



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ماستر 2

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في قسم علم النفس العمل والتنظيم

بعنوان:

**الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي  
"لدى عمال سونلغاز فرع "شركة صيانة التجهيزات الصناعية  
(MEI)**

تحت إشراف الأستاذ:

أ. قدور بن عباد هوارية

من إعداد الطالبة:

• دادة آمال

لجنة المناقشة

رئيسا ومشرفا

جامعة وهران 2

-أستاذة قدور بن عباد

مناقشا

جامعة وهران 2

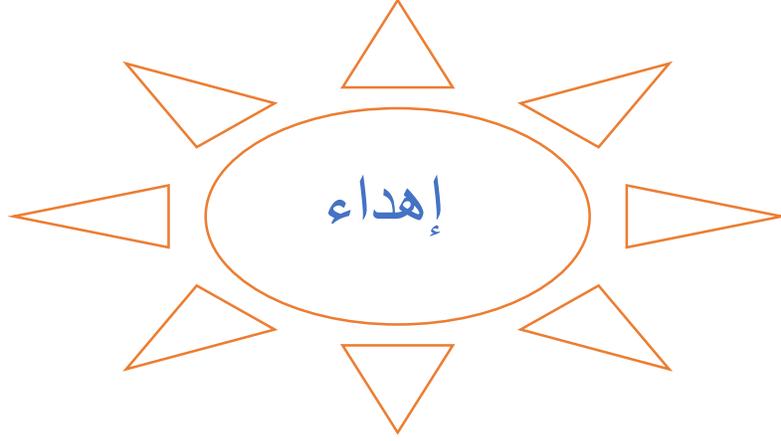
-أستاذة قويدري

مناقشا

جامعة وهران 2

- أستاذ فراحي فيصل

السنة الجامعية: 2020/2019



\*أهدي ثمرة جهدي إلى من علم رسله إهتدينا إلى الطريق المستقيم النور المبين بالأمان  
باليقين سيد

المرسلين وإلى من إتبعه بالإحسان إلى يوم الدين وإلى والديا الكريمين نظير  
تربيتهما وصبرهما .

إلى من صنع من العزة تاجا فوق الجبين

أبي العزيز "دين"

ولتلك العين التي سهرت وما كانت لتقوى حتى يبلغ الإطمئنان قلبها

أمي العزيزة "يمينة"

إلى تلك الشموع التي أنارت لي الدرب إخوتي الأعزاء

"فاروق " "سمير "

وإلى كل من تقاسمت معهم أجمل الأوقات طوال سنوات الدراسة زملائي وزملاتي الأعزاء

وفي الأخير لا أنسى إلى كل من أنار لي طريق العلم وكل من لم يذكرهم قلبي .



\*الشكر الأول لله عز وجل الذي وفقني للوصول إلى هذا المستوى  
لإنجاز هذا العمل .

كما أتقدم بالشكر الجزيل:

إلى من كانت سندي بجهدا وأستاذتي بعملها ومشرفة بحكمتها، إلى من لم تبخل علي  
بنصائحها

وتوجيهاتها إلى ذوي الصدر الرحب الأستاذة المشرفة  
"قدور بن عباد هوارية" .

كما أتقدم بتعزياتي إلى أعز واطيب إنسان في الدنيا :

الأستاذ "ايوب" أطلب من الله أن يرحمه ويغفر له وكنت أتمنى حضوره يوم تخرجي لكن  
سوف يظل في قلبي و عقلي إلى الأبد وسوف أتذكر كل كلماته وتوجيهاته وأتقتضي بها لأنها  
مفتاح النجاح

وإلى كل عمال سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية ،خاصة إلى  
السيدة "ساعي والديه نصيرة"

بمصلحة الموارد البشرية التي بذلت الكثير لإتمام عملي .

كما لا يفوتني في الأخير أن أشكر كل أساتذة وعمال جامعة وهران بصفة عامة  
وأساتذة علم النفس بصفة خاصة.

## - قائمة المحتويات -

- إهداء.....
- كلمة الشكر.....
- قائمة المحتويات.....
- ملخص البحث ..... أ.....
- قائمة الجداول والأشكال..... ب.....
- المقدمة..... ج-د.....

### الفصل الأول: تقديم البحث

- إشكالية البحث..... 01.....
- فرضيات البحث..... 02.....
- أسباب إختيار الموضوع..... 02.....
- أهداف الدراسة..... 02.....
- أهمية الدراسة..... 02.....
- التعاريف الإجرائية لمفاهيم البحث..... 03.....
- الدراسات السابقة..... 07-04.....

### الجانب النظري

### الفصل الثاني: الضغوط المهنية

- تمهيد..... 08.....
- مفهوم الضغوط..... 09.....
- تعريف الضغوط المهنية..... 09.....
- أنواع الضغوط المهنية..... 10.....
- عناصر الضغوط المهنية..... 11.....
- مراحل الضغوط المهنية..... 13.....

- 14..... مصادر الضغوط المهنية
- 19..... آثار الضغوط المهنية
- 20..... نظريات الضغوط المهنية
- 21..... إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية
- 22..... خلاصة الفصل

### الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

- 23..... تمهيد
- 24..... مفهوم الرضا
- 24..... • تعريف الرضا الوظيفي
- 25..... أنواع الرضا الوظيفي
- 26..... عناصر الرضا الوظيفي
- 28..... العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
- 31..... نظريات الرضا الوظيفي
- 35..... مظاهر الرضا الوظيفي
- 36..... أهمية الرضا الوظيفي
- 36..... مقاييس الرضا الوظيفي
- 37..... خلاصة

### الجانب التطبيقي

### الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

- 38..... تمهيد
- 38.....-الدراسة الإستطلاعية
- 38.....-أهمية الدراسة الإستطلاعية
- 38.....- أهداف و دواعي الدراسة الإستطلاعية
- 42.....- المجال الجغرافي للدراسة الإستطلاعية

43.....	- المجال الزمني للدراسة الإستطلاعية
43.....	- عينة الدراسة الإستطلاعية
44.....	- أدوات الدراسة الإستطلاعية
45.....	- الخصائص السيكومترية للدراسة الإستطلاعية
45.....	• الصدق
46.....	• الثبات
.....	<u>- الدراسة الأساسية</u>
47.....	تمهيد
47.....	- أهداف الدراسة الأساسية
47.....	-المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
47.....	-المجال الزمني للدراسة الأساسية
47.....	- عينة الدراسة الأساسية
48.....	- مواصفات عينة الدراسة الأساسية
49.....	- الأدوات المستعملة في الدراسة الأساسية
49.....	- تطبيق أدوات البحث وتفرغ نتائجها
50.....	- الوسائل الإحصائية
52.....	خلاصة الفصل

### الفصل الخامس:

#### عرض النتائج ومناقشتها

53.....	-عرض نتائج الفرضية الرئيسية
54.....	-مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
55.....	-عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
56.....	-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
57.....	-عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
58.....	-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

59.....	خلاصة الفصل.....
60.....	خاتمة.....
61.....	الإقتراحات والتوصيات.....
.....	قائمة المصادر والمراجع.....
62.....	- قائمة المراجع.....
.....	- الملاحق.....

## ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال في مؤسسة سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI ومحاولة الإجابة على الإشكالية التي تناولت العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، وإختلاف في الفروق من حيث الجنس والرتبة في الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي

وقد إنطلق البحث من الفرضيات التالية :

-هناك علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI

- تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز MEI بإختلاف (الجنس ، الرتبة )

- يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI بإختلاف (الرتبة ، الجنس )

وإعتمدت الدراسة على إختيار العينة بطريقة عشوائية على 40 موظف في مؤسسة سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI ولقد تم جمع بيانات الدراسة بإستخدام إستبيان الأول الخاص بالضغوط المهنية المكون من 28 بندا ، وإستبيان الخاص بالرضا الوظيفي المكون من 21 بندا ، وتم تحليل البيانات بإستخدام الأساليب الإحصائية منها ( معامل بيرسون ، النسب المئوية ، الإنحراف المعياري ، المتوسط الحسابي ، إختيار "ت" )

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية أهمها:

(1) وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

(2) لا تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع MEI بإختلاف (الجنس ، الرتبة المهنية).

(3) لا يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز بإختلاف (الرتبة المهنية ، الجنس )

## قائمة الأشكال والجداول :

<u>الصفحة</u>	عنوان الجدول والشكل	رقم الشكل والجدول
ص 09	شكل يوضح عناصر الضغوط المهنية	رقم 01
ص 13	شكل يوضح النموذج الثنائي لتصنيف مصادر الضغوط المهنية حسب "كان" و "كوبر" و "مارشال" " 1993	رقم 02
ص 15	شكل يوضح النموذج المتعدد في تصنيف ضغوط المهنية	رقم 03
ص 29	شكل يوضح التدرج الهرمي للحاجات إنسانية عند "ماسلو"	رقم 04
ص 46	جدول يبين نتائج ثبات التجزئة النصفية	رقم 05
ص 48	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	رقم 06
ص 48	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	رقم 07
ص 49	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة المهنية	رقم 08
ص 53	جدول يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون ومستوى الدلالة بين متغير الضغوط المهنية والرضا الوظيفي	رقم 09
ص 55	جدول يبين الفروق في الضغوط المهنية لدى عمال باختلاف الجنس ( إناث ، الذكور)	رقم 10
ص 56	جدول يبين الفروق في الضغوط المهنية لدى عمال باختلاف الرتبة المهنية ( الإطارات ، المنفدين)	رقم 11
ص 57	جدول يبين الفروق في الرضا الوظيفي لدى عمال باختلاف الجنس (إناث ، الذكور)	رقم 12
ص 58	جدول يبين الفروق في الرضا الوظيفي لدى عمال باختلاف (الإطارات ، المنفدين)	رقم 13

## مقدمة:

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف انواعها ، ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه وفي بعض الأوقات يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث ضغوط التي تعد من عوائق هذا العصر حيث أصبحت الضغوط مظهرًا طبيعياً من مظاهر الحياة الإنسانية لا يمكن تفاديها كما يعاني العاملون في المنظمة الواحدة ألوانا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية ، وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات ، حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم رؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة ، ويشهد العصر الحالي العديد من التغيرات والتطورات المتلاحقة في شتى مجالات الحياة ، والتي تتسم بالتغير السريع والمستمر والذي يصعب ملاحظته حتى أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات والتي أسفرت عنها العديد من المخاطر والتهديدات ، وتتسبب ضغوط المهنة في حدوث خسائر منها: الخسائر المادية و البشرية ومنها فقدان الثقة والتسرب الوظيفي وقلة الإنتاج وإنخفاض الروح المعنوية لديهم ، وفي النهاية إفلاس المنظمة ، بحيث تؤثر على سلوك الفرد والجماعات ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة ، والبعض الآخر تدفعهم إلى الإحباط واليأس وإنخفاض الإنتاجية إرتفاع دوران العمل ، لذا إتجهت دراسات علماء السلوك التنظيمي إلى دراسة طبيعة الضغوط المهنية ومسبباته ونتائجه المترتبة عليه ومنها تأثر الرضا الوظيفي ، ومن المسلم أن الرضا الوظيفي أهمية كبيرة حيث أنها تعتبر كمقياس لمدى فاعلية الأفراد فإذا كان الرضا الوظيفي مرتفعا فإن ذلك يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ، ومن هذا المنطق تناولنا في دراستنا "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وكان إختياري لمجتمع عمال سونلغاز (فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI ) " ، لأن مهنتهم تقوم بالمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والصناعية ، مما يجعلهم عرضة للضغوط المهنية وهذا له تأثير على رضاهم الوظيفي ، حيث جاءت هذه الدراسة بشكل مفصل في جانبين:

**1/الجانب النظري :** والذي يحتوي على ثلاث فصول :

**الفصل الأول :** تقديم البحث وتطرقت في هذا الفصل :إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أسباب إختيار الموضوع ، أهداف الدراسة ، اهميتها ، تحديد الفاهيم الإجرائية لبعض المصطلحات المتناولة في الدراسة، والدراسات السابقة

**الفصل الثاني:** يتعلق بالضغوط المهنية : مفهومها ، أنواعها ، عناصرها ، مصادرها ، مراحلها ، آثارها ، نظرياتها ، إستراتيجيات التعامل معها.

**الفصل الثالث:** فقد خصص للرضا الوظيفي : مفهومه ، أنواعه ، عناصره ، عوامل المؤثرة ، نظريات ، أهمية ، مظاهر ، مقاييس .

## 2/الدراسة الميدانية:

**الفصل الرابع :** خصص للإجراءات المنهجية حيث يتناول

أولا الدراسة الإستطلاعية وما تحتويه من دواعي وأهداف وأهمية الدراسة الإستطلاعية ، المجال الجغرافي من حيث التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، المجال الزمني للدراسة الإستطلاعية ، وعينتها ، وأدوات الدراسة الإستطلاعية ، وخصائص السيكومترية من صدق وثبات الأداة .

ثانيا الدراسة الأساسية وما تحتويه من هدفها و المجال الجغرافي والمجال الزمني و عينة الدراسة الأساسية وموصفات عينة الدراسة الأساسية ، أدوات الدراسة الأساسية ، تطبيق أدوات البحث وتفرغها ، الوسائل الإحصائية المستخدمة.

## **الفصل الخامس:**

خصص لعرض النتائج ومناقشتها و خلاصة البحث و الإقتراحات والتوصيات.

# الفصل الأول

## تقديم البحث

- إشكالية البحث

- فرضيات البحث

- أسباب إختيار الموضوع

- أهداف الدراسة

- أهمية الدراسة

- التعاريف الإجرائية لأهم متغيرات الدراسة

- الدراسات السابقة

## إشكالية الدراسة :

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع ، وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة فيواجه عدة ظروف ومواقف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية ، حيث يصعب التعايش والتكيف معها ، وإستمرار هذه المواقف من شأنها توليد ضغط لدى العامل في بيئة عمله ، مما تظهر لديه العديد من المظاهر (كالإرهاق والإجهاد ، القلق ، والإحباط والغضب و الإكتئاب ..) ، فمثلا ما يتطلب من عمال سونلغاز كفاءة وقدرات في تنفيذ مهامهم لتحقيق الإستثمارات المؤسسة والتحكم في الطاقة ، ولتحقيق ذلك يتعرض هؤلاء العمال إلى ضغوط قد تؤدي عند زيادة مستواها على حدود مستوى قدرات الجسدية و النفسية للفرد إلى آثار تضر بصحتهم ، وكل المواقف التي تشعر الفرد بمستوى مرتفع من الضغط سواء كانت على مدى العمل اليومي أو على طول المسار المهني يمكن أن تؤثر في الرضا الوظيفي لدى العامل ، ويعد الإهتمام برضا العاملين وتنمية مشاعرهم إتجاه أعمالهم من بين الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات الحديثة ، وقد أصبح لتحقيق المؤسسات أهدافها بفعالية وكفاءة ، ومن هنا جاءت الدراسة الحالية للتعرف على :الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية إن وجدت ، وهل هناك رضا وظيفي لدى عمال هذه المؤسسة ، ومن هنا نطرح التساؤلات التالية :

**1/ هل يعاني عمال سونلغاز فرع MEI من الضغوط المهنية ؟**

1/1- ماهي الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع MEI؟

2/1- هل تختلف الضغوط التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف (الرتبة ، الجنس)؟

**2/ هل هناك رضا وظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI؟**

2/1- ماهو مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI؟

2/2- هل يختلف مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف (الرتبة ، الجنس)؟

**3/ هل هناك علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI؟**

### فرضيات البحث:

بما أنه لا بد لكل باحث أن ينطلق من فرضيات واضحة تحدد الإطار الذي يدور فيه موضوع البحث تمكنت من طرح الفرضيات التالية :

#### الفرضية الرئيسية:

1/ هناك علاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI؟

#### الفرضيات الجزئية:

2/ تختلف الضغوط التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف (الرتبة ، الجنس)

3/ يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف (الرتبة ، الجنس)

### أسباب إختيار الموضوع :

رغبتي في تناول هذا الموضوع دافع المعرفة للأسباب الحقيقية لضغوطات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال .

### أهداف الدراسة :

- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI
- التعرف على مدى تأثير متغيري (الجنس ، الرتبة) على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال سونلغاز MEI
- التعرف على مدى تأثير متغيري (الجنس ، الرتبة ) على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز MEI

### أهمية الدراسة:

- تعتبر أهمية دراسة موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي تستقطب إهتمام العديد من الباحثين للسلوك في مجال العمل في الوقت الحاضر من منطلق أهمية العنصر البشري في المؤسسات.
- تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة و التي تتماشى مع طموحات و قدرات الموظفين .
- تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع الضغوط المهنية كذلك الرضا الوظيفي.

