف بعض علماء النفس في تقدير الراتب في تحقيق الرضا الوظيفي ، ولكنهم يتفقون جميعا على أهميته. و لا يعتبر الأجر العامل الحاسم في الرضا الوظيفي. ولكن العوامل الأكثر حسما هي الدافعية و المركز الاجتماعي للوظيفة ، ومجال الاثبات الذات فيها. ولكن هذه العوامل الدافعية تأتي بعد أن يكون العامل قد حقق الحد المعقول من الأجر الذي يكفي حاجاته الأساسية.
- **الرعاية الصحية:** وتمثل للعامل مسألة بالغة الأهمية ، وتتوفر الرعاية الصحية عادة بأن تنشئ المؤسسة الصناعية مركزا طبيا يوفر العلاج المجاني ، أو شبه المجاني للعاملين أو تتعاقد المؤسسة الصناعية مع احدى المستشفيات الخاصة لتتولى علاج العاملين فيه ، وقد يكون العلاج مجانيا أو شبه مجاني.
- **الرعاية الاجتماعية :** تختلف الدول عن بعضها البعض فيما تقدمه من رعاية اجتماعية للعاملين في المؤسسات الصناعية ، ولكن هذه الرعاية الاجتماعية عادة ما تنطوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتصرف لهم التعويضات في حالة الاصابة أو العجز ، أو تصرف لهم الاعانات المادية عند تعرضهم لأزمة من الأزمات.
- **حضانة الأطفال** : يعد معدل غياب النساء العاملات أعلى من الرجال و يرجع ذلك في أغلب الظن الى عدم قدرة المرأة على التوفيق بين دورها كأم ، ودورها كامرأة

عاملة. (شحاتة ربيع ، محمد ، 2010، ص 245-246). ومما هو جدير بالذكر ان فكرة دور الحضانة هذه بدأت في أوروبا و الاتحاد السوفيتي ، ثم انتقلت منها الى الولايات المتحدة الأمريكية ، فهي تؤدي الى تدني نسبة ترك العمل ، ورغم الكلفة المادية العالية لدور الحضانة الا أن ردودها الايجابي على المرأة العاملة مردود لا ينكر و بما يؤثر تأثيرا هاما على زيادة انتاج المرأة العاملة كما و كيفا.(شحاتة محمد ، 2010 ص 246)

7- بعض الارشادات لزيادة الرضا عن العمل :

ما لذي يمكن عمله لزيادة رضا الافراد عن العمل ؟

هناك بعض الاقتراحات ومنها :

- **الدفع للأفراد بصورة عادلة:** فعندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافئات و مزايا ، وعدالة الاجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه ، وعندما نترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغبه من نوعية المكافآت أو المزايا ، فان الفرد يشعر بالرضا عن عمله.
- **تحسين نوعية و جودة الاشراف :** فعندما تكون العلاقة بين المشرف ، و الأفراد علاقة طيبة ، يسودها الاحترام ، ويراعى فيها المصالح المشتركة ، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف و مرؤوسيه ، يزيد رضا الأفراد عن العمل.
- **تحقيق اللامركزية في سيطرة القوة التنظيمية :** وتعني اعطاء الحق لأفراد متعددين لاتخاذ القرارات ، فعندما توزع سلطة اتخاذ القرارات ، ويسمح للأفراد بالمشاركة بحرية في اتخاذ القرارات ، فان هذا يزيد من شعورهم بالرضا . ويرجع هذا بشعورهم أو اعتقادهم بأنهم يستطيعون التأثير على المنظمة.
- **تحقيق التوافق بين الوظائف التي يقوم بها الفرد واهتماماتهم :** فكلما شعر الفرد بأنه يستطيع اشباع اهتماماته من خلال عمله ، كلما شعر بالرضا عن عمله. (رواية ، حسن، 2003 ، ص 180-181).

خلاصة الفصل:

يشير الرضا المهني الى كل الاتجاهات الداخلية الايجابية للفرد داخل مؤسساتهم ،كالرضا عن الراتب والرضا عن العلاقة مع المشرف والزملاء ،والرضا عن

ظروف العمل ، فالرضا المهنيله أهمية كبيرة داخل المؤسسة فكلما أرتفع الرضا الوظيفي ، ارتفعت معه الانتاجية.

فهناك عدة عوامل تؤثر في الرضا داخل المؤسسة ،فإن تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا للعمال واشباع حاجاتهم التي يسعون الى تحقيقها ، وذلك باستخدام بعض الأساليب و الارشادات التي تزيد من رضاه ، والتي تم عرضها في هذا الفصل كالراتب والرعاية الصحية ، و الاجتماعية ، وتحسين نوعية و جودة الاشراف...الخ فإنها بذلك تضمن أهدافها وتضمن استقرارها وتطورها.

بعدها سنتطرق الى الجانب التطبيقي الذي سيتم عرض فيه اجراءات الدراسة الاستطلاعية ، و الأساسية ، ثم مناقشة نتائجها.

الجـــانب التطبيقـــي

الفصل الرابع:الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية

- تمهيد .
- الدراسةالاستطلاعية.
- دواعي الدراسة الاستطلاعية .
- المجال الجغرافي و الزماني للدراسة الاستطلاعية.
- وسائل الدراسة الاستطلاعية .
- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.
- الأدوات السيكو مترية للدراسة الاستطلاعية.
- الدراسة الاساسية.
- دواعي الدراسة الاساسية.
- المجال الجغرافي و الزماني للدراسة الاساسية.
- عينة الدراسة الأساسية و مواصفاتها
- مواصفات عينة الدراسة الاساسية.
- الاساليب المستعملة في الدراسة الاساسية.

تمهيد:

بعد انجاز الدراسة النظرية في أهم المحاور لموضوع الدراسة ، هده الدراسة التي اشتملت على الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي سوف نتطرق الى الجانب التطبيقي للبحث.

يتضمن هذا الفصل الإجراءات المتبعة في الدراسة الاستطلاعية كما جاءت هذه الدراسة للكشف عن الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارجهولسيم" قصد التحقق و التأكد من صحة الفرضيات المطروحة او رفضها و الاجابة على تساؤلات الدراسة .