## التعاريف الإجرائية لأهم متغيرات الدراسة :

### - الضغوط المهنية :

هي الصعوبات التي تواجه الفرد داخل بيئة عمله حيث تترك له آثار نفسية ،جسدية ، سلوكية ( كعبئ العمل ، غموض الدور ، صراع الدور ، ساعات العمل ، علاقات العمل ، طبيعة العمل ، ظروف العمل)

### - الرضا الوظيفي :

هو رد فعل يصدر من الفرد نتيجة قبوله كل ما يتعلق بعمله من ( رضا عن الأجر، ورضا عن جماعة العمل،

ونمط الإشراف ، محتوى العمل ، الترقية)

## الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة تراثا مهما و مصدرا غنيا لجميع الدارسين و الباحثين إذ تساهم في تكوين خلفيات علمية عن مواضيع دراساتهم و أبحاثهم، و هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي نذكر من بينها ما يلي:

### 1/ دراسة خليل حجاج 2007 :

بعنوان تأثير ضغط العمل على كل من الإلتئام و الرضا الوظيفي أجريت الدراسة على عينة من الممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة ، تدور مشكلة البحث حول :علاقة ضغط العمل مع كل من الإلتئام الوظيفي و الرضا الوظيفي ، وهل هناك فروق بين ضغوط العمل و متغير( العمر ،الجنس ، المؤهل العلمي ،الحالة الإجتماعية ،مدة الخبرة ).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية خلال قيام الممرضين بأعمالهم في مستشفى الشفاء بقطاع غزة و كذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل و كل من الإلتئام و الرضا الوظيفي ، أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي المسحي الميداني ، أما عن عينة البحث تتكون من 100 ممرض و ممرضة تم إختيارها بطريقة عشوائية ، أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان أما عن النتائج المتوصل إليها : أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 79.28 اما بالنسبة للنتائج التي توصل اليها الباحث فهي :

-وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل و الرضا الوظيفي

وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل و الإلتئام الوظيفي -

وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

## 2/ دراسة طاهري عبد الغني 2008/2007:

بعنوان ضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، أجريت الدراسة في مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة وتطور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط المهنية بالرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث كان الهدف من هذه الدراسة معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وكذا الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة (ضغوط العمل والرضا الوظيفي) تبعا لإختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المستوى الوظيفي، أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي وكذا استخدام أساليب التحليل الإحصائي، أما بخصوص العينة فتمثلت في 301 مفردة وكان إختيارها بطريقة عشوائية طبقية، أما عن الأدوات المستخدمة في الدراسة فهي المقابلة والإستمارة، أما بالنسبة لنتائج التي توصل إليها الباحث:

أن إرتباط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي هو إرتباط سلبي-

-أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام بالمؤسسة محل الدراسة

تبين من الدراسة أن مصادر ضغوط العمل في المؤسسة هي ساعات العمل بسبب نظام المناوبة، وقمة فرص التقدم والترقية بسبب الإحساس بعدم عدالة الترقية إلى جانب صراع الدور وعدم المشاركة في إتخاذ القرار وتقييم الأداء والمسؤولية على الآخرين فيما لا يعاني العامل من غياب الدعم الاجتماعي واختلال في علاقات العمل، كما أنه يعتبر ظروف عمله جيدة ولا يعاني من غموض في الدور.

-أن المسيرين في قمة الهرم التنظيمي بشكل خاص يعانون من ضغوط عمل مرتفعة

أن أقصى مستويات الرضا كانت عند صغار السن من العاملين في حين كانت أقل عند الفئة الأكبر سنا والأكثر خبرة

أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي تختلف بإختلاف السن والجنس كما كشفت أيضا عن إختلاف مستويات ضغوط العمل بإختلاف الخبرة المهنية فيما لا تختلف مستويات الرضا تبعا لذلك، كما لا تختلف مستويات ضغوط العمل والرضا تبعا لمؤهل العلمي وتبعا للمستوى الوظيفي أيضا.

## 3/ دراسة شاطر شفيق 2010/2009:

بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية أجريت الدراسة على عينة من الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز- بولاية جيجل، وتطور إشكالية الدراسة حول: طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، تهدف هذه الدراسة من الجانب النظري: إلقاء الضوء على ضغوط العمل والتعرف على طبيعتها وعناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية، تحديد الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط أما الجانب التطبيقي فنتائجها تسعى إلى وضع إستراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الموجبي والمنهج الوصفي التحليلي، والتاريخي، دراسة الحالة، الإحصائي

أما عينة الدراسة تمثلت في 65 مفردة تم إختيارها عشوائيا من كل الأصناف الوظيفية , أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان, أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج أن مؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل و تتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي , بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي

#### 4/دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري 2010 :

بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، أجريت الدراسة عمى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ، وتدور إشكالية الدراسة حول علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي من وجهة نظر الأفراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ، تهدف هذه الدراسة إلى:

تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها وكذا الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة ، التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و زيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود ، التعرف على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل لديهم ، و كذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية و الوظيفية،أما عن المنهج المتبع في هذه الدراسة فقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، أما عن عينة الدراسة تمثلت في 191 مفردة تم إختيارها بطريقة عشوائية ، أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان ،أما فيما يخص النتائج المتوصل إليها :

- أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع .

-إتضح أن عدد من أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي .

-إتضح كذلك أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جدا على واحد من مستويات الرضا الوظيفي و يتمثل في العبارة : وجود الحوافز التشجيعية كالترقيات و المكافآت.

-عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل إرتباط بيرسون عند مستوى 0.05 فأقل بين ضغوط العمل و مستوى الرضا الوظيفي مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي.

#### 5)دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة 2012:

بعنوان ضغوط العمل و وعلاقتها بالرضا الوظيفي أجريت الدراسة على المشرفين التربويين بمحافظة غزة و تدور إشكالية الدراسة حول علاقة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة برضاهم الوظيفي و تهدف الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية و التعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم ، وكذلك معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التربية و التعليم العالي و وكالة الغوث في محافظات غزة ، أيضا الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة و رضاهم الوظيفي ، أما بخصوص المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي ، أما عينة الدراسة فتتكون من 189 مشرفا و مشرفة ، أما الأدوات التي إستخدمت في هذه الدراسة هي الإستبيان ، أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فهي كالتالي:

يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة 63.34 %، و لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس و نوع حكومية أو تابعة لوكالة الغوث، و عدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي و المنطقة والتعليمية ، و توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ماجستير فاعلي ، كما توجد فروق تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح أكثر من 15 مدرسة كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة النوع و المؤهل العلمي ، نوع المدرسة حكومة ، وكالة، عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف و عدد سنوات الخدمة كمشرف ، و المنطقة التعليمية .

### التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل و الرضا الوظيفي حيث تطرقت إلى هذه الدراسات نظرا لارتباط الوثيق بينهما وبين موضوع دراستي الحالية ، فقد تناولت بعض الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي مثل دراسة خليل حجاج وشاطر شفيق، و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات :

وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وكذلك معاناة العمال من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل، بينما ركزت دراسات أخرى على العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي مثل دراسات طاهري عبد الغني ،ومبارك بن فالح الدوسري،ومحمد حسن خميس أبو رحمة ، حيث بينت وجود مستويات متوسطة لكل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ، كما توصلت دراسة طاهري عبد الغني إلى أن مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي تختلف باختلاف السن و الجنس و الخبرة وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة محمد حسن خميس أبو رحمة في انه لا توجد فروق في درجة ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس و نوع المدرسة و عدد سنوات الخدمة وتختلف أيضا نتيجة طاهري عبد الغني في أن هناك ارتباط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي هو ارتباط سلبي مع نتيجة التي توصل إليها ومبارك بن فالح الدوسري عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي ، و كخلاصة لما سبق أن الدراسات السابقة قد ركزت على ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي وبالتالي فقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث دراسة العلاقة بين موضوع ضغوط المهنية و الرضا الوظيفي، وكذلك هذه الدراسات تختلف عما جاء في الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم وحجم العينة، ففي هذه الدراسة

استخدمت المنهج الوصفي الإرتباطي، أما عن حجم العينة فكانت 40 موظف، لكن الدراسات السابقة فقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي، الوصفي التحليلي، المنهج الموجبي ودراسة الحالة، أما عن حجم العينة 100 عامل، 301 عامل 191 مشرف... الخ.

أما بالنسبة للأدوات نجد أن دراسة شاطر شفيق تختلف عن الدراسة الحالية من حيث أدوات جمع البيانات فقد استخدمت المقابلة والإستبيان في حين نجد الدراسة الحالية تتفق مع باقي الدراسات من حيث استخدامها الإستبيان كأداة للدراسة.

كما تتفق الدراسة الحالية مع دراسة طاهري عبد الغني من حيث هدف الدراسة وهو معرفة طبيعة العلاقة بين كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي. وأيضاً اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث طبيعة نشاط المؤسسة التي أجريت فيها (الدراسة الميدانية) مؤسسة إقتصادية بينما الدراسات الأخرى أجريت في مؤسسات صناعية، أمنية، تربية، صحية .

# الفصل الثاني: الضغوط المهنية

## تمهيد

1/ مفهوم الضغوط

-تعريف الضغوط المهنية

2/ أنواع الضغوط المهنية

3/ عناصر الضغوط المهنية

4/ مراحل الضغوط المهنية

5/ مصادر الضغوط المهنية

6/ آثار الضغوط المهنية

7/ نظريات الضغوط المهنية

8/ إستراتيجية التعامل مع الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

-يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة ، حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي ،مما يجعل هذ البيئة غير صحيحة إما تولدلما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد ، حيث يصعب عليه التكيف معها ، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني ، حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم ، إلا أنّ في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد ، ويختلف الأفراد في إستجابتهم الضغوط ، فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة ، وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وإنخفاض الإنتاجية . وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثرعلى تحقيق أهدافها .

### 1/ مفهوم الضغوط:

-لغة: يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط، ضغطه، ضغطا، بمعنى زحمة وعصره. ( طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص15 )

-إصطلاحا: هي عبارة عن ردود فعل إتجاه المؤثرات المادية والنفسية المتمثلة في الخوف والإضطراب وزيادة ضغط الدم والإرتباك حيث تعبر هذه الردود بعدم إرتياح الفرد في ذلك الموقف. ( صلاح الدين محمد عبد الباقي، ب.س، ص284)

-وفي هذا الصدد فقد تعددت تعريف الضغوط العديد من العلماء حيث يعرفه "لازاورس" و "فولكمان" (1984): بأنه علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقدرها الفرد على أنها شاقة ومرهقة وأنها تفوق مصادره للتعامل معها وتعرض صحته للخطر.

يعرفه "كوكس": (1990)

- إن الضغط ينشأ نتيجة أي صراع بين المطالب الملقاة على الفرد وقدرته على التعامل معها حيث يفكر الفرد في المطلب ويفكر في قدرته وأي إختلال توازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط.

يعرفه أيضا "ستيرزويلاك": (1994)

- (إن الضغوط هي رد فعل بدني وإنفعالي إتجاه المواقف التهديدية في البيئة).

ويعرفه "عبد المنعم عبد الستار إبراهيم": (1998)

- بأنه أي تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية حادة ومستمرة

### تعريف الضغط المهني:

-يعرفه "صلاح عبد الباقي" بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. ( نفس المرجع السابق؛ ب.س، ص183 )

-في هذا الصدد لقد جاء تعريف الضغوط المهنية وفق عمل المعهد الدولي لصحة والسلامة المهنية " لأنها إستجابات جسدية وإنفعالية ضارة ومؤذية، تظهر عندما لا يكون هناك تلاؤم بين متطلبات العمل وقدرات الفرد ومصادر العمل وحاجاتهم.

-وينكر "سالم" تعريف الضغط المهني وفقا لهذا الإتجاه بأنها ردود أفعال التي يبذلها الفرد في المنظمة، نتيجة تعرضه المثيرات أو العوامل البيئية أو الذاتية، لا يكون قادرا على التكيف معها بقدرته الفعلية. ( مريم رجاء، 2006، ص08 )

-ويعرف الآخرون الضغط المهني على أنه تجربة ذاتية تحدث إختلالا نفسياً و عضوياً لدى الفرد وينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

-ويوضح تعريف "عبد الستار إبراهيم"، بأنه رد فعل إنفعالي حاد نتيجة التغيرات الطارئة على الفرد والبيئة.

-ويعرف أيضا بأنها مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية ، التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به ، والتي تمثل تهديدا له . ( رواية حسن ، 2002 ، ص399 )

- ومن خلال هذه التعاريف يمكن أن نستنتج أن الضغط المهني هو إستجابة إنفعالية تحدث للعامل ، نتيجة تفاعله مع بيئة وعدم توافق قدراته مع متطلبات العمل الذي يمارسه في مكان عمله .

## 2/أنواع الضغوط المهنية :

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال ، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته بل هناك من ضغوط ماهو واجب الحفاظ عليه ، ومن أنواعها يمكن تقسيمها من حيث أثرها على نوعين هما :

### -الضغوط الإيجابية :

هي ضغوط اللازمة تتطلبه طبيعة العمل ، فيحتاج إليه المدير مثلا الضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم و دافعيتهم ، وفي نفس الوقت يزيد وينمي قدرة الفرد على أداء وبنل أقصى جهد ، وبذلك يؤدي إلى نتائج إيجابية وتحقيق رضا العاملين ، ويصبح غياب هذا النوع من الضغط مصدرا لعدم الرضا الوظيفي عند العامل.

-وكما يرى "الصيرفي" : هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها على مستوى الوظيفي ، فقد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل : إجتياز إختبار ما ، أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل ، وتحقيق معدلات الأداء مرتفعة وأن يحوز رضا رئيسته المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء في المواعيد المحددة.

-وقد أوضح بعض الباحثين الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة بهدف إستخدامها كمنبه وكأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد وتقليل حدة أثار هذه المشاكل ، حيث حدد **forbes** المؤشرات التالية الضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين :

- إرتفاع حجم النشاط وقوته
- زيادة الدوافع
- تعلم الهدوء وعدم الإنفعال تحت الضغوط
- القدرة على الإدراك وتحليل المشاكل
- زيادة القدرة على التصرف ( محمد حسن حمادات ، 2007 ، ص167)

### -الضغوط السلبية :

هي ضغوط النفسية الهدامة الغير المفضلة التي تسبب الضرر والأذى ، وهي عبارة عن قليل أو كثير من الإستشارية خاصة من الناحية الوظيفية مثل : إنخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب ، وتؤثر على سلوك المدير والعاملين معه بشكل سيء وضار تتولد معها إجراءات إدارية التي يركز معناها حول ما يلي :

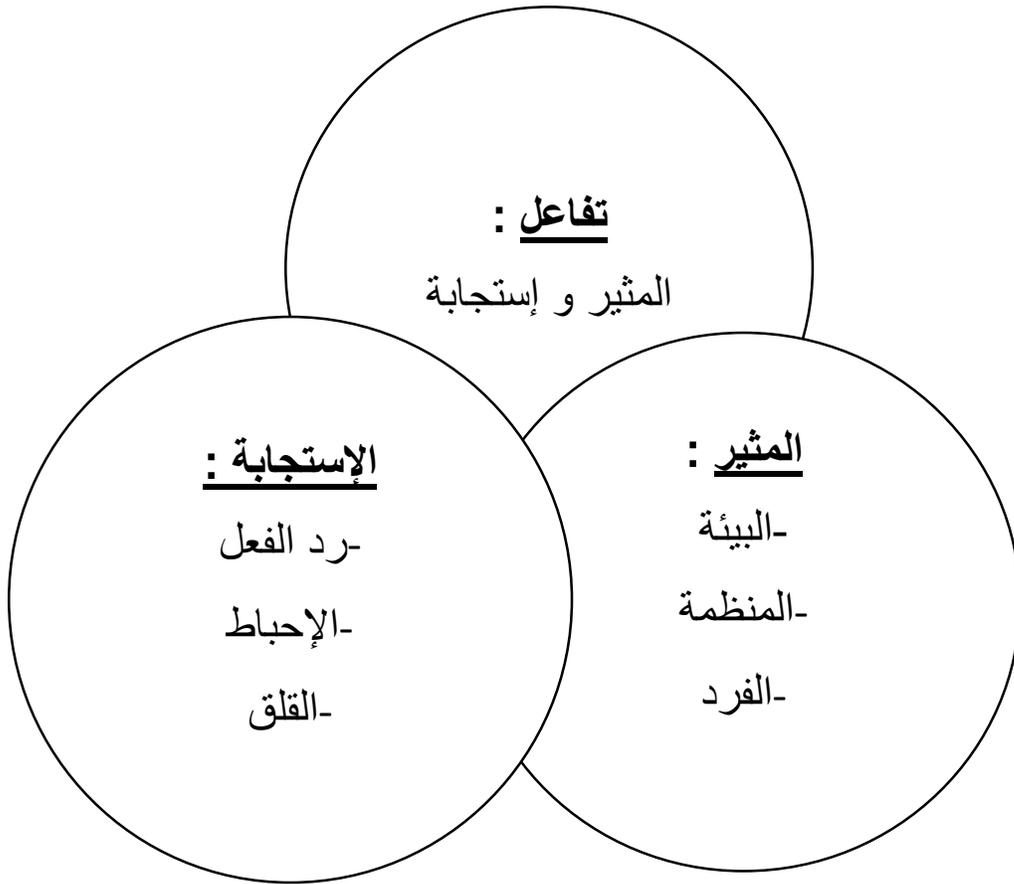
- فقد الرغبة في العمل
- الإبتعاد عن المبادرات الفردية
- تنامي الإحساس بالإحباط وعدم رضا
- الإرتباك في العمل
- إنخفاض الروح المعنوية والشعور بالأرق وتشاؤم من المستقبل. ( عمر وصفي عقيلي ، 2005 ، ص 595 )

ويتضح مما سبق أن الضغوط لا يمكن تجنبها في الكثير من الأوقات وتتضمن جانبين: الجانب الإيجابي المرغوب فيه لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف وتخفيف الصعاب ، والجانب السلبي غير مرغوب فيه لأن له أثر ضار على الفرد ، فالقدر المناسب من الضغوط يفتاوت من شخص لآخر وتزداد مقدرة الفرد كلما إستقر أطول فترة ممكنة في منطقة الضغوط الإيجابية .

### 3/عناصر الضغوط المهنية :

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية، والتي حددها "سيزلاقي ، szilagy" و"والاس Wellce" على أنها عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن النفسي والفيزيولوجي الفرد ، وهي تتكون نتيجة العوامل في بيئة الخارجية ، ويمكن تحديد عناصر الضغوط المهنية بثلاث عناصر رئيسية هي :

- **المثير :** يشمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .
- **الإستجابة :** هي رد الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات الضاغطة وتمثل في الردود النفسية و الفسيولوجية والسلوكية تجاه الضغط مثل : القلق والتوتر والإحباط .. وغيرها
- **عنصر التفاعل :** هو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات و المثيرات والإستجابات أي بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة ، ويأتي هذا التفاعل عوامل بيئته وتنظيمية في العمل والعلاقات والمشاعر الإنسانية وما يترتب عنها من إستجابات . ( معن محمود عياصر ، مروان محمد بن أحمد ، 2008 ، ص 113 )



شكل رقم 01 يوضح عناصر الضغوط المهنية

-وفي ضوء تطور مفهوم العمل يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية هما :

- **عنصر الإدراك:** يتمثل في إستقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد فمن خلاله يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته إتجاه ضغوط العمل، إذن له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه .
- **عنصر الفروق الفردية :** تتمثل في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد ( كالسن ، الجنس، الخبرة....)، فلقد أثبتت بعض الدراسات أن الفروق المادية تأثيراً كبيراً في درجة إختلاف إستجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها . ( السيد محمود عبد المجيد ؛ فاروق عبده فليح ، 2005 ، ص306)

من خلال ما سبق ذكره يمكن إعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات و عمليات و مخرجات ،حيث تتمثل المدخلات في كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدرًا لها ،وتمثل

العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والإستجابات ، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية النفسية والسلوكية.

#### 4/مراحل الضغوط المهنية:

##### **-مرحلة التعرض للضغوط :**

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوطات ومن أهم هذه المظاهر: (زيادة ضربات القلب ، الأرق ، ثوتر الأعصاب ، الضحك الهستيري ، سوء إستغلال وقت..)

##### **-مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط) :**

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغييرات ، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين إما بمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن ، وإذ لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط .

##### **-مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف :**

عند التنبه يستجيب الجسم بإفراز هرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الإستجابة ،حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً ، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

##### **-مرحلة التعب والإتهاك :**

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط بإستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد ونتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

-الإستياء من جو العمل

-إنخفاض معدلات الإنجاز

-التفكير في ترك الوظيفة

-الإصابة بالأمراض النفسية مثل: (النسيان المتكرر ،السلبية، اللامبالاة والإكتئاب )

-الإصابة بالأمراض العضوية مثل: (قرحة المعدة ، السكر ، وضغط الدم.)

( محمد إسماعيل بلال ، 2005 ، ص 44).

### 5/مصادر الضغط المهني:

-حظيت مسالة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الأفراد مجازا أسباب الضغوط بكم كبير من الإهتمام والدراسة، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط أهمها:

\***من حيث المنشأ:** وتصنف إلى:

- ضغوط داخلية: (أي من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها)، في المقابل هناك

- ضغوط خارجية: (أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالملوثات...الخ) (صلاح الدين محمد عبد الباقي ، 2004 ، 337)

\***من حيث المكان الذي تحدث فيه:** (أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع...الخ)

\* **من حيث عدد المتأثرين بها:** وهي تصنف إلى:

-العامة: (أي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة) وفي المقابل هناك

-الخاصة: ( التي تأثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق او منغصات الحياة اليومية ).

(نفس المرجع السابق ، 2004 ، ص 338 )

\*يرى (هيجان) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيف لمصادر ضغوط العمل سلكوا ثلاث مسارات هي:

1. النموذج الثنائي: يصنف ضغوط العمل في مجموعتين.
2. النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية.
3. النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر.

### أولاً: النموذج الثنائي:

يتألف نموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه bruf مع كل من vansell , schuler . من مجموعتين رئيسيتين، تشتمل كل مجموعة على عدة عناصر حيث ، يوضح المخطط رقم (04) أهم عناصر هذا النموذج

شكل رقم 02 النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كان وكوبر ومارشال 1993

مصادر ضغوط العمل

مصادر متعلقة بالعمل ذاته

مصادر متعلقة بشخصية الفرد

1/نوع شخصية الفرد
2/الإنطواء و الإنبساط
3/درجة القلق والإستقرار
4/العمر
5/الخبرة
6/نوع الجنس
7/القدرات الفعلية
8/المساندة الإجتماعية

<b>1/ عوامل متعلقة بالوظيفة:</b> (ظروف العمل ، عبئ الدور ، ساعات العمل ، تكنولوجيا المعلومات)
<b>2/ عوامل متعلقة بدور الفرد:</b> (صراع الدور، عبئ الدور ، المكانة الوظيفية ، المسؤولية عن الآخرين )
<b>3/ عوامل التطور الوظيفي:</b> (الترقية ، الأمان الوظيفي ، وجود فرص للتقدم الوظيفي)
<b>4/ العلاقات مع الآخرين في مجال العمل:</b> (العلاقات مع الرئيس المباشر ، عدم إنسجام الفرد مع بيئة العمل )
<b>5/ البناء والمناخ التنظيمي:</b> (المشاركة في إتخاذ القرارات ، تقييم الأداء ، الثقافة التنظيمية )
<b>6/ التداخل في البيت والعمل:</b> (علاقة العمل بالأسرة ، عمل الأزواج خارج )

( تاييف التويم ، 2005 ، ص 32 )

### ثانياً: النموذج الثالثي:

يرى كل من (والس وسيزالقي) أن الضغوط تتبع من ثلاث مصادر رئيسية هي:

- (1) مصادر بيئية.
- (2) مصادر تنظيمية.
- (3) مصادر فردية.

#### 1-المصادر البيئية:

تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين بما فيها من (ضوضاء ، حرارة ، إضاءة ، إتصال )

#### 2- المصادر التنظيمية والجماعية:

يجمع علماء السلوك على أن العلاقة الوطيدة بين أعضاء جماعة العمل تعتبر محوريا في تحقيق الصحة النفسية للعمال. كما أن هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تؤدي للضغط حيث ترى (ماجدة العطية) أن "بعض الإداريين يتسببون في خلق ثقافة تنظيمية تتميز بالضغط والخوف والقلق، ويفرضون ضغوطا غير واقعية للإنجاز خلال فترة زمنية قصيرة ويستخدمون أساليب السيرة الشديدة ويطردون العاملين الذين لا يكون إنجازهم بمستوى المعايير المحددة". ( ماجدة العطية ، 2003 ، ص343)

#### 3- المصادر الفردية:

وهي مجموعة من المسببات التي تعود إلى ما يتعلق بجوانب شخصية الفرد وهي تشمل:

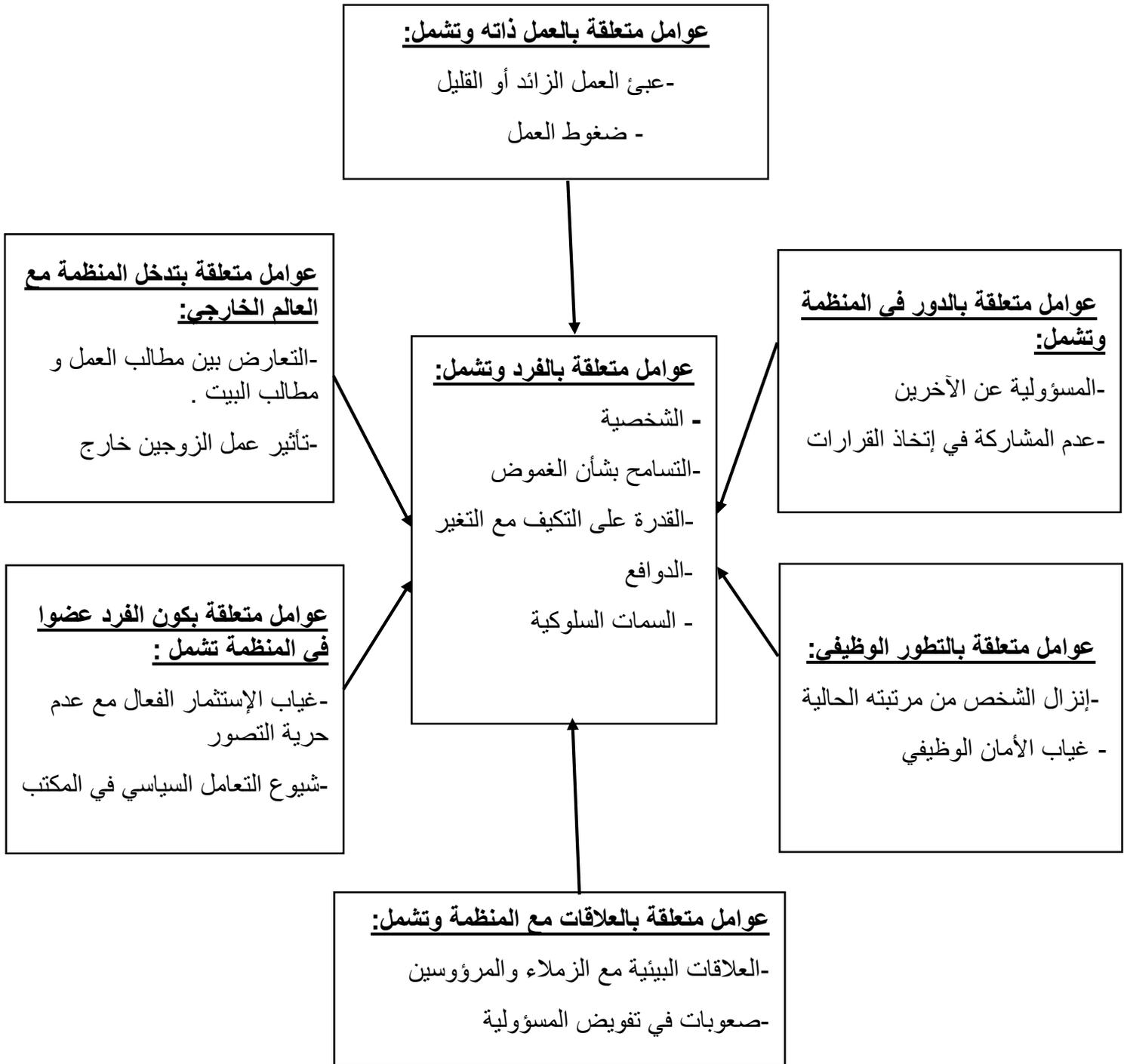
-القضايا العائلية : (مشاكل زوجية).

-مشاكل اقتصادية: "إنفاق الفرد أكثر من إرادته ، أي عدم تمكن العامل من إدارة أموره المالية ، وحاجاته تزيد عن قدراته المالية " . ( جمال مرسى ؛ ثابت إدريس ، 2002 ، ص552)

### ثالثاً: النموذج متعدد الأبعاد :

بيّن "هيجان" بأن أصحاب هذا الإتجاه يرون أنه من الصعب حصر مسببات ضغوط العمل في فئتين أو ثلاثة لذلك فإنهم يرون أن أي منهج يتناول مصادر ضغوط العمل ينبغي أن يكون متعدد الأبعاد و هذا يوضحه الشكل "5"

النموذج المتعدد في تصنيف ضغوط العمل (3)



(تأيف التويم ؛ 2005 ، ص32 )

وبعد عرضنا لمختلف هذه المصادر التي يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد أو العامل بالضغط و التوتّر و الإنفعال المتمثلة في صراع الدور الذي يتولد عندما تكون متطلبات الفرد والعمل متعارضة وغموض الدور الذي يؤدي إلى الشعور بالحيرة في أداء عمل معين ، وكذلك بالنسبة للعبيء المهني بما فيه من ضغوط الوقت ، وكثرة العمل ، والضيق المهني ، إذا كل هذه المصادر تساهم في ظهور الضغط المهني لدى الفرد .

## 6/آثار الضغوط المهنية:

- هناك صنفين من العمال حسب شخصيتهم وقدراتهم على التعامل مع الضغوط ، فمنهم من يتأثر بالضغوط المهنية بالسلب وينجز عنه بعض الآثار السلبية منها :
- إنخفاض أداء الفرد وإنتاجيته.
  - تزايد معدلات الغياب في العمل وعدم رضا .
  - عدم القدرة على اتخاذ القرارات وعدم دقتها .
  - الضغط يخلق حالة من الملل عندما يضطر الفرد إلى إستمرار في العمل لايميل إليه .
  - الشعور بالإغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد بالرغم من وجوده في العمل يتحول إلى إنسان غريب ، ويؤدي العمل المطلوب منه دون رغبة ودون مستوى الكفاءة والفعالية المطلوبة.
  - الشعور بالتعب وعدم الثبات وعدم إستقرار والقلق ، والضيق الشديد وإضطراب في الحالة الإنفعالية للفرد بسبب ضغوط ناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته .
  - ومنهم من يتأثر بالضغوط المهنية بالإيجاب الذي يولد لهم بعض الآثار الإيجابية منها :
  - التعاون والتضامن في الجهود من أجل إيجاد حلول المشكلات أي (إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد والكفاءة المطلوبة)
  - إكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من بين العاملين ،من خلال مواجهة تحديات ترتبط بأهداف المنظمة ، ومن خلال هذه المواجهة تتضح قدرات الأفراد وخبراتهم ومستوياتهم المهنية والعلمية.
  - زيادة الرغبة والدافعية في العمل
  - تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز
  - إنخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل
  - تدعيم العلاقات الإجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات بحيث تتطلب تلك الضغوط وجود الإتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملائه.
  - رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا ،وينعكس ذلك على الإستقرار في الحياة العملية وتحقيق أداء متميز .
- من خلال ماسبق ذكره يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله ، وإذا إستمرت وزادت عن القدر المعقول ، تركت أثرا سلبياً على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة ، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة ، لكن هذا لاينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة ،حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن الضغوط تتشكل من آثار سلبية وأخرى إيجابية. (توفيق عبد الرحمن ،1994،ص24)

## 7/ نظريات الضغط المهني:

**1- النظرية البيولوجية:** تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على أحد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعداداً للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة، وبين نمط الجسم والدرن الرئوي، فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر الا في أعضاء أجسام الذين لديهم الحساسية والقابلية للمرض فقط.

**2- النظرية السلوكية:** ترى هذه النظرية أن الاضطراب السيكوسوماتي هو نتيجة لارتباط سابق بين الموقف الانفعالي. (الضاغط) واستجابة عضو خاص، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة، وعندما تتكرر هذه المواقف بدرجة كبيرة وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الإنجراح في العضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالموقف الضاغط.

في أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل بوساطة وسائل الإشراف الفعالة، فمن خلال تجارب كل من "ميلسر وديكار" 1971، تبين أنه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأر الأبيض تعلم كيفية إحداث تغييرات فيسيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به، مما جعل إحدى أذنيه تنورد والأخرى تشجب.

وهذا ما يدل على إمكانية التحكم الإداري، ولو جزئياً في استجابة الجهاز العصبي المستقل الإلرادي.

وهكذا أخذ أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير تأثير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية.

وفي هذا السياق يبرهن "شوارتز" على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط، بالاستجابة الأولية للجسم عندما يواجه تهديداً هي تنشيط جانب الجهاز العصبي المستقل الإلرادي المسؤول عنه زيادة ضغط الدم وضربات القلب ونسبة السكر في الدم، مما يهيبئ الجسم للهجوم، أو الهروب، وحينما تصل هذه العمليات الفيسيولوجية إلى مستوى معين تقل الإشارات إلى المخ لإيقاف نشاطها.

وتفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات الجسمية رغم تعدد واختلاف العوامل الضاغطة، بأن هذه الأخيرة إنما تؤثر على نفس الجسم ومن ناحية أخرى توضح أن الناس يستجيبون استجابات مختلفة المنبهات في البيئة الواحدة، أن الجهاز المركزي يفسر المنبه بطرق مختلفة تنتج عنها استجابات جسمية مختلفة للضغوط.

**3- نظرية التحليل النفسي:** ركزت هذه النظرية على مراحل النمو المتقدم تفسيراً لكل اضطراب سيكوسوماتي، فمثال يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل، حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الراض والذي يخلق مواقف انفعالية مؤلمة لدى الطفل، وهكذا بدأ الصراع وظهوره بين الاعتماد على

أمه والاستقلال الذي استمر في الكبر، لكن عبر نفسه في صورة اضطراب فيسيولوجي في الجهاز المرتبط بالتغذية في شكل قرحة معدية. (الهاشمي لوكيا، 2006، ص ص 46 - 47)

ووفق هذه النظرية يرتبط ارتفاع ضغط الدم الشرياني باعتماد الطفل على أمه التي تفض حمايتها عليه، فيقابل هو ذلك باستياء مع الرغبة في التحرر منها، فيبدأ الصراع بين الرغبة في التحرر وبين الرغبة في الشعور بالأمن، وبين حب

الطفل ألمه وبيّن الغضب منها، فيكبت هذا الغيظ ويقمعه، مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم الشرياني ألن الفرد غير قادر على التعبير المباشر عن غضبه وعدوانه.

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

وفي هذا الإطار أشارت "فالنرز دنبار" F.Dunbar إلى وجود علاقة بين بر وفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات، كما وجد "جري وجراهام" سنة 1952 أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة إزاء المواقف التي تعترضهم، فمثال يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثقة في النفس والقابلية للإستشارة وتفادي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للإندفاع و الإتماد على الأم .

( أحمد ماهر ، 2004 ، ص 398 )

ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظريات تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن نعتمد على نظرية ونتجاهل الآخر .

## 17 استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل و مواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

### 1/ استراتيجية التعامل مع الضغوط عمى مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل و علاجها بكسائى كطرق ضغوط العمل و علاجها بوسائل وطرق عديدة من أهمها:

أ/ التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل : المشي ، الركض ، السباحة ، ركوب الدرجات ، وغيرها هم أقل عرضة للتوتر والضغوط غيرها .

ب/ شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الإنضمام إلى للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه و بين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل ، بما يساعد على توفير المساندة الإجتماعية له .

ج/ الإسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا وهدأناً يؤدي إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية وتوفر فرصة كي يوقف أنشطة اليومية ، حيث أن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم ، ويعني هذا أن تنبيه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم . ( أحمد ماهر ، 2003 ، ص388.ص389)

### 2/ إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تقوم المنظمات المختلفة بتقديم العديد من الحوافز التي تقال من التوتر والضغوط في العمل ، فجانبا ما يتم تقديمه تحت عنوان الحوافز الإنسانية بصورها و مجالاتها المختلفة هناك أيضا الحوافز المالية المباشرة ومن أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية :

أ/ تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه ويتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غير هو ، وبما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار .

ب/ نظم وقنوات الإتصال: إن توافر نظم الإتصالات فعالة ذات إتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل ، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى ، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

ج/ المؤازرة الإجتماعية: من خلال توفير علاقات إجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشاركونه في أنشطتهم ، مما يبديد شعور الفرد بالعزلة والإغتراب . ( حسين حريم ، 2009 ، ص342 )

### خلاصة الفصل :

من خلال عرضي لهذا الفصل يتضح أن ضغوط العمل هي مثيرات تتواجد في بيئة الأفراد مما ينتج عنها ردود أفعال تتعكس على سلوكهم نفسياً وجسدياً وفي أدائهم لعملهم ، ولها أنواع متعددة ومختلفة باختلاف معايير ، وتتكون من ثلاثة عناصر وهي المثير والاستجابة و التفاعل وهناك من يضيف عنصرين وهما الإدراك و الفروق الفردية، وتمر بمراحل رئيسية وهي ( الإنذار – المقاومة – الإنهاك )، كما تصدر الضغوط من مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل من بينها مصادر فردية و أخرى تنظيمية ، و ينجم عنها آثار سلبية تعود بالسلب على الفرد والمنظمة التي يعمل بها ، ولهذا تلجأ المنظمات إلى وضع إستراتيجيات للحد منها ، ولكن رغم ذلك نجد الضغوط لها أهمية كبيرة ولها آثار إيجابية تعود بالنفع على الفرد و المنظمة على حد سواء.

## الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- تمهيد :

1/ مفهوم الرضا

- تعريف الرضا الوظيفي

2/ أنواع الرضا الوظيفي

3/ عناصر الرضا الوظيفي

4/ العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

5/ نظريات الرضا الوظيفي

6/ مظاهر الرضا الوظيفي

7/ أهمية الرضا الوظيفي

8/ مقاييس الرضا الوظيفي

- خلاصة الفصل

**تمهيد :**

يرجع الإهتمام بالرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد إلى بدايات القرن العشرين ، ويتصف السلوك الإنساني بأنه موجه يهدف إلى إشباع رغبات وحاجات شخصية للفرد وخلق مشاعر إيجابية تجاه التنظيم الإداري الذي ينتمي إليه ويتحقق الرضا الوظيفي للفرد نتيجة لشعور الفرد بإرتياح النفسي والسعادة لتمكنه من تحقيق هذا الإشباع وذلك من خلال ما يقدمه هذا التنظيم من حوافز متنوعة ، وإرتبط الرضا بالنجاح في العمل الذي يعد المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقويم المجتمع لأفراده.

## 1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

### -مفهوم الرضا:

لغة: هو ضد السخط، وإرضاه يعني رآه له أهلا ورضى عنه، أحبه وأقبل عليه.

(محمد سعيد سلطان؛ 2004، ص 149، 195)

### إصطلاحا :

عرف "مفورد" ( Mumford ) الرضا: هو أن الفرد يجب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لايجبها

ويتجه "أمبل" ( Hamble ) إلى تعريف الرضا : بأنه عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه . ( عائشة مصطفى المناوي؛ 1998، ص 122 )

### -تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت تعاريف الرضا الوظيفي منها:

يعرفه "ستون" بأنه : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته أو عمله ، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ، ورغبته في النمو والتقدم ، وتحقيق أهدافه الإجتماعية من خلالها.

اما "لورل" يقول : أن حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع، يجعله أكثر قناعة ورضا؛ وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل (أحمد صقر عاشور؛ 1983، ص53)

كما يرى "هوبك" أن الرضا الوظيفي: هو مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راضٍ في وظيفتي. (صلاح الدين محمد عبد الباقي؛ 2002، ص 211، 212)

ويرى كل من "ميسيت" و "هيتافيرون": إن الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين .

أما "لاندي" و "ترامبو" : إن إصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين إتجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد على الحياة بشكل عام. ويرى "هربرت" أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العامل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهات نظرهم (مؤيد سعيد سلم؛ 2001، ص354)

وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والإندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون .

-وبالتالي يمكن تعريف الرضا الوظيفي كما يلي :

"هو شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء ادائه لعمله (الرضا العام عن وظيفته ) ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل ،وذلك لإشباع إحتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله ."

## 2/ أنواع الرضا الوظيفي:

- الرضا العام:

يعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به ،فيكون إما راضي أو غير راضي ، فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلاً الفرد ، وهذا السبب إنه يفيد إلقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله .(أشرف محمد عبد الغني؛ 2001، 335)

-الرضا النوعي :

يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله ، وتتضمن هذه جوانب مثل : سياسة المنظمة ،الأجور ، الإشراف ، فرصة الترقية، الرعاية الصحية و الإجتماعية ،ظروف العمل، أساليب الإتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملاءه ، ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته .(أشرف محمد عبد الغني؛2001،ص 335 )

## 3/عناصر الرضا الوظيفي:

اثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل وإن درجة رضا الأفراد تعد عاملاً من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى وهذه العوامل يمكن تحدد بالتالي :

-الرضا عن الأجر:

ويقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسدية أو فكرية ،ويعتبر " هرزبرغ" ورفقائه 1959 أن توافر الأجر لايتسبب الرضا السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الإستيلاء من أن تستحوذ على الفرد ، لكن دراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية والمصانع الإنجليزية تشير إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الدخل ، فكلما زاد الدخل زاد الرضا الوظيفي والعكس صحيح.

**-الرضا عن محتوى العمل :**

توصل عدد من الباحثين أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل إنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل:

1. درجة تنوع مهام العمل
2. درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد
3. إستخدام الفرد لقدراته

**-الرضا عن فرص الترقية:**

كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في محل شكر وتقدير وإنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله ، وبالتالي إرتفعت كفاءته في العمل.

**-الرضا عن الإشراف:**

تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي ،وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه ، هذا المشرف يستطيع إكتساب تقتهم وولائهم ، فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم ، ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقق العوامل التالية :

1. إظهار روح الصداقة في العمل
2. تفهم مشكلات العامل ووجهات نظره
3. مساندة العمال وتقديم يد العون لهم
4. وجود إستعداد للتفاهم بين المشرف وعماله ، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر
5. الإهتمام بشخصية المشرف وسلوكه ومن ثم إختياره للوظائف القيادية
6. المعايضة السليمة في العمل بين المشرف والعمال .

**-الرضا عن جماعة العمل:**

إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم فإنه لا بد وسيرضى عن عمله ويصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

**-الرضا عن ظروف العمل:**

تؤشر ظروف العمل المادية مثل : درجة حرارة ، تهوية ، رطوبة، نظافة على درجة رضا الموظف في بيئة العمل ،وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله .(أحمد صقر عاشور؛ 1979،ص 143، 144)

#### 4/ العوامل المؤثرة على الرضا :

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها ، إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة وأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه .

#### أولاً:العوامل التنظيمية :

##### 1/نظام العوائد :

تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية و المعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم ليشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت ضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل ، وأهمها :

1-الأجر:إذا إعتد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية ، فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكن المنطلق فإنه لايمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل ،وكانه الإعتراف بما قدمه .

2-الحوافز: هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء، ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء، كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على رضا فحسب .

3-الترقية: لفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كإعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والإلتزام ، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل ، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي .(أحمد صقر عاشور؛2005، ص148)

##### 2/السياسات التسييرية :

1-نمط الإشراف : يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المالية ، إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمروؤوسهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية.

2-قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لايمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق .

3-سياسة المنظمة :وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة ،التكامل ، الإستقرار، وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي. (محمد سعيد سلطان؛2003،ص235)

### 3/ظروف العمل:

1-ظروف العمل المادية : عندما تتلاءم الظروف المادية مع وضعيات العمل تؤدي إلى إحساس العامل بالإرتياح النفسي والرضا الوظيفي ، أي أن الظروف المادية لها تأثير على العامل وسلوكه إزاء عدة عوامل (الإضاءة ، الحرارة ، التهوية ، الضوضاء ، النظافة ، وسائل العمل .... وغيرها).

2-الظروف الإجتماعية (جماعة العمل): أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة ، حيث يؤثر على جماعات العمل على أداء والعلاقات الشخصية والإتصالات والدافعية وهي كلها ذات علاقة متعددة بالرضا الوظيفي. (صديق محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي؛2003، ص203)

3-محتوى العمل: يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة ، ولهذا المضمون أثر نفسي على العامل، و هو ما أشار إليه هريزبرغ في أبحاثه ، كما اقترح حلول تالية :

أ-الإثراء الوظيفي: بمعنى يفترض على المديرين زيادة عدد المهام التي يؤديها العامل وكذلك درجة سيطرة الفرد على مايؤديه من مهام مع إستبعاد بعض نواحي الرقابة على الوظيفة وتفويض متزايد من سلطة للعاملين .

ب-التكبير الوظيفي: بإعتبار أن الفرض الأساسي لشعور الأفراد بالإحباط وعدم الرضا عما يؤديه من عمل هو أداء نفس العمل كل يوم ، فإن التكبير الوظيفي قد استخدم لزيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها الفرد في مجال عمله .

ج-التدوير الوظيفي : يتضمن التدوير الوظيفي تحريك العاملين بشكل منتظم من وظيفة إلى أخرى ، ويستعمل هذا المدخل خاصة في أغراض التدريب وزيادة مهارة ومرونة الأفراد في أداء العمل. (جمال الدين محمد المرسي؛2002، ص66)

4-ساعات العمل (برنامج العمل): للتفضيلات الساعية للعمل أثرا بالغ الأهمية على رضا العاملين وإن كانت مدة العمل متفق عليها لأن الأفراد يختلفون في إختيار الوقت المفضل لهم للعمل .منهم من يفضل العمل نهاراً، ومن يفضل له ليلاً ، ومنهم من يميل للعمل بلا، ولا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على نمط جيداً للأداء ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد نفسياً وعضوياً .(جلال إبراهيم العبد؛ 2003 ، ص163، 166)

### ثانياً:العوامل الذاتية:

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد ، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الإستياء ،ومن أهم هذه المسببات مايلي :

1-إحترام الذات :كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتدال بالرأي وإحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقرب إلى الرضا الوظيفي ، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بإنخفاض في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم رضا عن وظائفهم .(أحمد صقر عاشور؛2005، ص157)

2-تحمل الضغوط : كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل ، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها ، كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره ،واما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية ،فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي .

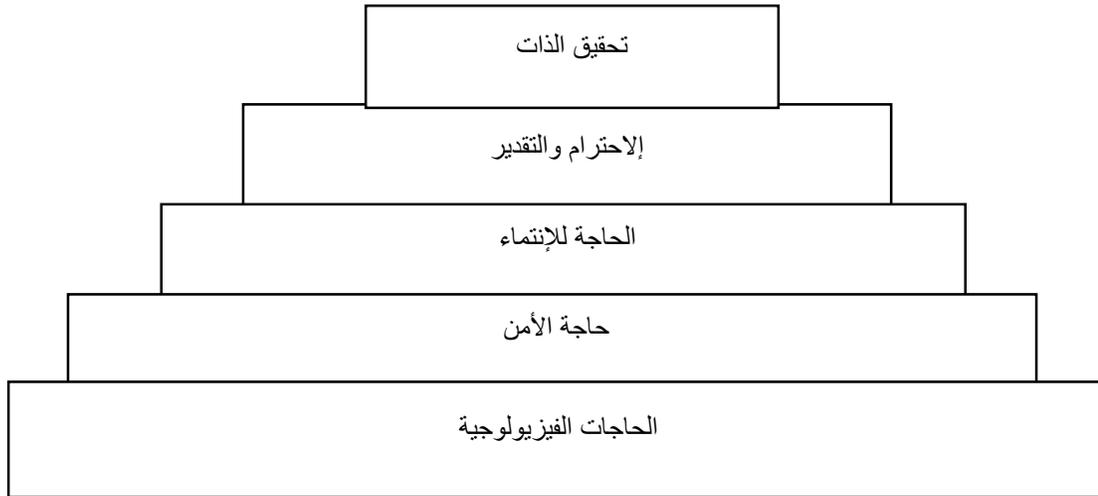
3-المكانة الإجتماعية للعامل : أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما يؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

4-الرضا العام عن الحياة : يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم ، أما التعساء في حياتهم التعساء في حياتهم وغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية ، فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية . ( أحمد ماهر؛2000، ص243)

## 5/نظريات الرضا الوظيفي:

### 1/نظرية تدرج الحاجات :

تأثر "أبراهام ماسلو" ( Abraham maslow ) بمدخل العلاقات الإنسانية ، الذي يعتمد على إستخدام الأساليب السلوكية في الإدارة، وقدم نظريته لتدرج الحاجات سنة 1940 ، التي تنص على الإنسان لديه عدد من الحاجات والرغبات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها بشكل دائم ، والشكل الموالي يوضح نظرية تدرج الحاجات لماسلو .(رواية حسن؛ 2004، ص113)



### - هرم تدرج الحاجات لماسلو -

- وتشمل الحاجات التي رتبها "ماسلو" في الهرم فيما يلي :

**الحاجات الفيزيولوجية:** وهي الحاجات الأساسية في التدرج الهرمي وتشمل الحاجة إلى (الطعام، الماء، النوم... الخ)، وفي المنظمة تعد أسهل الحاجات التي يمكن إشباعها من خلال توفير الأجور المناسبة ، توفير وحدات سكنية للعاملين.... الخ

**حاجات الأمن:** وتشمل رغبة الفرد في السلامة و الأمن وتجنب القلق والتوتر وعلى مستوى المنظمة قد تمثل عدم إقالة العمال، الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين ،مختلف وسائل الأمن الصناعي ، نظام التأمين والمعاشات... الخ

**الحاجة إلى الانتماء:** وهي من الحاجات الإجتماعية وتشمل الحاجة إلى الود وإقامة الصداقة والقبول من طرف الأفراد وعلى مستوى المنظمة ، قد تظهر من خلال علاقات الصداقة مع جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة.

**الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** وتشمل رغبة الفرد في إحتلال مركز إجتماعي هام ، إحترام الآخرين له، الشعور بالثقة والرغبة في الحصول على السلطة والقوة ، وفي المنظمة قد تظهر من خلال السميات الوظيفية، نظام الترقيّة والمكافآت ، خطابات الشكر والتقدير... الخ

**الحاجة إلى تحقيق الذات :** وتمثل رغبة الفرد في استخدام قدراته ومهاراته في تحقيق إنجاز عالي ، وعلى مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد .

- والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر اساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ، مايدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها . (رواية حسن؛ 2004، ص117)

## 2/نظرية العاملين لهزربرج: ( Herzberg s'two factor theory )

-قام "فريدريك هزربرج" بناء على دراسة أجراها ،بتطوير نظرية سماها نظرية العاملين ، حيث إستطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل ،عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو بالوظيفة ،وعوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة .

**المجموعة الأولى:** وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية ، وتؤدي إلى الرضا الوظيفي وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهرم ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو بالوظيفة ،وقد قام بحصرها في النقاط الآتية:

- القدرة على إنجاز العمل
- وضوح مسؤولية الفرد عن عمله وعن عمل الآخرين
- الحصول على تقدير واحترام الآخرين
- فرص الترقية والتقدم في العمل
- أداء عمل ذو قيمة وأهمية للمنظمة

**المجموعة الثانية:** العوامل المرتبطة بمحيط العمل او ما يطلق عليه العوامل الوقائية، والتي يشكل توفرها منع لحالة عدم الرضا ، ونقص الحماس في العمل ، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضا ، وهي تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي:

- ظروف العمل المادية
- العلاقة بين الفرد والرؤساء في العمل
- العلاقة بين الفرد وزملائه
- نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها

-وقد لاقت هذه النظرية قبولا كبيرا لدى أوساط الباحثين ، وحتى لدى المنظمات خصوصا أنها تلفت الانتباه إلى قضية هامة وهي تصميم وإعادة تصميم الوظائف (الإثراء الوظيفي)، ولم تعمل هذه النظرية على قياس درجات الرضا وعدم الرضا وإنما قياس كفي لحالة رضا وعدم رضا. ( صادق محمد عنيفي؛ 1981، ص294)

## 3/نظرية (x) و (y) "لدوغلاس ماكريغور": ( Mc.Gregol )

-قدم العالم "دوغلاس ماكريغور" وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام بإختبار إفتراضات أساسية من السلوك البشري ، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية سماها نظرية X و y ، وأن هاتين النظريتين يبينان مستوى الدافعية والإنجاز لدى العاملين.

نظرية إكس X : هذه النظرية تقوم على مجموعة من الإقتراحات أهمها:

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل
- الإنسان خامل يريد تحمل مسؤولية في العمل
- يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده ويوجهه ويشرح له مايعمل
- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل
- لا بد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل
- الأجر والمزايا المادية الأخرى هي أهم حوافز العمل

وعلى أساس هذه الإفتراضات إتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري ، وجعلت التهديد والإشراف المحكم على العاملين وسائلها ، وهذه السياسة وضعت لتتناسب إفتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت العلوم الاجتماعية بطلانها ، ونفت تلك الصفات التي تم إصاقها بالبشرية ، وجاءت بأن هذه صفات البشر الموروثة ، ولا من طبائعه ، بل إنها إهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد إفتراضات خاطئة في السلوك البشري.

-ومن هنا فإن العمالة المؤقتة كأفراد إذا إفترضنا ذلك ، فسوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى إلتئامهم للعمل بل وللمؤسسة التي يعملون بها ويصبحون أدوات معطلة للعمل ، وهذا عكس ما يريد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل ويستفاد من طاقتهم وأفكارهم ، بما يعود بالنفع عليهم وعلى الأنساق الأخرى التي يتعاملون معها .

**نظرية أي Y:** هذه النظرية إلى جانب إيمانها بدوافع العمل وحاجات العاملين فإنها تحاول تقديم إفتراضات أخرى تفسر بعض مظاهر السلوك الإنساني وهذه الإفتراضات:

- إن الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله مو شيء طبيعي
- إن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية ، إذ أن العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي إلتزم بها.
- إن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية
- يعمل الإنسان أملا في الحصول على المكافآت ، لا خوفا من العقاب وإن كان أهم مكافآت الفرد تتمثل في الرضا الشخصي ، وإشباع حاجة تحقيق الذات .

وبالنظر إلى هذه النظرية Y ، والإفتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها مناسبة أكثر من النظرية السابقة X ، وذلك لأن النظرية Y ترى أن الأفراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الرقابة الذاتية والتوجيه الشخصي ، وهذه الإفتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها ، وأكثر إلتئام للعمل والمؤسسة ، وهذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل وعلى العمل و المؤسسة بل على المجتمع كله . ( محمد قاسم القريوتي ؛ 2009 ،ص68)

#### 4/نظرية التوقع ( Expectancy ) :

لقد وضع هذه النظرية "فكتور فروم" ( Victor H.vroom ) في منتصف الستينات من القرن العشرين ، ومنذ ذلك الوقت لقيت هذه النظرية رواجاً بين الأبحاث ، وقد طورها في أواخر الستينات مفكرون بارزون أمثال "بورتر" (Lyman w.porter) ، و"إدوارد لولر" (Edward F.lawler) .

وتقوم هذه النظرية على أساس إفتراض أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات الذهنية : "التفكير..."، والتي ترى أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي يحصل عليها الفرد أو شعوره وإعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد والعلاقة المدركة بين الجهد والأداء والحافز المستلم مقابل الأداء بمعنى أن الدافع للعمل ، هو عبارة عن تقدير إحتمالي لمقدار ما يحصل عليه من منفعة ومقدار ما كان يتوقع الحصول عليه نتيجة لأدائه ، وبعبارة أخرى تركز نظرية التوقع على ثلاثة ركائز مهمة وهي:

1-الجاذبية للمنفعة : وهي مدى الأهمية التي يعطيها العاملين للنواتج المحتملة أو المكافأة التي يحققها في عمله، وهي تتمثل في الحاجة الغير مشبعة.

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

3-الإرتباط بين الجهد والأداء: وهي الإحتمال المدرك للعاملين ، بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء.

وتفترض نظرية التوقع الآتية:

-يملك الأفراد حاجات مختلفة لذلك فهم يختلفون فيما بينهم في تقييم النتائج.

-يختار الأفراد الخيارات المدركة (الواعية) ، إذا ما تعين عليهم الإختيار بين بدائل تصرف مختلفة.

-يختار الأفراد بين بدائلها التصرف على أساس توقعاتهم الخاصة بإحتمال تحقيق أي من هذه البدائل للنتيجة المرغوبة. (محمد صالح الحناوي ، 1998 ، ص80)

#### 5/نظرية القيمة ( Value thèory ) :

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها "إدوين لوك" (Edwin loucke) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ، ويؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير عوائد ذات قيمة للفرد ، كلما كان راضياً عن عمله ، فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما تحتاجه وبين ما يتحصل عليه فعلاً ، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها.

ويشير "لوك" في نظريته إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاثة أبعاد هي :

1-مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.

2-مقدار ما يحصل عليه فعلاً بالنسبة لهذا العنصر

3-أهمية هذا العنصر بالنسبة له .

- والنقد الموجه لهذه النظرية أنها إعتمدت على الفرق بين ما يريد وما يتحصل عليه فعلا، فهي تجاهلت الجانب الداخلي للموظف فقد تحركه مشاعر داخلية لا علاقة لها بالمحيط الخارجي كحبه لأداء عمله ، وشعوره بالرضا عند إنجاز المهام الموكلة إليه ...الخ. وكأن ما يحركه إلا العوائد ، وما يشعره بالرضا إلا وجود تساوي بين ما يريد وما يحصل عليه فعلا أو ما يتحصل عليه أكبر من ما يريد ، ويقول "ادوين لوك" ، أن كل عنصر يكون ذو قيمة وأهمية كبيرة للموظف ، فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي. (طويل كريمة ، 2008 ، ص117 )

### 6/مظاهر الرضا الوظيفي:

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل ، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي:

- 1-قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضيين عن عملهم.
- 2-إنخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال .
- 3- إن الإبداع وتطوير العمال وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير من عملهم .
- 4- الصورة الذهنية الإيجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة ، نوعها ، نوع العمل بها ، طريقة الأفراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل وخاصة أن هذه الذهنية الإيجابية عن العمل والمنظمة في أذهان العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وإنتماء لها ، وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم .
- 5- إستجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال التكنولوجيا وغيرها في مجال العمل ومشاركتهم الحقيقية لدفع وتطوير العمل ونظمه تدل على مدى رضا العاملين. (أشرف محمد عبد الغني، 2001، ص 335)

### 7/ أهمية الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظفاً، عاملاً صغيراً، إتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به ، وعموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:

1-رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى، كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين عمال وإدارة

2- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.

3- تحقيق التوافق النفسي وإجماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل ، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية و الإجتماعية. ( فرج طريف شوقي، 2000، ص220).

### 8/ مقاييس الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي هما :

#### أ/-المقاييس الموضوعية:

في هذا النوع يتم قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية مثل : الغياب وترك الخدمة حيث يغلب على هذا النوع الطابع الموضوعي ويتم استخدام وحدات زمن موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولا تتوفر بيانات تفصيلية تسمح بالتعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير لأسباب العلاج الممكنة. (مصطفى نجيب شاويش، 1990، ص115)

#### ب/-المقاييس الذاتية :

تقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق سؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة ، أو مدى إشباع الذي يحققه العمل .

-ويعتبر هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا وعدم الرضا وفي إقتراح جوانب التغيير المطلوبة في البرامج التي تؤثر على متغيرات الرضا . ( أحمد صقر عاشور، 1979، ص405 )

**خلاصة الفصل:**

من خلال دراستي لهذا الفصل توصلت إلى أن الرضا الوظيفي هو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويتفاعل فيها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وانتمائه وتفاعله مع جماعة العمل وبيئة العمل الداخلية والخارجية، فالرضا الوظيفي له أهمية كبيرة في تنمية وتطوير العاملين و كذلك زيادة الإنتاجية مما يعود بالنفع على المؤسسات و الأفراد العاملين فيها، مما جعل هذا الموضوع يحظى بإنشغال كبير من العلماء في شتى الميادين نظرا لكونه متعلق بالموارد البشري ، كما تطرقت إلى خصائص الرضا الوظيفي والعناصر الأساسية المكونة وهي (الأجر ، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل و ظروف العمل المادية) ، كما أن له نوعين وهما الرضا الكلي و الرضا الجزئي و توصلت في هذا الفصل إلى أن الرضا الوظيفي تؤثر فيه بعض العوامل المختلفة للعمل، كما يمكننا قياس الرضا الوظيفي بإستخدام مقاييس الموضوعية مثل معدل دوران العمل ، معدل الغياب... الخ، و مقاييس ذاتية مثل الاستقصاء... الخ، و في الأخير تطرقت إلى أهم النظريات التي تفسر الرضا الوظيفي وهي نظرية سلم الحاجات ، نظرية العاملين ، و نظرية إشباع القيمة.....

# الفصل الرابع: الدراسة الإستطلاعية

## تمهيد

- 1/ الدراسة الإستطلاعية
- 2/ أهمية الدراسة الإستطلاعية
- 3/ أهداف ودواعي الدراسة الإستطلاعية
- 4/ المجال الجغرافي للدراسة الإستطلاعية
- 5/ المجال الزمني للدراسة الإستطلاعية
- 6/ عينة الدراسة الإستطلاعية
- 7/ أدوات الدراسة الإستطلاعية
- 8/ الخصائص السيكومترية للدراسة الإستطلاعية

### تمهيد:

بعد أن تطرقت إلى الجانب النظري وعرض المشكلة وما يتعلق بها من متغيرات سنتطرق في الجانب الميداني الذي يعتبر من أهم الوسائل المساعدة والمدعمة للباحث في إنجاز بحثه حول ظاهرة معينة إذ بواسطتها يستطيع الباحث جمع البيانات والمعلومات قصد الإجابة عن كل تساؤلات البحث ، لكن واجهت عدة صعوبات في الميدان نظرا لتفشي وباء الكورونا حيث كانت الإجراءات صارمة و صعوبة في توزيع الإستبيان لكن توفقت في ذلك، وتتمثل إجراءات هذا الجانب في مايلي:

### أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على ميدان الدراسة ، ومعرفة الصعوبات التي قد توجه الباحث أثناء التطبيق ومحاولة تجاوزها ، كما تهدف إلى إختيار أداة الدراسة.

### 2/ أهمية الدراسة الاستطلاعية:

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية كونها تمكن من تقديم صورة واضحة وبطريقة منظمة عن مختلف الخطوات المنهجية المعتمدة في البحث الميداني من المجال الجغرافي والعينة وأدوات الدراسة المستخدمة وصدقها و ثباتها.

### 3/ أهداف ودواعي الدراسة الاستطلاعية:

حيث أن هدف الباحثة من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية:

- (1)أخذ صورة أولية عن مكان إجراء الدراسة.
- (2)تحديد أوقات إجراء الدراسة
- (3)بناء أدوات القياس وتجريبها اعتمادا على الجانب النظري
- (4)تأكد الباحث من مستوى إستيعاب العينة لفقرات واسئلة أدوات القياس وملائمتها .
- (5)إكتساب خبرة التطبيق .

حدود الدراسة :

4/ المجال الجغرافي للدراسة الإستطلاعية:

تمت الدراسة الإستطلاعية في مؤسسة سونلغاز فرع "شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI التابعة للمديرية الجهوية بالغرب في (وهران).

قبل التطرق إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وفي هذا الصدد سأقوم أولاً بتعريف المؤسسة الأم (سونلغاز)، ثم ننتقل بعدها إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة التي تعتبر فرع من فروع سونلغاز المعروفة "بشركة صيانة التجهيزات الصناعية (MEI) بوهران" التابعة للمديرية الجهوية للغرب.

التعريف بالمؤسسة الأم (مؤسسة سونلغاز)

- تأسست مؤسسة سونلغاز بموجب الأمر رقم 59/69 المؤرخ في جويلية 1969، والصادر بالجريدة الرسمية المؤرخة في 1969/08/01، والذي يقتضي بضرورة وجود مؤسسة وطنية جزائرية كبديل عن المؤسسة الفرنسية "كهرباء وغاز الجزائر" (A.G.E)، التي حلت بواسطة الأمر نفسه. وكانت هذه الأخيرة قد أنشأت في جوان 1947، تبعا لتأميم مختلف مؤسسات الكهرباء والغاز الجزائرية من طرف الحكومة الفرنسية. ولقد أسند الأمر أعلاه للمؤسسة كمهام أساسية الاندماج بصفة منسجمة في السياسة الوطنية الداخلية للطاقة، بحيث دعمت صلاحية سونلغاز لإنتاج، نقل، توزيع وتصدير الطاقة الكهربائية. أما فيما يخص الغاز فكان حتى 1961 يأتي من مصانع الغاز المحلية، التي كانت تقوم بتقطير الفحم الحجري وقد اكتشف أول حقل للغاز الطبيعي في عام 1955 بحاسي الرمل وبدأ استعماله كوقود عام 1961 في الجزائر العاصمة وهران. ومنذ هذا التاريخ أوقف العمل بهذه المصانع تدريجيا، بحيث زودت محطات الكهرباء الجديدة في الجزائر العاصمة وهران بالغاز الطبيعي عندما وضعت في الخدمة عام 1961.

- وتعتبر سونلغاز المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغاز بالجزائر. ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات. وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

- وطموح سونلغاز هو أن تغدو مؤسسة تنافسية، لكي تقوى على مواجهة المنافسة التي تلوح ملامحها في الأفق، وأن تكون في المستقبل القريب من بين أفضل المتعاملين الخمسة التابعين للقطاع في حوض البحر

الأبيض المتوسط.

- ومنذ صدور القانون حول الكهرباء وتوزيع الغاز عن طريق القنوات، قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحتها لكي تتكيف مع وضعها الجديد إذ أضحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من 40 شركة فرعية، وتشغل 60000 عامل ، ومن بينهم شركة صيانة التجهيزات الصناعية (MEI).