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

قبل البدء بالدراسة الميدانية لا بد من التطلع على الظروف والإجراءات التي سيتم فيها اجراء هدا البحث لهدا يلجا الباحث لأجراء الدراسة الاستطلاعية وهي دراسة تجريبية اولية يقوم بها الباحث على عينة صغيرة .

1- دواعي الدراسة الاستطلاعية :

- الاطلاع على الميدان الذي سيطبق فيه الدراسة والتعرف على المؤسسة.
- الاستعداد للدراسة الاساسية.
- التحقق من فهم الاستبيان.
- التأكد من الخصائص السيكو مترية لأداء البحث(الصدق والثبات)

2- **المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية:**

تم اجراء الدراسة في مؤسسة "لافارجهولسيم"للإسمنتبعقازولاية معسكر ابتداء من يوم 2017/04/24 الى غاية يوم 25 ماي 2017.

3- المجال الجغرافي للدراسة الاستطلاعية:

تقديم المؤسسة:(LCO)"لافارج هولسيم للإسمنت عقاز"

تعريف مصنع "لافارج هولسيم":

"لافارج هولسيم" هي متواجدة اليوم بالجزائر عبر كل نشاطاتها (الاسمنت-التحبب-الخرسانة-الجبس-الحصى)

يكسب المجمع تلاث شركات للإسمنت (مسيلة و عقاز وبسكرة)بقدرة انتاج تصل الى 11 مليون طن و تسيير عن طريق الشراكة مع جيكا ، وتملك شركة لافارج 35% من أسهم شركة الاسمنت بمفتاح مجمع "جيكا".

مجمع لافارج رائد عالمي في مواد البناء و يحمل لافارج مواقع المراتب الاولى في نشاطاته (الاسمنت-التحبب-الخرسانة...).

من أهم النشاطات التي يقوم بها المصنع هي كالتالي :

المتين– المقاوم – الشامل – الملكي - السريع

شكل 05 رقم يوضح أهم النشاطات للمصنع

تاريخ و تطور القطاع:

"لافارج هولسيم" للإسمنت بعقازشركة فرنسية اسست من طرف شركة مصرية كانت تسمى اوراسكوم الجزائر.

2003: انطلاق مصنع المسيلة (الخط الرمادي الاول الاسمنت الرمادي).

2005:انطلاق مصنع المسيلة (الخط الرمادي الثاني الاسمنت الرمادي).

2007 :دخول مجموعة لافارج الى الجزائر بعد شرائهم للمصنع وتقسيمهم له دخلوا في هذه السنة لافتتاح المصنع بعقاز-سيق-معسكر.

2007:بناء المصنع الثاني بعقاز :الخط الابيض الاول الاسمنت الابيض.

2008:حصول لافارج على اوراسكوم. (Orascom)

2008:افتتاح الخط الرمادي الثاني بعقاز.

2015: افتتاح مصنع بسكرة.

هذه الشركة تنتج الاسمنت بعدة طرق و كل طريقة لها تمر بعدة مراحل.

الموقع الجغرافي للمؤسسة:

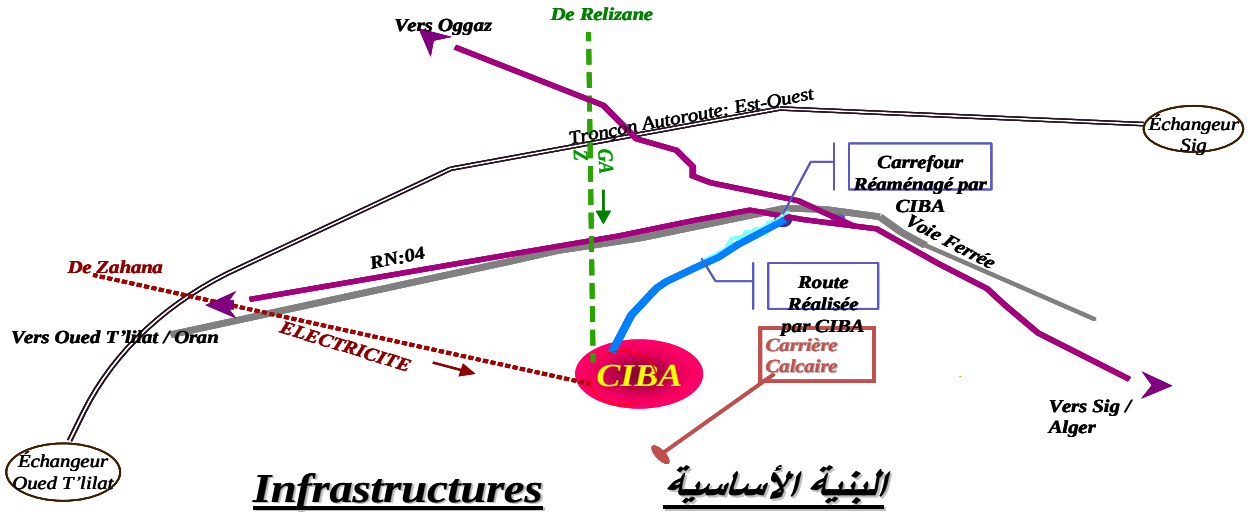
يقع مصنع "لافارجهولسيم" للإسمنت -عقاز- LCO شمال غرب ولاية معسكر- دائرة سيق- بلدية عقاز.

الجزائر- وهران(الطريق الوطني رقم 04 شرق-غرب)

50 كلم غرب وهران

350 كلم شرق الجزائر

الميناء : وهران 50 كلم : أرزيو 30 كلم : مستغانم 60 كلم.



شكل رقم (06) يوضح الموقع الجغرافي لمؤسسة " لافارج"

أهداف المؤسسة:تسعى المؤسسة الى تحقيق أهداف رئيسية و هي:

1. الامن الصناعي.
2. تلبية كل احتياجات الزبائن
3. انتاج أكبر بأقل تلوث للبيئة
4. بيع أكثر من 300.000 طن من الاسمنت شهريا
5. اعداد المصنع على ISO 14001

(Certification Concernant le Système de Management Environnemental) يعني شهادة لنظام الادارة البيئية.

معلومات حول مؤسسة "لافارج هولسيم":

شركة "لافارج" يديرها السيد المدير"**Jean-Louis Sibioude**".

تتكون لافارج من عدة أقسام من بينها نذكر الرئيسية :

- المبنى التقني

- مبنى الامن (مدرسة الامن الصناعي)
- مبنى الادارة العامة

رمز المؤسسة: " le logo de l’entreprise "

شكل 07 رقم يوضح رمز المؤسسة

شعار المؤسسة : السلامة و الأمن الصناعي

شكل رقم 08 يوضح شعار المؤسسة

وسائل الدراسة الاستطلاعية:

قمت بالتربص مدة شهر من تاريخ 2017 /04/25 في دائرة تسيير الموارد البشرية..

حيث تعرفت هناك على مختلف اقسامها و كل عمالها و كان مؤطري في المؤسسة " مصطفى كاشر".

في اليوم الاول :

- تعرفت في اليوم الاول على مختلف المصالح و الاقسام الخاصة بالادارة و معرفةالقوانين الداخلية للمؤسسة و أيضا أخذت حصة في مدرسة الامن الصناعي لمعرفة كل التدابير الوقائية لمنع الحوادث و الحماية والامن الصناعي في هذه المؤسسة .

ومن الوسائل المستعملة في الدراسة الاستطلاعية وهي :.

الاستبيان:

اعتمدت الباحثة في هذا البحث على وسيلة الاستبيان لأنه أكثر شيوعا و استعمالا في البحوث الانسانية والاجتماعية وذلك لما يتميز به :

فقمت بتبني استمارة من مذكرة ماستر لطالبة "لقرع خديجة" سنة **2014/2013** بجامعة وهران حيث كانت تحتوي على 68 بندا من الدرجات الخمس :

موافق بشدة،موافق،محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة.

- كما اعتمدت الطالبة لقرع خديجة في بنائه على ما تناولته في الجانب النظري لدى دراستها،وبعض الدراسات النظرية أخرى ، واستبيانات الدراسات السابقة بالدرجة الثانية .

-وبعض إجراءها لصدق المحكمين حيث طلبت الباحثة من 05 أساتذة من جامعة وهران لاستبيان الدراسة الاستطلاعية ،وأسماء الأساتذة هم :مباركي بوحفص، بزايد نجاة،شعبان زهرة ، مقدم سهيل ، ماحي من قسم علم النفس وعلوم التربية، حيث تم إجراء تعديلات على استبيان التحكيم وهكذا أصبح الاستبيان يحتوي على 63 فقرة.

-كما قامت الطالبة أيضا بتطبيق صدق الاتساق الداخلي على فقرات 63 وتم تعديله إلى 54 فقرةكما هو مبين فيالجدولرقم(1) التالي:

المتغير1:	رقم الفقرات
الضغوط المهنية	01-02- 03 -04 -05-06-07-08-09-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-
المتغير2:	
الرضا الوظيفي	34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-52-53-54

طريقة إعطاء الأوزان:

جدول رقم02 بين طريقة إعطاء الأوزان لبنود الاستبيان ذات الاتجاه الموجب والسالب:

الدرجات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أوزان البنود ذات الاتجاه الموجب	05	04	03	02	01
أوزان البنود ذات الاتجاه السالب	01	02	03	04	05

جدول رقم03 يبين الفقراتالموجبة والسالبة:

الفقرات ذات الاتجاه الموجب	01-02-03-04-05-06-07-08-09-10-11-12-14-16-17-18-20-23-25-26-28-29-30-34-35-41-42-48-49-50-52-54
الفقرات ذات الاتجاه السالب	13-15-19-29-21-22-24-27-31-32-33-36-37-38-40-43-44-45-46-47-51-53

مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

اشتملت العينة الاستطلاعية على عينة من عمال مؤسسة "لافارج هولسيم "بولاية معسكر، وقد بلغ عددها 20عاملا وعاملة ممن كانت استجاباتهم كاملة على الاستبيان.

الجانب السيكو متري لدراسة الاستطلاعية:

- الصدق الاتساق الداخلي:

جدول رقم (4) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :

وقد تم ذلك من خلال حساب قيم معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس.

وسوف نرى ذلك من خلال الجدول رقم (04): معاملات الإرتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي.

المتغير الأول : الضغوط المهنية

المتغير	أرقام الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	01	0.74	0.01
	02	0.48	0.05
	03	0.57	0.01
	04	0.44	0.01
	05	0.55	0.01
	06	0.85	0.01
	07	0.45	0.01
	08	0.65	0.01
	09	0.43	0.01
	10	0.87	0.01
	11	0.60	0.05
	12	0.87	0.05
	13	0.60	0.05
	14	0.87	0.01
	15	0.60	0.01
	16	0.87	0.05
	17	0.66	0.01
	18	0.68	0.01
	19	0.65	0.05
	20	0.55	0.01
	21	0.43	0.01
	22	0.33	0.01
	23	0.42	0.01
	24	0.84	0.01
	25	0.40	0.05
	26	0.37	0.01
	27	0.79	0.01
	28	0.81	0.01
	29	0.55	0.05
	30	0.36	0.01
	31	0.52	0.01
	32	0.63	0.01
	33	0.71	0.01

يتضح من الجدول رقم (04) أن قيم معاملات الارتباط بين الابعادكانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وهذا ما يعطي مؤشرا للتجانس الداخلي.

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي

المتغير	أرقام الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	34	0.43	0.01
	35	0.76	0.05
	36	0.54	0.01
	37	0.71	0.01
	38	0.54	0.01
	39	0.76	0.01
	40	0.41	0.01
	41	0.65	0.01
	42	0.43	0.01
	43	0.87	0.05
	44	0.60	0.01
	45	0.36	0.01
	46	0.70	0.01
	47	0.32	0.01
	48	0.66	0.01
	49	0.56	0.01
	50	0.51	0.01
	51	0.85	0.05
	52	0.39	0.01
	53	0.62	0.01
	54	-0.08	غير دالة

وكانت الفقرات الغير دالة المتحصل عليها كالاتي: الفقرة رقم 54

الثبات: استعملت الطالبة الباحثة معادلة الفاكرونباخ لحساب معامل ثبات الاداة بمتغيراتها ،وهي على النحو الاتي :

جدول رقم (05) بين نتائج الثبات لكل المتغيرين:

المتغيرات	نتيجة الثبات (معامل ألفا)
الضغوط المهنية	0,64
الرضا الوظيفي	0,56

ثالثا: الدراسة الاساسية :

تمهيد:

-انطلاقا من نتائج الدراسة الاستطلاعية والتي أثبتت الطالبة الباحثة صدق الاداة قامت بإجراء الدراسة الاساسية على عينة كبيرة.