### التعريف بالشركة الفرعية لسونلغاز: "شركة صيانة التجهيزات الصناعية (MEI)":

كانت تسمى هذه الشركة "شركة الخدمات المحولات الكهربائية" ( SKMK ) ، هي شركة تابعة لمجموعة سونلغاز برأس مال قدره 375 مليون دينار ، تم إنشائها في ديسمبر 2004 ، من خلال دمج الشركات الفرعية ( transfo ) مركز ( transfo est ) و ( transfo West ) ، نفسها نتيجة لإعادة هيكلة الأنشطة الإقليمية وفي نهاية سنة 2017 ، تم دمجها بشكل نهائي مع " شركة المعدات الصناعية " (MEi) ، نظرا للتشابه بين نشاطات الشركة ، والتي تعتبر شركة مساهمة أنشأت في عام 1997 بهدف الجمع بين عمليات الصيانة الرئيسية ، وأصبحت تسمى "شركة صيانة التجهيزات الصناعية " ( MEI ) التابعة للمديرية الجهوية للغرب ( DRO ). التي تنتمي للمديرية العامة général بالمسيلة ، والمديرية الإقليمية régionale في البلدية ، وتنقسم إلى ثلاث وحدات : وحدة وهران ، وحدة شلف ، وحدة بشار ، ثم في نهاية 2019 اصبحت شركة صيانة التجهيزات الصناعية هي نفسها سونلغاز نظرا لتعدد نشاطاتها وظهور التطورات في تسيير المسار المهني وتسيير الكفاءات و التكوين.....

MEI هي اليوم شركة ذات سمعة راسخة في مجال المعرفة ومختلف عمليات الصيانة الصناعية في الموقع وفي ورش العمل الخاصة بها. ولهذا السبب لدى شركة عددا كبيرا من الآلات ونظاما لوجيسيا مدمجا (يصل إلى 60 طنا) قادرا على معالجة أجزاء كبيرة.

### المنشأة القاعدية :

عند إنشاء شركة صيانة التجهيزات الصناعية كفرع للشركة الأم مجمع سونلغاز آلت إليها مجمل الضمانات القانونية العادية ، وجميع حقوق الإستغلال للأصول العقارية التي تعود للشركة الأم.

### الموقع الجغرافي للشركة MEI :

تقع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI في ولاية وهران بجوار الطريق الوطني رقم 77 .

( Avenue de L'ANP .ORAN 77)

**عدد عمال الشركة MEI (القدرات البشرية والمادية):**

فريق العمل في شركة صيانة التجهيزات الصناعية 79 موظف ، منهم 70 دائمين و9 مؤقتين ، وفيها 27 إطار و33 مسيرين و 19 منفدين. يتوزعون على مختلف الورشات والمصالح إلى جانب الفرق المتنقلة الخاصة بالتدخل الميداني عند الموقع في مختلف مناطق التراب الوطني.

يتمتع عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية برصيد من الخبرة العالية يسمح لهم بتلبية إحتياجات القطاع الصناعي في مجال الصيانة وإصلاح التجهيزات الخاصة بمراكز التوليد الكهربائي وباقي التجهيزات الصناعية.

**الورشات:**

تتكون MEI من مجموعة من الورشات المتخصصة المجهزة تجهيزا كاملا بمختلف الأجهزة والآلات التي تسمح لها بمراجعة وإعادة تأهيل وكذا إصلاح مختلف أنواع الآلات مثل التروبينات الغازية والبخارية ومحركات الديزل والمولدات الكهربائية إلى جانب العمل على القطع والأجزاء الميكانيكية بجميع أشكاله وأحجامها مثل ورشة الديزل ..... وغيرها.

**أهم نشاطات الشركة MEI :**

تمتد مهارات شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI في المجالات التالية:

- إصلاح توربينات الغاز والبخار
- صيانة محركات الديزل ( Diesel ) والمولدات
- إعادة تأهيل الآلات الكهربائية الدوارة
- الصيانة الميكانيكية

**متعاملوا الشركة :**

تتعامل شركة صيانة التجهيزات الصناعية مع عدة شركات وطنية وأجنبية في مختلف المجالات نذكر منها :

جميع وحدات إنتاج الكهرباء لمجمع سونلغاز

سونطراك ( بطيوة. أرزيو .....).

نפטال . AVAR

### دراسة الهيكل التنظيمي للشركة MEI :

يشكل الهيكل التنظيمي وسيلة فعالة لنجاح المؤسسة في تأدية مهامها اليومية بفعالية وفاعلية ويمكن

عرض الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة على النحو التالي: (أنظر إلى الملحق )

(1) الإدارة الإقليمية ( تشمل قمة الهرم بالشركة )

(2) سكرتارية

(3) المساعد

(4) وحدة العمليات

(5) القسم التقني التجاري : الذي يشمل المواصفات التقنية ، وقسم التجاري .

(6) قسم مصلحة العروض : تنقسم إلى قسم المشتريات ، قسم القرض والمالية

(7) مصلحة الإدارة العامة: تنقسم بدورها إلى مصلحة إدارة الموارد البشرية ، وقسم التمويل والمحاسبة ، قسم الوسائل .

### مصالح ووحدات الشركة MEI:

1/ مصلحة وحدة العمليات ( شلف ، وهران، بشار )

2/ مصلحة الأمن

3/ مصلحة مكتب الطرق

4/ مصلحة صيانة تضم: فريق رقم 01 لصيانة الوظائف MT/BT، وفريق رقم 02 TM/BT، وفريق صيانة لنظام المراقبة عن بعد .

5/ مصلحة صيانة المحولات : تشمل مصلحة إصلاح المحولات ، ومصلحة معالجة النفط ، ومصلحة الإختبارات والمراقبة .

6/مصلحة التسيير: تضم الإدارة التي تهتم بالمورد البشري ووسائل العمل ، وتضم مصلحة التسوق ، ومصلحة الفواتير

**15/ المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية :**

أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019/2020 ابتداءً من يوم 21 جانفي 2020 دامت حوالي 15 يوم .

**16/ عينة الدراسة الاستطلاعية :**

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 40 عامل إختيرت بطريقة عشوائية.

**17/ أدوات الدراسة الاستطلاعية :****(1) الإستبيان:**

يعد الإستبيان من أكثر الأدوات إستخداما و إستعمالا في البحوث ، فهو عبارة عن مجموعة من العبارات حول موضوع معين تهدف إلى جمع المعطيات حول حقائق معينة أو آراء أو إتجاهات أو إعتقادات أشخاص معينين.

ولقد إستخدامت الباحثة في دراستها أداة الإستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة ، لتحقيق أهداف الدراسة حيث قامت ببناء الإستبيان إعتمادا على قراءات موسعة حول موضوع الضغوط المهنية و بالرضا الوظيفي في المجال الصناعي والإطلاع على بعض الإستبيانات القريبة من موضوع الدراسة (الصادرة عن موقع إستبيان إلكتروني) وإطلاقا من هذا المجهود القراني وضعت الباحثة مجموعة من الجوانب .

(أنظر إلى الملحق) حيث إنقسم الإستبيان إلى ثلاث محاور :

**المحور الأول:**

يحتوي على 4 فقرات تتناول خصائص وسمات عينة الدراسة مثل: الجنس ، السن ، الحالة الإجتماعية ، الرتبة المهنية.

**المحور الثاني: الخاص بالضغوط المهنية يتكون من 7 محاور :**

**القسم الأول :** يتكون من 4 فقرات 1-4 وتهدف فقراته إلى قياس غموض الدور .

**القسم الثاني:** يتكون من 4 فقرات 5-8 وتهدف فقراته إلى قياس عبئ المهني.

**القسم الثالث:** يتكون من 4 فقرات 9-12 تهدف فقراته إلى قياس صراع الدور .

**القسم الرابع:** يتكون من 5 فقرات 13-17 تهدف فقراته إلى قياس ساعات العمل .

- القسم الخامس: يتكون من 6 فقرات 18-23 تهدف إلى قياس علاقات العمل .
- القسم السادس : يتكون من 3 فقرات 24-26 تهدف إلى قياس طبيعة العمل.
- القسم السابع: يتكون من 4 فقرات 27 – 30 تهدف إلى قياس ظروف العمل.
- المحور الثالث:** الخاص بالرضا الوظيفي يتكون من 5 محاور:
- القسم الأول: يتكون من 4 فقرات 1-4 يهدف إلى قياس الرضا عن الأجر .
- القسم الثاني: يتكون من 5 فقرات 5-9 يهدف إلى قياس الرضا عن جماعة العمل.
- القسم الثالث: يتكون من 4 فقرات 10 – 13 يهدف إلى قياس الرضا عن الإشراف.
- القسم الرابع: يتكون من 4 فقرات 14-17 يهدف إلى قياس الرضا عن فرص الترقية.
- القسم الخامس: يتكون من 5 فقرات 18-22 تهدف لقياس الرضا عن محتوى العمل.

### الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

صدق الأداة :

#### 1) صدق المحكمين :

للتحقق من صدق أداة الإستبيان تم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم 5 محكمين ، تم إختيارهم من أساتذة قسم علم النفس العمل والتنظيم بكلية العلوم الإجتماعية لجامعة وهران، إضافة إلى إطار في دراسات الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز فرع MEI والسادة المحكمين:

أ/د. قدور بن عباد (جامعة وهران)

أ/د. بلعابد (جامعة وهران )

السيدة . ساعي والديه نصيرة ( إطار دراسات الموارد البشرية في شركة MEI).

-بحيث طلب منهم إبداء رأيهم حول عبارات الإستبيان من حيث ( تقيس ، لا تقيس ) ولقد

إستجبت لأراء السادة المحكمين والتوجيهات التي أبدوها ، قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي

إتفق عليها أغلب المحكمين على أداة البحث ،سواء بتعديل الصياغة أو حذف بعض العبارات :

**المحور الأول:** الخاص بالضغط المهنية:

- تم حذف : ( 3 ، 21 ) ، وتعديل: ( 5 ، 6 ، 20 )

المحور الثاني: الخاص بالرضا الوظيفي:

- تم حذف: ( 17 ) ، وتعديل : ( 1 ، 13 ، 18 )

وبعد ذلك خرج الإستبيان في صورته النهائية ليتم تطبيقه على عينة الدراسة الإستطلاعية.

### ثبات الأداة:

#### 1/ الثبات :

لقد تم التأكيد من ثبات أداة الدراسة من خلال:

#### التجزئة النصفية :

حيث قسمت الباحثة فقرات الإستبيان إلى قسم الأول يمثل الأسئلة الفردية والقسم الثاني يمثل الأسئلة الزوجية، حيث قامت بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين بتطبيق معادلة "بيرسون" وتصحيحها بمعادلة " سبيرمان براون " .

#### جدول رقم (05) يبين نتائج التجزئة النصفية

متغيرات	معامل الارتباط	تصحيح سبيرمان براون
الضغوط المهنية	0.23	0.18
الرضا الوظيفي	0.37	0.30

## الدراسة الأساسية :

### تمهيد

- 1/ أهداف الدراسة الأساسية
- 2/ المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
- 3/ المجال الزمني للدراسة الأساسية
- 4/ عينة الدراسة الأساسية
- 5/ مواصفات عينة الدراسة الأساسية
- 6/ الأدوات المستعملة في الدراسة الأساسية
- 7/ تطبيق أدوات البحث وتفرغ نتائجها
- 8/ الوسائل الإحصائية

### خلاصة

**تمهيد :**

على ضوء ما كشفت عنه الدراسة الإستطلاعية من مدى صلاحية أداة الدراسة. بعد التأكيد بعد التأكد من صدقها وثباتها ووضوح تعليماتها وبنودها وتعديلها ، شرعت الباحثة في القيام بالدراسة الأساسية.

**1/ أهداف الدراسة الأساسية:**

تهدف الدراسة الأساسية إلى إثبات أو نفي الفرضيات البحث ، وهذا بإستعمال أداة البحث التي تم التأكد من خصائصها السيكومترية في الدراسة الإستطلاعية.

**2/ المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:**

تم إجراء الدراسة الميدانية (الأساسية) في مؤسسة سونلغاز " فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI التابعة للمديرية الجهوية بالغرب (وهران).

**3/ المجال الزمني للدراسة الأساسية:**

دامت الدراسة من 2020/02/23 إلى غاية 2020/03/11 .

**4/ عينة الدراسة الأساسية :**

لقد تم توزيع 44 إستبيان بطريقة عشوائية بسيطة على عمال و عاملات مؤسسة سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI إلا أنه تم إسترجاع 40 إستبيان.

**5/ مواصفات عينة الدراسة الأساسية :**

-جدول (06) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
57.5%	23	إناث
42.5%	17	ذكور
100%	40	المجموع

**جدول رقم (06) :** يتبين من خلال الجدول أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور بحيث تقدر نسبتهم 57.5 % مقارنة بالذكور التي تقدر نسبتهم 42.5%

-جدول رقم (07) يبين توزيع العينة حسب متغير السن .

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
7.5	3	أقل من 30 سنة
65	26	من 30 إلى 40 سنة
27.5	11	أكثر من 40 سنة
100	40	المجموع

-جدول رقم (07) : يتبين من خلال الجدول أن فئة العمرية لعينة الدراسة تتراوح ما بين أقل من 30 سنة

وأكثر من 40 سنة ، بنسب متفاوتة بحيث نجد أعلى نسبة تنصدرها فئة 30 إلى 40 سنة حيث تقدر

ب:65% ثم تليها فئة أكثر من 40 سنة وتمثل 27.5% ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة تمثل 7.5%

-جدول رقم (08) يبين توزيع العينة حسب متغير الرتبة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الرتبة المهنية
35%	14	إطار
35%	14	مسير
30%	12	عون تنفيذ
100%	40	المجموع

جدول رقم (08) : يتبين من خلال هذا الجدول أن فئة الإطارات والمسيرين تقدر ب 35% في حين تقدر

نسبة المنفذين 30%.

## 6/ الأدوات المستعملة في الدراسة الأساسية :

تم استخدام الإستبيان وهو أداة أو وسيلة لجمع البيانات تضم عددا من الأسئلة يطلب من العامل في المؤسسة أن يجيب عليها بنفسه ، وإعتمدت الباحثة في الدراسة الأساسية على نفس الإستبيان الخاص بالضغوط المهنية والرضا الوظيفي الذي إعتد عليه في الدراسة الإستطلاعية.

## 7/ تطبيق أدوات البحث وتفرغ نتائجها :

بعد التأكد من ثبات وصدق الإستمارة تم نسخ 44 نسخة وقمت بالخطوات التالية:

- التوجه إلى الإدارة بالمؤسسة لتسليم الإستبيان مباشرة للعاملين
- التعريف بموضوع البحث ، والتأكيد على أن الهدف من ملأ الإستبيان يخص البحث العلمي فقط
- قراءة الإستبيان من أجل التوضيح
- استلام الإستمارات التي تم الإجابة عليها من العاملين
- الشروع في عملية التفرغ من خلال إستخدام بالأساليب الإحصائية.

## 8/ الوسائل الإحصائية:

إعتمدنا في دراستنا على التقنيات الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

- (1)-النسب المئوية: لحساب مواصفات العينة وتصنيفها على حسب ما تم ذكره في السابق.
- (2)-معامل الارتباط برسون : نظرا لطبيعة الفرضيات فقد إستعملت الباحثة معامل بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية.

$$r = \frac{[n(s \times v) - [مج س \times مج ص]}{[n(مج س - مج ص) [ (مج ص - مج ص) ]}$$

### (3)- المتوسط الحسابي :

عبارة عن مجموع الدرجات الخاصة بظاهرة معينة على عدد هذه الدرجات.

$$م = \frac{مج س}{ن}$$

ن

م: المجموع ، ن : عدد الدرجات ، س : الدرجات

### (4)- الإنحراف المعياري:

هو الجذر التربيعي لمربع فرق المتوسط الحسابي عن قيمة الفئات بمعنى إنحراف عن المتوسط الحسابي، وتم إستعانة به لحساب الإختبار "ت"

$$ع = \frac{مج(س-م)}{2}$$

ن

حيث أن الدرجات:

ع : الإنحراف المعياري ، س : الدرجة ، ن: عدد الأفراد ، م : المتوسط الحسابي

(5)- إختيار (ت) :

إستخدمناه لمعرفة دلالة الفرق بين المجموعتين :

$$ت = \frac{م-م_2}{2}$$

$$[ \frac{1}{ن_1} (ع_1) + \frac{1}{ن_2} (ع_2) ]$$

$$ن_1 + 2 - 2ن_2$$

م1: متوسط حسابي للعينة الأولى

م2 : متوسط حسابي للعينة الثانية

ع1 : الإنحراف المعياري للعينة الأولى

ع2 : الإنحراف المعياري للعينة الثانية

ن1 : عدد الأفراد العينة الأولى

ن2: عدد الأفراد العينة الثانية

خلاصة الفصل:

و بهذا نكون قد تطرقنا إلى الخطوات التي تمت وفقها الدراسة والمتمثلة في عينة الدراسة ، أداة جمع البيانات الأساليب الإحصائية المستخدمة وسنتطرق في الفصل الموالي إلى عرض و تحليل النتائج التي أسفرت عليها الدراسة .