1) **المجال الزمني الدراسة الاساسية :** دامت الدراسة حوالي 20 يوم، ابتداءمن تاريخ 03-05-2017 إلى 2017/05/25.

02- دواعي الدراسة الاساسية :

إثبات أو نفي فرضيات الدراسة من خلال:

- ايجاد العلاقة الارتباطية الدالة احصائيا بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة "لافارج".
- ايجاد علاقات ارتباطية بين أبعاد الضغوط المهنية ، والرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة.

3) عينة الدراسة الأساسية :

تكونت عينة الدراسة الاساسية من 100عامل من كل الفئات المهنية ثم اختيارهم بطريقة الصدفية.

4) الادوات المستعملة في الدراسة الأساسية :

الاستبيان: بعد إدخال التعديلات على الاستبيان انطلاقا من نتائج الاتساق الداخلي للفقرات ،أصبح كالتالي :

المتغير الأول: الضغوط المهنية:

- ويتضمن 33 فقرة
- **عبء العمل**: ويتضمن 08 فقرات وهي من 01 إلى 08
- **غموض الدور**: ويتضمن 05 فقرات وهي من 09 إلى 13
- **سوء العلاقات المهنية:**ويتضمن 15 فقرات وهي من 14 إلي 28
- **ظروف العمل الفزيقية:** ويتضمن 05 فقرات وهي من 29 إلي 33

المتغير الثاني: الرضا الوظيفي

ويتضمن 21 فقرة وهي من 34 إلى 53.

أدوات الدراسة الاساسية:

أدوات الدراسة الاساسية هي نفسها التي استخدمت في الدراسة الاستطلاعية وهي استبيان يقيس متغيرات البحث وهي : عبء العمل ،غموض الدور ، سوء العلاقات ، ظروف العمل، الرضا المهني.

) الأساليب المستعملة في الدراسة الأساسية:

بعد أن تم جمع وسائل القياس شرعت الباحثة في عملية التفريغ واستعملت الباحثة الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وإيجاد العلاقات بين كل من عبء العمل وغموض الدور،وسوء العلاقات المهنية ، وظروف العمل الفيزيقية بالرضا الوظيفي .

الفصل الخامس:عرض النتائج و مناقشتها

- ❖ عرض النتائج.
- ❖ عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة، و الفرضيات الجزئية.
- ❖ مناقشة النتائج
- ❖ مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة.
- ❖ مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئيةالاولى
- ❖ مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية.
- ❖ مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة.
- ❖ مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الرابعة.

أولا :عرض النتائج

1-عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة، و الفرضيات الجزئية:

بما ان كل فرضيات الدراسة تقيس العلاقة ارتأت الطالبة ان تجمع عرض نتائجها في جدول واحد، و التعليق عليهما مع بعض.

و تقول هذه الفرضيات ما يلي:

الفرضية العامة:

هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم.

الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين عبء العمل، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم.
- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين غموض الدور، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم.
- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين سوء العلاقات المهنية، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم.
- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين ظروف العمل الفيزيقية، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم .

جدول رقم (07) يبين نتائج معاملات الارتباط بيرسون بين متغير الضغوط المهنية بأبعاده و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت بعقاز:

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية/الرضا الوظيفي	0.199	0.01
عبء العمل/الرضا الوظيفي	0.085	0.01
غموض الدور/الرضا الوظيفي	0.141	0.01
سوء العلاقات المهنية/الرضا الوظيفي	0.152	0.01
ظروف العمل الفيزيقية/الرضا الوظيفي	-0.127	0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن كل الارتباطاتغير دالة احصائيا عند مستوى 0.01وذلك:

عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير الضغوط المهنية والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة 0.199 يدل على أن الضغوط المهنية لاتؤثر على الرضا الوظيفي.

أيضا عدم وجود علاقة ارتباطية كل من عبء العمل و الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة 0.085 تدل على أن عبء العمل لا يؤثر على الرضا الوظيفي.

لا توجد علاقة ارتباطية بين غموض الدور و الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر)المحسوبة 0.141 تدل على أن غموض الدور لايؤثر على الرضا الوظيفي.

لا توجد علاقة ارتباطية بين سوء العلاقات المهنيةو الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر)المحسوبة0.152تدل على أن سوء العلاقات المهنية لا تؤثر على الرضا الوظيفي.

لا توجد علاقة ارتباطية بين الظروف الفيزيقية و الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة 0.127- : تدل على أن الظروف الفيزيقية لا تؤثر على الرضا الوظيفي.

المقارنة بين معامل الارتباط و(ر المحسوبة)، و (ر الجدولية) :

ر المحسوبة =0.11 و نقوم بحساب (ر) الجدولية بحساب درجة الحرية كالتالي :

عدد العينة - 2 = 100-2 = 98

و نسبة (ر) الجدولية عند درجة الحرية 98 = 0.324.

و نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط أصغر من(ر) الجدولية و هذا :

يبين أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال المؤسسة .

جدول رقم(07)يبين قيمة ر الجدولية :

العينة	(ر) المحسوبة	(ر) الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
100	0.199	0.324	98	0.01

نلاحظ من خلال الجدول 08 ان معامل الارتباط أصغر من الجدولية عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة الحرية 98 وبهذا الطالبة الباحثة متأكدة بنسبة 99% أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية الرضا الوظيفي .

ويمكن القول أن الفرضية لم تتحقق.

مناقشة النتائج:

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامةوالتي تقول:

يوجد ارتباط دال احصائيا بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت .

ان النتائج المحصلة عليها من خلال الدراسة الميدانية كانت مخالفة للفرضية العامة للبحث المتبناة و التي منطوقها توجد علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون الذي بلغ نسبته 0.199 وهي غير دالة احصائيا أي عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم عقاز.

والنتيجة التي توصلت اليها الطالبة الباحثة في هذه الدراسة من خلال الارتباطات التي وجدتها بين الضغوط المهنية ، وأبعاده بالرضا الوظيفي أن الفرضية العامة لم تتحقق ، وأن العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي من الضغوط المهنية و عبء العمل و غموض الدور و سوء العلاقات والظروف الفيزيقية لا يؤثرون على الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم .

وجاءت هذه الدراسة مناقضة لدراسة لقرع خديجة أيضا بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بمؤسستين (مؤسسة الطباعة للغرب –وهران- ومؤسسة التوزيع الكهرباء و الغاز –غليزان-) سنة 2014 : أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط المهنية ، والرضا الوظيفي ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.50 عند مستوى الدلالة 0.01 ، وهي علاقة متوسطة دالة احصائيا .

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الاولى والتي تقول :

لا توجد علاقة ارتباطية بين عبء العمل ، والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنتعقاز.

لقد اثبتت الدراسة في هذه الفرضية عدم وجود تلك العلاقة بين المتغيرين لدى عمال المؤسسة ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.085 ، وهي غير دالة احصائيا ، وهذا يثبت أن رضا عمال المؤسسة لا يتأثر بوجود عبء العمل.

ويمكن للطالب الباحثة تفسير ذلك في دراستها من خلال أن عمال العينة ليس لديهم أعمال كثيرة لدرجة أن وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنجازها ، أو أن هذه الأعمال لا تفوق قدرات العامل ، و طاقته ، وأنها تتخلل أوقات عملهم بعض من فترات الراحة ، و لا يشعر العامل دائما بإرهاق شديد نتيجة هذه الأعمال كما يمكن تفسير ذلك أيضا ، أنه من غير المعقول أن تطلب المؤسسة من عمالها القيام بأعمال اضافية، وواجبات أكثر دائما ، فهي تكون مؤقتة فقط ، وذلك عندما تكون هناك حالات طارئة تتعرض لها المؤسسة ، أو لأوامر من الادارة العليا ، مثلا إعادة تجديد بعض الأعمال نظرا لاكتشاف بعض التشابكات و الغموض ، أو الأخطاء في ذلك ، حينها تضطر المؤسسة أن توزع أعمال إضافية على العمال ، كما أنه باستطاعة العامل تقسيم وقته في ذلك ، وتنظيم تلك الأعمال الاضافية خاصة اذا كان يتمتع بمهارات ، وقدراتتسييريه، وتنظيمية عالية في كيفية التعامل معها . والدليل على أن عبء العمل يكون فقط في بعض الأحيان وجود بطاقات المنصب لكل عامل تحدد مهامه.

وبالتالي تنظر الطالبة الباحثة في ذلك أن قلة ، أو زيادة عبء العمل قد تؤثر في الرضا الوظيفي حسب ذهنية كل عامل ، وكيفية نظرته إليه فمنهم من ينظر إليه بطريقة سلبية ، والبعض الآخر من ينظر إليه بطريقة إيجابية ، ولديه ما يكفي من المهارات للتكيف ، و التعامل معها ، فرضا العامل لا يتعلق بعامل واحد و إنما بعدة عوامل أخرى.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية والتي تقول:

لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين غموض الدور ، والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت .

فقد كشفت الدراسة على أن قيمة (ر) المحسوبة بلغت نسبة 0.141، وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ، وتوضح النتيجة ليس هناك أدوار غامضة التي يقوم بها عمال المؤسسة نظرا للتكوينات المتواصلة التي تمكنهم من فهم مناصبهم مما يجعلهم قادرين على ضبط مسؤولياتهم بدقة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة والتي تقول:

وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين سوء العلاقات المهنية ، والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت عقاز.

وبالتالي عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين سوء العلاقات المهنية ، والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيمللإسمنت عقاز، لقد بلغ معامل الارتباط بين هذين المتغيرين 0.152 عند مستوى الدلالة 0.01 وهي نسبة غير دالة احصائيا ، ويظهر ذلك من العلاقة بين العامل والمشرف حيث توجد مساندة و تقدير ، وتفهم من طرفه ، كما أنه لا يختلف معه في الكثير منوجهات النظر ، ويقدم له الارشادات في حالة حاجته إليها ، كما أن المدير لا يمارس أي نوع من السلطة على العمال ، والرؤساء و العلاقات المهنية بين العمال جيدة من حيث المساعدة فيما بينهم حيث يخلو عملهم من الروتين الدائم والملل لأن المعاملات الحسنة بين الزملاء ، و الرؤساء ، ومساندة العامل لأخيه العامل تشعره بالأمان وشعور العمال بالارتياح في مكان العمل.

وجاءت هذه الدراسة مناقضة لدراسة لقرع خديجة بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بمؤسستين (مؤسسة الطباعة للغرب –وهران- ومؤسسة التوزيع الكهرباء و الغاز –غليزان-) سنة 2014 : أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا

بين سوء العلاقات المهنية ، والرضا الوظيفي ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.50عند مستوى الدلالة 0.01 ، وهي علاقة متوسطة ، دالة احصائيا .

وتشير دراسة الباحث منصوري مصطفى بعنوان مصادر ضغوط العمل ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، و القلق ، وارتفاع ضغط الدم الجوهري أن مصدر ظروف العمل ارتبط عكسيا بالرضا المهني ، حيث كشفت الدراسة عن قيمة دالة احصائيا قدرت ب 0.253- ، هذه النتيجة تبين أن ظروف العمل غير مريحة في جوانبها الفيزيقية و المادية والتربوية ، التي كانت من المصادر الهامة المولدة للضغط المهني العام تسبب عدم الرضا لأصحابها.

وبالتالي يمكن القولأن الفرضية التي تقول أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين سوء العلاقات المهنية ، و الرضا لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم لم تتحقق.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الرابعة والتي تقول:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الظروف الفيزيقية، و الرضا لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم.