## الفصل الخامس:

### عرض النتائج ومناقشتها

1/ عرض نتائج الفرضية الرئيسية

- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

2/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

خلاصة الفصل

**1/ عرض نتائج الفرضية الرئيسية:**

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

جدول رقم 09 يشير إلى قيمة معامل الإرتباط بيرسون ومستوى الدلالة بين متغير الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

المتغيرات	معامل الإرتباط	مستوى دلالة	الدلالة
الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي	0.36	0.01	دال

من خلال هذا جدول رقم 09 يتضح أنه توجد علاقة الإرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

### مناقشة الفرضية الرئيسية:

إنطلقت الباحثة من إفتراض أنه يوجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

ولقد أسفرت النتائج المتحصل عليها عند حساب معامل الإرتباط "بيرسون " أنه يساوي 0.36 هذا يؤدي إلى قبول الفرضية المطروحة ، وذلك بإعتبار أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وهذا ما يوضحه جدول رقم 09 .

ولقد جاءت هذه النتائج في نفس إتجاه ما أورده ( حمدوني رشيد ) في دراسته حول موضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، حيث كان الهدف من الدراسة معالجة ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي من خلال التطرق إلى أسباب نشأتها ونتائجها على الفرد الإيجابية والسلبية ، و لخصت الدراسة إلى أن هناك آثار ناجمة عن ضغوط العمل على عينة الدراسة من خلال تحليل آثارها على الرضا الوظيفي وإستنتج أن مستوى الرضا إيجابي على العمل من خلال دراسة مختلف المؤشرات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد جاءت هذه النتائج أيضا كذلك في إتجاه (إبن خورور خير الدين ) من خلال دراسة علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي هادفة إلى تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين إنطلاقا من إتخاذ عدة أبعاد هي :

(متطلبات الأجر ،متطلبات الترقية ، محتوى العمل ، نمط الإشراف ، ظروف العمل ، متطلبات الدور ، جماعة العمل ) ، ومن هذا كله إكتشفت مدى إرتباط ضغوط العمل كمتغير مستقل بالرضا الوظيفي كمتغير تابع بينهما ، وأنه لا بد من وجود آليات لتفعيل هذه العوامل من أجل الحد من ضغوط العمل المعيقة ، لرفع مستوى الرضا الوظيفي.

## 2/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى: من حيث (الجنس)

من خلال الاختلاف أولاً: في الجنس ، وثانياً : في الرتبة المهنية 1/2- والتي تنص على أنه تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز باختلاف الجنس.

جدول رقم 10 يبين الفروق في الضغوط المهنية لدى عمال باختلاف الجنس (ذكر ، أنثى)

الجنس	عدد الأفراد	متوسط حسابي	انحراف المعياري	المحسوبة (ت)	الجدولية (ت)	درجة الحرية	الدلالة	
إناث	17	37.88	8.44	0.15	2.57	38	0.05	0.01
ذكور	23	28	7.31				غير دالة	غير دالة

يوضح الجدول رقم (10) النتائج المحصل عليها من خلال إختبار (ت) لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين عند درجة حرية 38 أين قدرت (ت) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 ب 2.57 وهي أكبر من قيمة (ت) المحسوبة التي قدرت ب 0.15 .

أي لاختلاف الضغوط المهنية لدى عمال سونلغاز باختلاف الجنس (ذكر ، أنثى) وعليه تم رفض الفرضية البحثية وتقبل الفرضية الصفرية .

### مناقشة الفرضية الجزئية الأولى :

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن العمال لديهم نفس مستوى الضغوط ، وهذا يدل على أن عامل الجنس ليس له تأثير على رفع أو الخفض من مستوى الضغط وعلى هذا فإن عامل الجنس هو عامل إضافي ، وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى تؤثر على مستوى الضغط مثل الظروف البيئية وطبيعة العمل وعلاقات العمل وساعات العمل.

وهذا عكس ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي قام بها كل من " كوبر سلون " و" ووليامز " حيث أظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الموظفين الذكور والموظفين الإناث ، وعليه يعتبر عامل الجنس احد مصادر ضغوط العمل .

-في حين أن دراستنا كانت موافقة لدراسة " بسطامي " على أن متغير الجنس لا يؤثر في مستوى الضغط . ( حسن علي حسن، 1998 ،ص:117 )

وفي الأخير يمكن تفسير هذه النتيجة على ان مهنة عمال في مؤسسة سونلغاز فرع شركة صيانة

التجهيزات الصناعية لها نفس خصائص المشتركة بين الذكور والإناث ، وهذا يدل على أن الجنس ليس له أثر في حدوث الضغط .

### عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى : من حيث (الرتبة المهنية)

**2/2** والتي تنص : **تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف (الرتبة المهنية) :**

جدول رقم 11 يبين الفروق في الضغوط المهنية لدى عمال باختلاف الرتبة المهنية

مستوى دلالة		درجة الحرية	الجدولية (ت)	المحسوبة (ت)	إنحراف المعياري	متوسط حسابي	عدد الأفراد	الرتبة
0.01	0.05	24	2.57	0.11	9.10	64	14	إطارات
غير دالة	غير دالة				9.18	53.66	12	منفدين

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 11 باستخدام اختبار ( ت ) لدلالة الفروق بين عيبتين مستقلتين عند درجة الحرية 24 أن قدرت ( ت ) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 ب 2.57 وهي أكبر من قيمة ( ت ) المحسوبة التي قدرت ب 0.11 أي لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية في الضغط المهني لدى عمال وذلك تبعاً لعامل الرتبة المهنية من حيث (الإطارات ، المنفدين) وعليه تم رفض الفرضية البحثية وتقبل الفرضية الصفرية.

### -مناقشة الفرضية الجزئية الأولى: بالنسبة (للرتبة المهنية)

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج على أن العمال ليس لديهم نفس الضغوط المهنية باختلاف الرتبة المهنية بإعتباره عامل إضافي وليس له أي تأثير على أحداث الضغط او الخفض منه ، لان المؤسسة لا تميز بين الأفراد حيث أنهم يشتركون في نفس الحقوق والواجبات. ويمكن استنتاج مما توصلنا اليه بأن لا تختلف الضغوط المهنية لدى عمال سونلغاز باختلاف عامل الرتبة المهنية حيث توجد عوامل أخرى التي يمكن أن تؤثر على مستوى الضغط مثل : الحالة الاجتماعية ، وساعات العمل ، الظروف البيئية للعمل ، وطبيعة العلاقات السائدة بين العمال، وعبء العمل والروتين

الوظيفي ونقص العائد المادي الذي يتقاضاه الفرد ،

- ونجد أن هناك اختلاف فيما توصلنا اليه من نتائج الفرضية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تبعا لعامل الجنس و الرتبة المهنية ، وهذا راجع الى عوامل اخرى تؤثر في الضغط المهني لدى العمال من بينها الواقع المهني الذي يعيشونه في المؤسسة .

### عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية: من حيث (الجنس)

التي تنص على: يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف الجنس .

-جدول رقم 12 يبين الفروق في الرضا الوظيفي لدى عمال باختلاف الجنس

الجنس	عدد الأفراد	متوسط حسابي	إنحراف المعياري	المحسوبة (ت)	الجدولية (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
إناث	17	22.23	6.46	0.14	2.57	38	0.05	0.01
ذكور	23	16.43	5.60				غير دالة	غير دالة

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 12 باستخدام اختبار ( ت ) لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين عند درجة الحرية 38 أن قدرت ( ت ) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 ب 2.57 وهي أكبر من قيمة ( ت ) المحسوبة التي قدرت بـ 0.14 أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى عمال وذلك تبعا لعامل الجنس من حيث (الإناث ، الذكور )وعليه تم رفض الفرضية البحثية وتقبل الفرضية الصفرية.

### - مناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

تبين من خلال الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث ، وهذا لا يتفق مع دراسة ( سلامة ، 1999 ) . في دراسته لمستوى الرضا الوظيفي لصالح الإناث

والذكور حيث بلغ متوسط الذكور 40.21 ، ودراسة (الغانم، 1821) حيث أظهرت نتائج الدراسة عكس الدراسات السابقة في متغير الرضا عن بيئة ومحتوى العمل والرضا الكلي عن العمل وهذه النتيجة جاءت عكس توقع فرضية البحث التي توقعت وجود فروق بين المجموعتين. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الظروف التنظيمية في المؤسسة مشابهة بالنسبة للعمال و العاملات كالتوزيع الزمني و ساعات العمل و أيضا طبيعة العمل و كذا الظروف الفيزيقي لذلك فالرضا الوظيفي يكون بنسب متشابهة بين العمال .

## 2/2 مناقشة الفرضية الجزئية الثانية : بالنسبة (الرتبة المهنية)

والتي تنص على: يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع MEI باختلاف الرتبة المهنية

-جدول رقم 13 يبين الفروق في الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز باختلاف الرتبة المهنية

الرتبة	عدد الأفراد	متوسط حسابي	إنحراف المعياري	المحسوبة (ت)	الجدولية (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
إطارات	14	27	7.08	0.08	2.57	24	0.05	0.01
المنفدين	12	31.5	7.59				غير دالة	غير دالة

يوضح الجدول رقم ( 13 ) النتائج المحصل عليها من خلال إختبار (ت) لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين عند درجة حرية 24 أين قدرت (ت) المجدولة عند مستوى الدلالة 0.05 ب 2.57 وهي أكبر من قيمة (ت) المحسوبة التي قدرت ب0.08 . أي لا يختلف الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز باختلاف الرتبة المهنية وإنطلاقا من هذا تم رفض الفرضية البحثية وتقبل الفرضية الصفرية .

## - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

ويمكن تفسير النتائج الفرضية المتحصل عليها التي تنص على عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز في الرتبة المهنية من حيث الإطارات ، المنفدين ، راجعة إلى عوامل أخرى مثل

( ظروف العمل، ساعات العمل ، طبيعة العمل ،علاقات العمل ) ولقد جاءت هذه النتائج عكس نتائج التي توصلت إليها "هنداوي " 1994 حيث توصلت أن هناك إختلاف ف الرضا الوظيفي بإختلاف الرتبة المهنية في متغيرات الرضا عن الإدارة والعلاقات مع الزملاء ومحيط العمل والتقدير والإنجاز .

### خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل الأخير إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة ،وذلك من خلال تحليل نتائج إحصائيا بالاعتماد على الأساليب الإحصائية تم التوصل إلى أن العمال يعانون من الضغوط المهنية إلا أن ليس هناك فروق بينهم ترجع لعامل الجنس ، الرتبة المهنية

## الخاتمة:

انطلقت هذه الدراسة من كونها تسهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسات وهي ضغوط المهنية التي تنعكس بدورها على الرضا الوظيفي لموردها البشري الذي يعتبر من أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق التميز و تحسين كفاءتها الإنتاجية ورفع مردوديتها ، ونظرا لأهمية هذا الموضوع على الفرد والمؤسسة عموما جاءت هذه الدراسة الوصفية الإرتباطية التي تحاول معرفة العلاقة التي تربط ضغوط المهنية بالرضا الوظيفي للموظفين في مؤسسة سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI ، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق مقياسي جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من 40 عاملا ، تم تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا و تفسيرها ومناقشتها ، وعلى ضوء هذا توصلت الباحثة إلى نتائج الدراسة :

أولا : وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

ثانيا: لا تختلف الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال سونلغاز بإختلاف(الجنس و الرتبة المهنية)

ثالثا : لا يختلف الرضا الوظيفي التي يعاني منها عمال سونلغاز بإختلاف (الجنس ، الرتبة المهنية )

### الإقتراحات والتوصيات:

على ضوء ماتوصلت إليه في دراستي من إستنتاجات بخصوص بعض المشاكل التي يعاني منها عمال سونلغاز وضغوطات تآثر في حالتهم النفسية والسلوكية والجسدية والتي تصبح أعراض سيكوسوماتية من خلال مزاولتهم لوظيفتهم ولغرض تحسين ظروف العمل و من تم تخفيض الضغط لتحسين أدائهم ورضاهم الوظيفي اوصي ب :

- ضرورة رفع الأجر أو الدخل الفردي الذي كان يشتكي منه تقريبا كل العمال نظرا لمناصبهم و تعدد مهامهم إلا أن الدخل قليل أو منخفض .
- الإهتمام بالواقع المهني و الإجتماعي للعمال .
- تكوين العمال بشكل مستمر لأنها مؤسسة تحتاج إلى كفاءات عالية بإعتبارها مصدر الطاقة لكل الوطن .
- رفع الروح المعنوية للعمال من خلال الإعتراف والتشجيع والدعم عن طريق المكافأة والعلاوات ..إلخ .
- إتاحة فرص الترقية والتقدم والتطور ونظام الحوافز

\*و بإعتبار المختصة في إدارة الموارد البشرية المسؤولة الوحيدة في كل ما يتعلق ( بالتكوين والتوظيف والتقييم والترقيات والتقاعد ، النقل ، التحويل ...) ، أي تهتم بكل ما يخص المسار المهني للموظف لابد من توفير منصب شاغر آخر لتخفيف الضغط على العاملة ومساندة أي الإهتمام بالجانب النفسي للموظفة .

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية:

- 1/ إسماعيل، محمد بلال . (2005) . السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. (ب.ط) : جامعة الأزاريطة.
- 2/ حمادات ،محمد حسن . (2007) . السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية.(ط1). عمان ، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 3/ حريم، حسين.(2009) . السلوك التنظيمي . (ط.3) . عمان ،الأردن : دار الحامد للنشر.
- 4/ الحناوي ،محمد صالح. ( 1998). السلوك التنظيمي.(ب.ط) مصر: الناشر مركز التنمية الإدارية .
- 5/ رواية ، حسين . (2002). السلوك التنظيمي. (ب.ط) . مصر : دار الجامعية.
- 6/ رواية ،حسن . (2004) . السلوك التنظيمي المعاصر. (ب.ط) . الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 7/ سلطان ،محمد سعيد . (2004). السلوك الإنساني في المنظمات. (ب.ط) . مصر: دار الجامعة الجديدة.
- 8/ سلطان ،محمد سعيد . (2003). السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- 9/ شاويش، مصطفى نجيب . ( 1990 ) . إدارة الأفراد . الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 10/ صقر عاشور ،أحمد. ( 1983). إدارة الموارد البشرية المعاصرة. (ب.ط) . مصر : دار المعرفة
- 11/ صقر عاشور ،أحمد. (1979). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. (ط1). بيروت، لبنان : دار النهضة العربية.
- 12/ صقر عاشور ،أحمد.(2005) . السلوك الإنساني في المنظمات. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 13/ طه عبد العظيم ،حسين. (2006) . إدارة الضغوط النفسية والتربوية. (ب.ط) . مصر : درا غريب للطباعة
- 14/ عبد الباقي ، صلاح الدين محمد. (ب.س) . السلوك الإنساني في المنظمات. (ط 1) . إسكندرية: دار الجامعية.
- 15/ عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. مصر. دار الجامعية.
- 16/ عبد الغني ، أشرف محمد. (2001). علم النفس الصناعي.(ب.ط) . مصر: المكتب الجامعي للحديث .
- 17/ عياصر ،معن محمد . (2008) . إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 18/ عبد الرحمان ، توفيق . (1994) . المدير في مواجهة ضغوط العمل. (ب.ط). مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.

## قائمة المصادر والمراجع

- 19 / عفيفي، صديق محمد. (2003). السلوك التنظيمي. (ط10). مصر: مكتب عربي حديث الإسكندرية.
- 20 / عفيفي، صديق محمد. (1981). الإدارة في مشروعات الأعمال. الكويت: دار الكتاب.
- 21 / العطية، ماجدة. (2003). سلوك المنظمة. (ط1). عمان، الأردن: دار الشروق.
- 22 / المرسي، جمال. ثابت، إدريس. (2002). السلوك التنظيمي. (ط1). مصر: دار الجامعة.
- 23 / القريوتي، محمد قاسم. (2009). السلوك التنظيمي "دراسة السلوك الإنساني في المنظمات. (ط5). الأردن: دار وائل للنشر.
- 24 / العبد جلال، إبراهيم. (2003). إدارة اللوجستيات. (ط1). مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- 25 / المناوي مصطفى، عائشة. (1998). سلوك المستهلك. (ط2). مصر: دار مكتبة عين الشمس.
- 26 / محمود، عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ب.ط). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 27 / ماهر، أحمد. (2003). السلوك التنظيمي. (ب.ط). إسكندرية: الدار الجامعية.
- 28 / مؤيد، سعيد سالم. (2001). إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل. (ب.ط). الأردن: إثراء للنشر والتوزيع
- 29 / ماهر، أحمد. (2000). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. (ط7). مصر: الدار الجامعية.
- 30 / فرج طريف، شوقي. (2000). السلوك القيادي والفعالية الإدارية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 31 / وصفي عقيلي، عمر. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة. (ب.ط). عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع

### ثانياً: رسائل جامعية :

- 1/ رجاء، مريم. (2006). مدى فعالية برنامج في علاج الضغوط النفسية. سوريا: رسالة الدكتوراه.
- 2/ نايف، التويم. (2005). ضغوط العمل وسبل مواجهتها في أجهزة أمنية: جامعة نايف للعلوم الأمنية. رسالة الماجستير.
- 3/ عثمان، مريم. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. قسنطينة: رسالة الدكتوراه

الملاحق

# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة وهران 2 - محمد بن أحمد -

كلية العلوم الإجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

الأستاذة:

التخصص:

الرتبة العلمية:

مكانة العمل:

الطالبة:

دادة آمال

## إستمارة التحكيم

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان: " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي " لدى عمال سونلغاز فرع شركة صيانة التجهيزات الصناعية MEI ، وبحكم خبرتكم وتجربتكم أتشرف بوضع هذا الإستبيان بين أيديكم لملاحظتها و تقويمها وإبداء رأيكم فيها.