بينت النتائج المتعلقة بهذه الفرضية أنها لم تتحقق ، حيث اثبتت أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين ظروف العمل الفيزيقية ، والرضا الوظيفي إذ باغ معامل الارتباط بينهما 0.127-، وهذه النتيجة تظهر أن شعور عمال المؤسسة بالارتياح في مكان العمل ، و اعتدال كل من الاضاءة ، والحرارة و الرطوبة في مكاتبهم ، كما أن الأصوات التي تصدرها الآلات الموجودة بالمؤسسة لا تزعج العمال...

بالإضافة الى التهوية الجيدة بالمكاتب لكل عامل ، بالرغم أن مؤسسة لافارج تقع في منطقة صناعية ، تحتوي على كثرة الغبار.

و تشير دراسة الباحث منصوري مصطفى عكس الدراسة بعنوان مصادر ضغوط العمل ، وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، والقلق ، وارتفاع ضغط الدم الجوهري أن مصدر ظروف العمل ارتبط عكسيا بالرضا المهني ، حيث كشفت الدراسة عن قيمة دالة احصائيا قدرت ب 0.253- ، هذه النتيجة تبين أن ظروف العمل الغير المريحة في جوانبها الفيزيقية ،

والمادية ، والتربوية ، التي كانت من المصادر الهامة المولدة للضغط المهني العام تسبب عدم الرضا لأصحابها.

وجاءت هذه الدراسة مناقضة لدراسة لقرع خديجة أيضا بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بمؤسستين (مؤسسة الطباعة للغرب –وهران- ومؤسسة التوزيع الكهرباء و الغاز –غليزان-) سنة 2014 : أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الظروف الفيزيقية ، والرضا الوظيفي ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.35 عند مستوى الدلالة 0.01 ، وهي علاقة دالة احصائيا .

الخاتمـــــــة:

إن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، ويعتبر ضغوط العمل جزءا من هذه المتغيرات و مدى تأثيره على الرضا الوظيفي الذي يعتبر مهما جدا.

كما تؤثر كل من الضغوط المهنية ، والرضا الوظيفي على نوعية حياة الفرد العملية ، أو جودتها فمثلا لابد أن يتمتع العامل الذي يشعر بقدر كبير من الرضا الوظيفي ، و القليل من الضغوط المهنية السلبية المحزنة بحياة مهنية ممتعة ، وجيدة الى حد كبير ، و العكس صحيح.

ومنه فان الدراسة الحالية هدفت الى ايجاد العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي وبين أبعادهما كل من (عبء العمل ،غموض الدور ، سوء العلاقات المهنية ، الظروف الفيزيقية) لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم للإسمنت بعقاز معسكر.

ما أظهرته نتائج الدراسة هذه أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين كل من الضغوط المهنية ، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة لافارج هولسيم من خلال العلاقات الارتباطية التي وجدتها بين كل من عبء العمل و غموض الدور ، وسوء العلاقات و الظروف الفيزيقية.

الاقتراحات:

ويرى الباحث أن الانسان في وقتنا الحاضر يعيش عصرا يمكن أن يسمى بعصر القلق و الضغوط الناتجة عن التقدم التكنولوجي الهائل وتسارع ايقاع الحياة حيث أصبح يتوجب على الانسان ملاحقة هذا التسارع وللحفاظ على العنصر البشري الذي يحمل الكثير من الأفكار و الابداع يجب الحد من مسببات الضغوط المهنية التي تقلل من رضاه على المؤسسة باعتباره المورد الأساسي في نجاحها و تقدمها ، ومنافستها لمؤسسات أخرى.

- على المؤسسة الاهتمام ، و البحث أكثر في المصادر التي تسبب الضغوط المهنية لدى عمالها للحد من وقوعها .
- اجراء المزيد من البحوث و الدراسات المستقبلية حول الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي.

المـــــراجـــع

المراجع باللغة العربية :

1. أبوبكر، مصطفى محمود،(2008)،الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الاسكندرية : الدار الجامعية.
2. جاد،أحمد ،عبد الوهاب (1996) ، السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال ، مصر: الاشعاع.
3. صقر، أحمد عاشور ، (1979)،إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي (ط2)،بيروت : الدار العربية للنشر و الطباعة.
4. ماهر، أحمد (2008) ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الاسكندرية : الدار الجامعية للنشر.
5. العميان السلمان، محمد ،(2002)، السلوك التنظيمي (ط1) ، الأردن : دار وائل للنشر والتوزيع.
6. العميان السلمان ، محمد، (2004) ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (ط2) ، عمان : دار المسيرة.
7. الهيجان ،عبد الرحمان ، (1998) ، ضغوط العمل ، (دط)، الرياض: معهد الادارة العامة
8. شكشك،أنس،(2009) ، علم النفس الإداري (ط1)، سوريا: دار النشر.
9. الشرايدة ،سالم ، (2008) ، الرضا الوظيفي ، أطر النظرية والتطبيقات العلمية ،(ط1)، الأردن : دار صفاء.
10. الشنواني ، صلاح (1992) ، إدارة الافراد ، القاهرة : مكتبة الغريب
11. الصيرفي ، محمد (2007) ، الضغط و القلق الاداري ، الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية.
12. صلاح الدين ، محمد،2000،
13. جعفر أبو القاسم ، أحمد ،(1987)، السلوك التنظيمي و الأداء (ط1) ، الرياض : معهد الإدارة العامة.

14. حريم ، حسين (1997) ، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات ، عمان الأردن : دار زهران.
15. حسان ، زيدان ، (1994) ، السلامة و الصحة المهنية (ط1) ، الأردن : دار الفكر.
16. حمدي، علي، (2008) ، سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل ، القاهرة : دار الكتاب الحديث .
17. سيزلاقياندوديوولاس مارك جي ، (1991) ،السلوك التنظيمي و الأداء ، ترجمة أبو جعفر القاسم أحمد ، الرياض : معهد الادارة العامة.
18. رجب محمد ، فايزة (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين (ط1) : دار وفاء للطباعة و النشر.
19. شحاتة ،ربيع، محمد (2010)، علم الصناعي و المهني ،(ط 1) ، عمان : دار المسيرة .
20. عبد الباقي ، صلاح الدين (2005) ، مبادىء السلوك التنظيمي ، الاسكندرية : الدار الجامعية.
21. حنفي ،عبد الغفار ،قزاز، حسين، (1997)، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، الاسكندرية : الدار الجامعية.
22. السلمي،علي، (1981)، إدارة الأفراد و الكفاءة الانتاجية ، ليبيا : مكتبة غريب للنشر و التوزيع و الاعلان .
23. عسكر،علي ،1986، اتجاهات في زيادة دافعية العنصر البشري في مجال العمل ، الرياض : مجلة الإدارة العامة.
24. العزاري ، محمد ، ادريس أحمد، (2007)، المقومات السلوكية و التنظيمية للمدير العصري، جمهورية مصر العربية : التكامل للنشر والتوزيع.
25. رواية ، حسن (2000)، السلوك في المنظمات الاسكندرية : الدار الجامعية.

المجلات و الدوريات :

العديلي ، ناصر محمد (1983)، لدوافع و الحواجز و الرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة السعودية مجلة الإدارة العامة ، العدد 369.

الحجايا ، سليمان سالم ،(2012)، ضغوط العمل وعلاقتها بسلوك الابداع لدى مدارس الثانوية الحكومية فيإقليم جنوب الأردن ، مجلة العلم التربوية و النفسية 13 (1)،309.

جون بي (2008)، التعايش مع ضغوط العمل (ط2) مجلة الابتسامة ، الرياض : مكتبة جرير.

المذكرات :

منصوري مصطفى (2004)، مصادر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، واقلق و ارتفاع ضغط الدم الجوهري ، رسالة دكتوراه . جامعة وهران.

لقرع خديجة(2014) .الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي .رسالة ماستر .جامعة وهران.

المراجع باللغة الفرنسية:

1. Asaad .Alkreni.(2006).Comportement organisationnel justiceorganisationnelle. Belgique : book .
2. Patrice. Roussel.(1996).Rémunération motivation et satisfaction au travail ouvrage publier avec le concours du ministère de l'enseignant supérieur et de la recherche ; paris : economica.

الملاحـــــــق

استبيان الدراسة الاستطلاعية

تحية طيبة:

اخي العامل ، أختي العاملة :

في اطار انجاز دراسة أكاديمية لنيل شهادة الماستر ، إليك مجموعة من العبارات حول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا المهني للعامل ، المطلوب منك أن تضع علامة (×)في الفراغ الموجود أمام العبارة التي تلائمك ، ونؤكد لك أن إجابتك سوف تستخدم لغرض علمي فقط ، وستحاط بسرية تامة ، حاول أن تفهم العبارات جيدا ، و الإجابة عليها بكل موضوعية.

وأخيرا تقبل مني فائق الشكر، و التقدير.

الضغوط المهنية:

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1)إن عملي أكبر من إمكانياتي					
2)كثرة الاعمال المطلوبة مني تفرض علي اخذها الى البيت.					
3)اشعر بتعب شديد من كثافة عملي.					
4) انجز مهام تفوق طاقتي.					
5) ان وقت العمل الرسمي لا يكفيني لإنجاز عملي.					
6) احتاج الى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل.					
7) لا يوجد اوقات الراحة في عملي.					
8) اشعر بالإرهاق الشديد في معظم الاحيان.					
9) اقوم بأعمال غير واضحة.					
10) لا املك المعلومات الكافية لإنجاز مهامي على اكمل وجه.					

11) هناك خلط، و تعارض بين المهام، و الانشطة التي اقوم بها.					
12) لا يوضح لي الرئيس طرقة العمل في حالة ما اذا غيرت.					
13) الادوار المطلوبة مني القيام بها متعارضة.					
14) هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي.					
15) احتاج الى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل.					
16) علاقتي بالمشرف غير جيدة.					
17) اختلف مع مشرفي في الكثير من وجهات النظر.					
18) هناك مساندة، و تقدير، و تفهم من طرف الرئيس.					
19) يتعاون العمال فيما بينهم على انجاز المهام، و المسؤوليات.					
20) يقدم لي المشرف النصائح، و الارشادات كلما كنت بحاجة اليها.					
21) ارى بان العلاقات الانسانية داخل البيئة العمل متينة، ووديية.					
22) لا يقدر الرؤساء اهمية العلاقات الانسانية فيما بينهم.					
23) لا يوجد مساندة من طرف زملائي في اوقات الضيق.					
24) هناك تعاون في حل المشاكل الموجودة في بيئة العمل بين العمال، و الرؤساء.					
25) يمارس المدير سلطة قوية على العمال الرؤساء.					
26) اعاني من ضغوط نفسية شديدة نتيجة عدم التقدير، و التفهم من طرف الرئيس.					
27) المدير، و الرئيس يلقي اللوم دائما على الاخرين اذا حدث خطا في العمل.					
28) العلاقة بين الرؤساء، و المدير جيدة.					

29) اشعر بارتياح في مكان عملي.					
30) الاضاءة، و الحرارة في مكتبي معتدلة.					
31) تزعجني الاصوات التي تصدرها الآلات.					
32) مكتبي قريب من مكان الضجيج.					
33) تتسم البيئة الداخلية للعمل بالهدوء، و الراحة					

الرضا المهني:

34) أحب مهنتي رغم قلة الأجر					
35) أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث لي في العمل					
36) انني اشعر بالارتياح و انا امارس مهنتي.					
37) افضل استبدال مهنتي بمهنة اخرى مهما كان نوعها.					
38) انصح زملائي بمهنة اخرى غير هذه المهنة.					
39) ارى بان لي مستقبل جيد في هذه المهنة.					
40) استمتع كثيرا و انا اقوم بتأدية واجباتي.					
41) لا توجد مؤسسة اخرى بإمكاني العمل فيها احسن من هذه المؤسسة.					
42) اشعر بالانتماء للمؤسسة.					
43) عملي الحالي يناسبني اكثر من اي عمل اخر.					
44) افكر في تقديم الاستقالة من عملي.					
45) لا احصل على تقدير المسؤولين من خلال العمل الذي اقوم به.					
46) اجري لا يتناسب مع الجهد الذي ابذله.					
47) تقدم الادارة الحوافز، و المكافآت للعمال.					
48) لم احصل على فرص الترقية منذ دخولي هذه المؤسسة.					
49) هناك تعاون، و احترام متبادل بين جماعة العمل.					
50) اشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية.					
51) ارتاح لحسن الادارة، و تسيير المدير، و الرؤساء للمؤسسة.					
52) احب عملي، و اعتز به.					

53) لدي الدافعية لبذل مزيد من الجهد لأحقق النجاح و التفوق في عملي.					
54) لديالقدرةعلىحلالمشاكلالطارئة					

استبيان الدراسة الأساسية

تحية طيبة:

اخي العامل ، أختي العاملة :

في اطار انجاز دراسة أكاديمية لنيل شهادة الماستر ، إليك مجموعة من العبارات حول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا المهني للعامل ، المطلوب منك أن تضع علامة (×)في الفراغ الموجود أمام العبارة التي تلائمك ، ونؤكد لك أن إجابتك سوف تستخدم لغرض علمي فقط ، وستحاط بسرية تامة ، حاول أن تفهم العبارات جيدا ، و الإجابة عليها بكل موضوعية.

وأخيرا تقبل مني فائق الشكر، و التقدير.

الضغوط المهنية:

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1)إن عملي أكبر من إمكانياتي					
2)كثرة الاعمال المطلوبة مني تفرض علي اخذها الى البيت.					
3)اشعر بتعب شديد من كثافة عملي.					
4) انجز مهام تفوق طاقتي.					
5) ان وقت العمل الرسمي لا يكفيني لإنجاز عملي.					
6) احتاج الى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل.					
7) لا يوجد اوقات الراحة في عملي.					
8) اشعر بالإرهاق الشديد في معظم الاحيان.					
9) اقوم بأعمال غير واضحة.					
10) لا املك المعلومات الكافية لإنجاز مهامي على اكمل وجه.					

11) هناك خلط، و تعارض بين المهام، و الانشطة التي اقوم بها.					
12) لا يوضح لي الرئيس طرقة العمل في حالة ما اذا غيرت.					
13) الادوار المطلوبة مني القيام بها متعارضة.					
14) هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي.					
15) احتاج الى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل.					
16) علاقتي بالمشرف غير جيدة.					
17) اختلف مع مشرفي في الكثير من وجهات النظر.					
18) هناك مساندة، و تقدير، و تفهم من طرف الرئيس.					
19) يتعاون العمال فيما بينهم على انجاز المهام، و المسؤوليات.					
20) يقدم لي المشرف النصائح، و الارشادات كلما كنت بحاجة اليها.					
21) ارى بان العلاقات الانسانية داخل البيئة العمل متينة، ووديية.					
22) لا يقدر الرؤساء اهمية العلاقات الانسانية فيما بينهم.					
23) لا يوجد مساندة من طرف زملائي في اوقات الضيق.					
24) هناك تعاون في حل المشاكل الموجودة في بيئة العمل بين العمال، و الرؤساء.					
25) يمارس المدير سلطة قوية على العمال الرؤساء.					
26) اعاني من ضغوط نفسية شديدة نتيجة عدم التقدير، و التفهم من طرف الرئيس.					
27) المدير، و الرئيس يلقي اللوم دائما على الاخرين اذا حدث خطا في العمل.					
28) العلاقة بين الرؤساء، و المدير جيدة.					

29) اشعر بارتياح في مكان عملي.					
30) الاضاءة، و الحرارة في مكتبي معتدلة.					
31) تزعجني الاصوات التي تصدرها الآلات.					
32) مكتبي قريب من مكان الضجيج.					
33) تتسم البيئة الداخلية للعمل بالهدوء، و الراحة					

الرضا المهني:

34) أحب مهنتي رغم قلة الأجر					
35) أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث لي في العمل					
36) انني اشعر بالارتياح و انا امارس مهنتي.					
37) افضل استبدال مهنتي بمهنة اخرى مهما كان نوعها.					
38) انصح زملائي بمهنة اخرى غير هذه المهنة.					
39) ارى بان لي مستقبل جيد في هذه المهنة.					
40) استمتع كثيرا و انا اقوم بتأدية واجباتي.					
41) لا توجد مؤسسة اخرى بإمكاني العمل فيها احسن من هذه المؤسسة.					
42) اشعر بالانتماء للمؤسسة.					
43) عملي الحالي يناسبني اكثر من اي عمل اخر.					
44) افكر في تقديم الاستقالة من عملي.					
45) لا احصل على تقدير المسؤولين من خلال العمل الذي اقوم به.					
46) اجري لا يتناسب مع الجهد الذي ابذله.					
47) تقدم الادارة الحوافز، و المكافآت للعمال.					
48) لم احصل على فرص الترقية منذ دخولي هذه المؤسسة.					
49) هناك تعاون، و احترام متبادل بين جماعة العمل.					
50) اشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية.					
51) ارتاح لحسن الادارة، و تسيير المدير، و الرؤساء للمؤسسة.					
52) احب عملي، و اعتز به.					

53) لدي الدافعية لبذل مزيد من الجهد لأحقق النجاح و التفوق في عملي.					

نتائج spss:

Corrélations

		Satisfaction	pression
satisfaction	Corrélation de Pearson	1	,119
	Sig. (bilatérale)		,237
	N	100	100
pression	Corrélation de Pearson	,119	1
	Sig. (bilatérale)	,237	
	N	100	100

Corrélations

		charge	satisfaction
charge	Corrélation de Pearson	1	,085
	Sig. (bilatérale)		,398
	N	100	100
satisfaction	Corrélation de Pearson	,085	1
	Sig. (bilatérale)	,398	
	N	100	100

Corrélations

		Satisfaction	role
satisfaction	Corrélation de Pearson	1	,141
	Sig. (bilatérale)		,163
	N	100	100
role	Corrélation de Pearson	,141	1
	Sig. (bilatérale)	,163	
	N	100	100

		Satisfaction	condtrav
satisfaction	Corrélation de Pearson	1	-,127
	Sig. (bilatérale)		,207
	N	100	100
condtrav	Corrélation de Pearson	-,127	1
	Sig. (bilatérale)	,207	
	N	100	100

Corrélations

		Satisfaction	relation
satisfaction	Corrélation de Pearson	1	,152
	Sig. (bilatérale)		,132
	N	100	100
relation	Corrélation de Pearson	,152	1
	Sig. (bilatérale)	,132	
	N	100	100