- الإستبيان الأول: الخاص بالضغوط المهنية

- الإستبيان الثاني: الخاص بالرضا الوظيفي

- أما البدائل الإستجابية (الخيارات) فهي: نعم/لا

وأرجو من سيادتكم الإطلاع على هذه الوثائق وتحكيمها ولكم مني جزيل الشكر والعرفان.

## الضغوط المهنية

تعديل	لا تقيس	تقيس	العبارات
			<b>1-البعد الأول: غموض الدور</b> (1) هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لإدارة عملك بشكل فعال ؟ (2) هل تستطيع تحديد مسؤولياتك بدقة ؟ (3) هل تشعر بعدم قدرتك على تحديد مهام عملك ؟ (4) هل أهداف العمل الذي تقوم به واضح ؟
			<b>2-البعد الثاني: عبئ المهني</b> (5) هل عملك أكبر من إمكانياتك العادية ؟ (6) هل وقت العمل الرسمي لايكفيك لأداء عملك اليومي ؟ (7) هل يسبب لك عملك التوتر والإجهاد ؟ (8) هل تتوقع منك الإدارة جهدا كبيرا من مهاراتك وطاقتك ؟
			<b>3-البعد الثالث: صراع الدور</b> (9) هل تعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة ؟ (10) هل تشعر أن عملك متداخل مع حياتك الشخصية ؟ (11) هل تتلقى مطالب متعارضة من جهات مختلفة ؟ (12) هل تشعر بضغط المسؤولين عليك لتحسين نوعية عملك ؟
			<b>4-البعد الرابع: ساعات العمل</b> (13) هل أوقات عملك مناسبة ؟ (14) هل ساعات العمل مصدرا للضغط والتوتر بالنسبة لك ؟ (15) هل تشعر بإنهاء والتعب بعد نهاية ساعات العمل ؟ (16) هل أوقات الراحة كافية بالنسبة لك ؟ (17) هل أوقات الراحة تساعدك على إستعادة نشاطك ؟
			<b>5- البعد الخامس: علاقات العمل</b> (18) هل تتشاور مع زملائك في العمل وتشارك أرائك ؟ (19) هل علاقاتك مع زملائك في العمل جيدة ؟ (20) هل توجد خلافات مهنية مع بعض الزملاء ؟ (21) هل تشعر أن زملائك لايفدون ما يطلب منهم المدير ؟ (22) هل تختلف مع مديرك في وجهات النظر ؟

			23) هل رئيسكم يحفزكم ويدفعكم للعمل ؟
			<b>6-البعد السادس : طبيعة العمل</b>
			24) هل تجد صعوبة في مهنتك ؟
			25) هل تشعر أن مهنتك أقل المهن في التقدير الإجتماعي ؟
			26) هل تشعر بالعجز عن التعبير لرؤوسائك عما تتعرض له من ضغوط في العمل ؟
			<b>7-البعد السابع : ظروف العمل</b>
			27) هل بيئة العمل مناسبة ؟
			28) هل تتوفر لديك التسهيلات المطلوبة (أدوات ، وسائل ..) لأداء عملك ؟
			29) هل توجد وسائل كافية للأمن والسلامة ؟
			30) هل هناك وسائل إتصال متاحة للربط بين الإدارات (الهاتف ، الأنترنت ..) ؟

## الرضا الوظيفي

تعديل	لا تقيس	تقيس	العبارات
			<b>1-البعد الأول:الرضا عن الأجر</b>
			(1) هل ترى أن أجرك يغطي تكاليف الحياة؟
			(2) هل ترى أن أجرك أقل مما تستحق؟
			(3) هل أجرك يلبي لك حاجاتك الأساسية؟
			(4) هل أجرك يتناسب مع منصبك؟
			<b>2-البعد الثاني:الرضا عن جماعة العمل:</b>
			(5) هل لزميلك تأثير على عملك؟
			(6) هل لديك جو في المنافسة مع زملائك؟
			(7) هل ترى أن نظام المنافسة يظهر جوا من الحسد؟
			(8) هل هناك تفاعل وإرتباط في العلاقات مع الزملاء؟
			(9) هل تحصل على الدعم والمساعدة من الزملاء في العمل؟
			<b>3-البعد الثالث:الرضا عن الإشراف</b>
			(10)هل مشرفك يأخذ بإقتراحاتك؟
			(11)هل يشجعك مشرفك على العمل المتقن؟
			(12)هل علاقتك مع مشرفك هي علاقة خضوع فقط؟
			(13) هل يترك لك مشرفك حرية العمل؟
			<b>4-البعد الرابع:الرضا عن فرص الترقية</b>
			(14)هل تحظى بفرص كبيرة للترقية؟
			(15)هل ترى أن الترقية عادلة؟
			(16)هل لديك فرص متاحة للترقية؟
			(17)هل تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتك؟
			<b>5-البعد الخامس:الرضا عن محتوى العمل</b>
			(18)هل تحس أن عملك بدون هدف؟
			(19)هل تحس أن عملك متعب ومحبط؟
			(20)هل تحس أن عملك محترم؟
			(21)هل تريد أن تغير منصب عملك؟ لماذا.....
			(22)هل تريد أن تغير المؤسسة؟ لماذا.....

-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي-

جامعة وهران 2

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس العمل والتنظيم

-إستمارة البحث -

-السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

الإستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام شهادة ليسانس في علم النفس العمل والتنظيم، والذي يدور موضوعها حول : (الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال سونلغاز فرع "شركة صيانة التجهيزات الصناعية") ، وتحتوي هذه الإستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منكم الإجابة عنها وفقا لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك، وذلك بوضع العلامة x في الخانة المناسبة للإجابة.

-وليكن في علمك أخي الموظف بأن إجابتك لن تستخدم إلا لأغراض علمية .

-تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام .

شكراً على تعاونكم معنا

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية :

الغرض من هذا المحور هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بكم .

فالرجاء وضع علامة x في المكان الذي يناسبك:

1/ الجنس

ذكر  أنثى

2/ السن

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 40 سنة  أكثر من 40 سنة

3/ الحالة الإجتماعية

أعزب  متزوج  مطلق

4/ الرتبة المهنية

إطار  مسير  عون تنفيذ

## المحور الثاني: الضغوط المهنية

الرجاء وضع العلامة x أمام الإجابة الأكثر تعبيراً عن رأيك ، لمعرفة مدى تعرضك لضغوط العمل.

رقم العبارة	العبارة	نعم	لا
1	هل تتوفر لديك المعلومات الكافية لإدارة عملك بشكل فعال ؟		
2	هل تستطيع تحديد مسؤوليتك بدقة ؟		
3	هل أهداف العمل الذي تقوم به واضح ؟		
4	هل عملك يفوق قدراتك الشخصية ؟		
5	هل هناك عدم تناسب وقت عملك مع متطلباتك الوظيفية ؟		
6	هل عملك يشعرك بالثوثر ؟		
7	هل تتوقع منك الإدارة جهداً أكبر من مهاراتك ؟		
8	هل تعمل في ظل إرشادات متعارضة ؟		
9	هل تشعر أن عملك متداخل مع حياتك الشخصية ؟		
10	هل تتلقى أوامر متعارضة من جهات مختلفة ؟		
11	هل تشعر بضغط المسؤولين عليك لتحسين نوعية أدائك ؟		
12	هل أوقات عملك مناسبة ؟		
13	هل ساعات العمل مصدراً للضغط والتوثر بالنسبة لك ؟		
14	هل تشعر بإنهاك وتعب بعد نهاية ساعات العمل ؟		
15	هل أوقات الراحة كافية بالنسبة لك ؟		
16	هل أوقات الراحة تساعدك لتستعيد نشاطك ؟		
17	هل تتشاور مع زملائك في العمل ؟		
18	هل علاقاتك مع زملائك في العمل جيدة ؟		
19	هل توجد خلافات مهنية مع بعض الزملاء ؟		
20	هل تتعارض مع مديرك في طريقة العمل ؟		
21	هل رئيسكم يحفزكم على أداء العمل ؟		
22	هل تواجه صعوبات في أداء عملك ؟		
23	هل تشعر أن مهنتك أقل المهن في التقدير الإجتماعي ؟		
24	هل تشعر بالعجز عن التعبير لرؤوسائك عما تتعرض له من ضغوط في العمل ؟		
25	هل بيئة العمل مناسبة ؟		
26	هل تتوفر لديك التسهيلات المطلوبة (أدوات ، ووسائل...) لأداء عملك ؟		
27	هل توجد وسائل كافية للأمن والسلامة ؟		
28	هل هناك وسائل إتصال متاحة للربط بين الإدارات (هاتف، أنترنت ...) ؟		

### المحور الثالث: الرضا الوظيفي:

يرجى وضع العلامة x أمام العبارة التي تراها مناسبة لرأيك ، لقياس مستوى الرضا الوظيفي.

رقم العبارة	العبارة	نعم	لا
1	هل يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع متطلباتك المعيشية ؟		
2	هل ترى أن أجرك أقل مما تستحق ؟		
3	هل أجرك يلبي لك حاجاتك الأساسية ؟		
4	هل أجرك يتناسب مع منصبك ؟		
5	هل لزميلك تأثير على عملك ؟		
6	هل لديك جو في المنافسة مع زملائك ؟		
7	هل ترى أن نظام المنافسة يظهر جوا من الحسد ؟		
8	هل هناك تفاعل في العلاقات مع الزملاء ؟		
9	هل تحصل على الدعم والمساعدة من زملائك في العمل ؟		
10	هل مشرفك يأخذ بإقتراحاتك ؟		
11	هل يشجعك مشرفك على العمل المتقن ؟		
12	هل مشرفك لا يتيح لك مجال للتعبير عن رأيك ؟		
13	هل تحظى بفرص كبيرة للترقية ؟		
14	هل ترى أن الترقية عادلة ؟		
15	هل لديك فرص متاحة للترقية ؟		
16	هل تتوافق سياسة الترقية مع طموحاتك ؟		
17	هل تحس أن عملك متعب ؟		
18	هل تحس أن عملك محترم ؟		
19	هل يصعب عليك وضع أهداف لعملك ؟		
20	هل تريد أن تغير منصبك ؟ لماذا .....		
21	هل تريد أن تغير المؤسسة ؟ لماذا .....		



Rechercher

[Accueil](#)

[Activités](#)

[Implantation](#)

[QSE](#)

[Actualités](#)

-> [Participation à la foire](#)

[Certifications](#)

## Accueil

Bienvenue sur le site web de **MEI**.

**M**aintenance des **E**quipements **I**ndustriels est une société par actions, créée en 1997 dans l'optique de réunir les principaux corps de métier de la maintenance développés au sein de Sonelgaz, afin de pallier aux différents problèmes de ses unités de production de l'électricité.

Le professionnalisme de ses techniciens allié à une politique accrue de la direction en faveur d'une diversification des activités et des marchés, a fait de MEI un des leaders nationaux du marché pour la maintenance industrielle.

MEI est, aujourd'hui, une société d'une solide réputation de savoir-faire dans les divers métiers de la maintenance industrielle sur site et en ses ateliers.

MEI dispose pour ce fait d'un important parc machines et d'une logistique intégrée à l'entreprise (jusqu'à 60 t), capables de traiter des pièces de grande dimension.

Nos compétences et notre savoir faire s'étendent dans les domaines suivants :

- **La réparation des turbines à gaz et à vapeur.**
- **La Maintenance des moteurs et des générateurs Diesel.**
- **La remise en état des machines électriques tournantes.**
- **La Maintenance mécanique.**

Avec un effectif de plus de 500 employés experts dans leurs domaines, nous assurons des prestations simples ou complexes sur du prototype, de la pièce unitaire ou de la petite série, à quelques 200 entreprises appartenant à divers secteurs : production d'énergie, pétrole, sidérurgie, parachimie, mécanique, agro-alimentaire..., ceci sur site ou dans un de nos ateliers.

Une formation permanente de notre personnel aux nouvelles technologies fait de MEI une entreprise reconnue pour son expertise et ses compétences.

***Notre souci : honorer vos exigences.***

MEI est certifiée : ISO 9001 et en voie de l'être : ISO 14001.

[Contacts](#) | [Plan du site](#)

[Site Web](#) | [Espace Presse](#)

Conception & réalisation : ELIT.spa - Société du groupe SONELGAZ

## Présentation MEI

- [Imprimer](#)

Publié le 27/04/14  
Super Utilisateur  
78

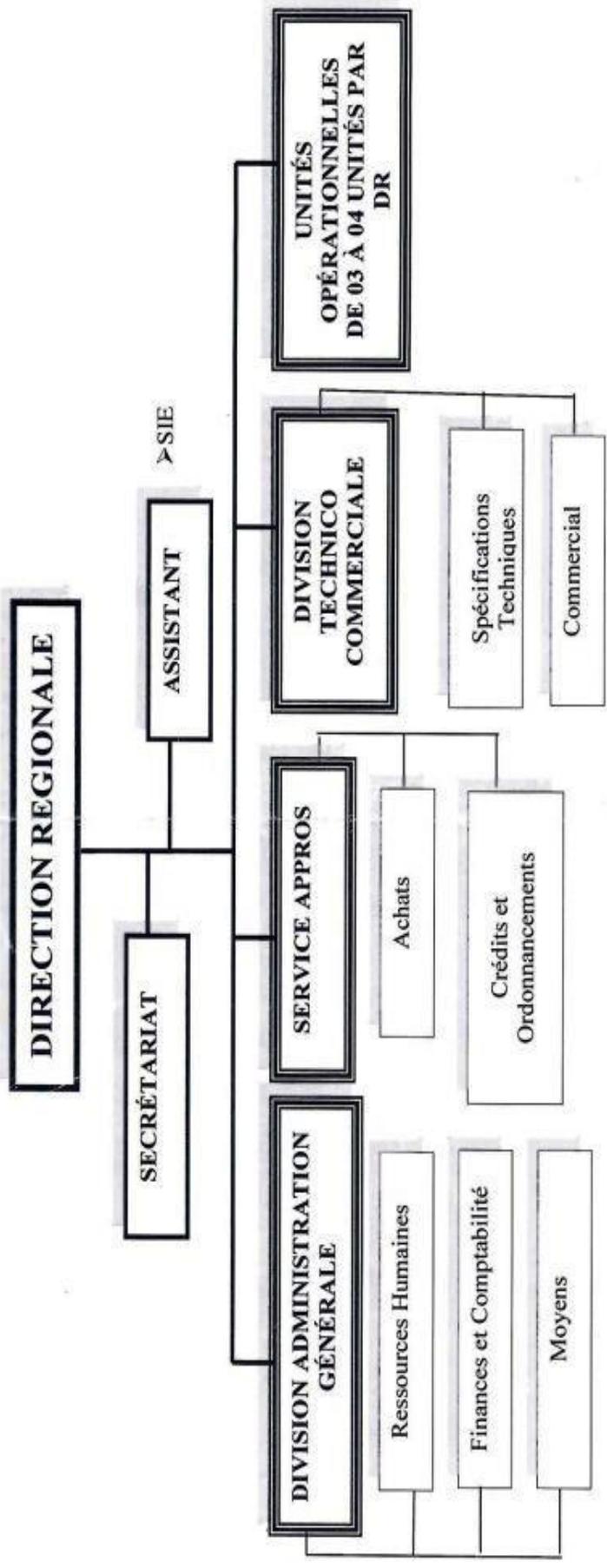
La société de maintenance des équipements industriels MEI.spa est une société par action au capital social de 250.000.000 Da issues de la filialisation des activités périphériques de sonelgaz.

Défini comme un professionnel industriel, MEI est capable de répondre à l'ensemble des besoins en matières de maintenance industrielle et ses compétences lui permet d'offrir une large gamme de prestations de maintenance personnalisées, sur site et dans ses ateliers qui sont implantés sur l'ensemble du territoire national

MEI dispose d'un capital expérience de plus de 20 années, ainsi ses équipes hautement qualifiées, disponibles et mobiles proposent des solutions fiables est opère dans différents domaines d'activités :

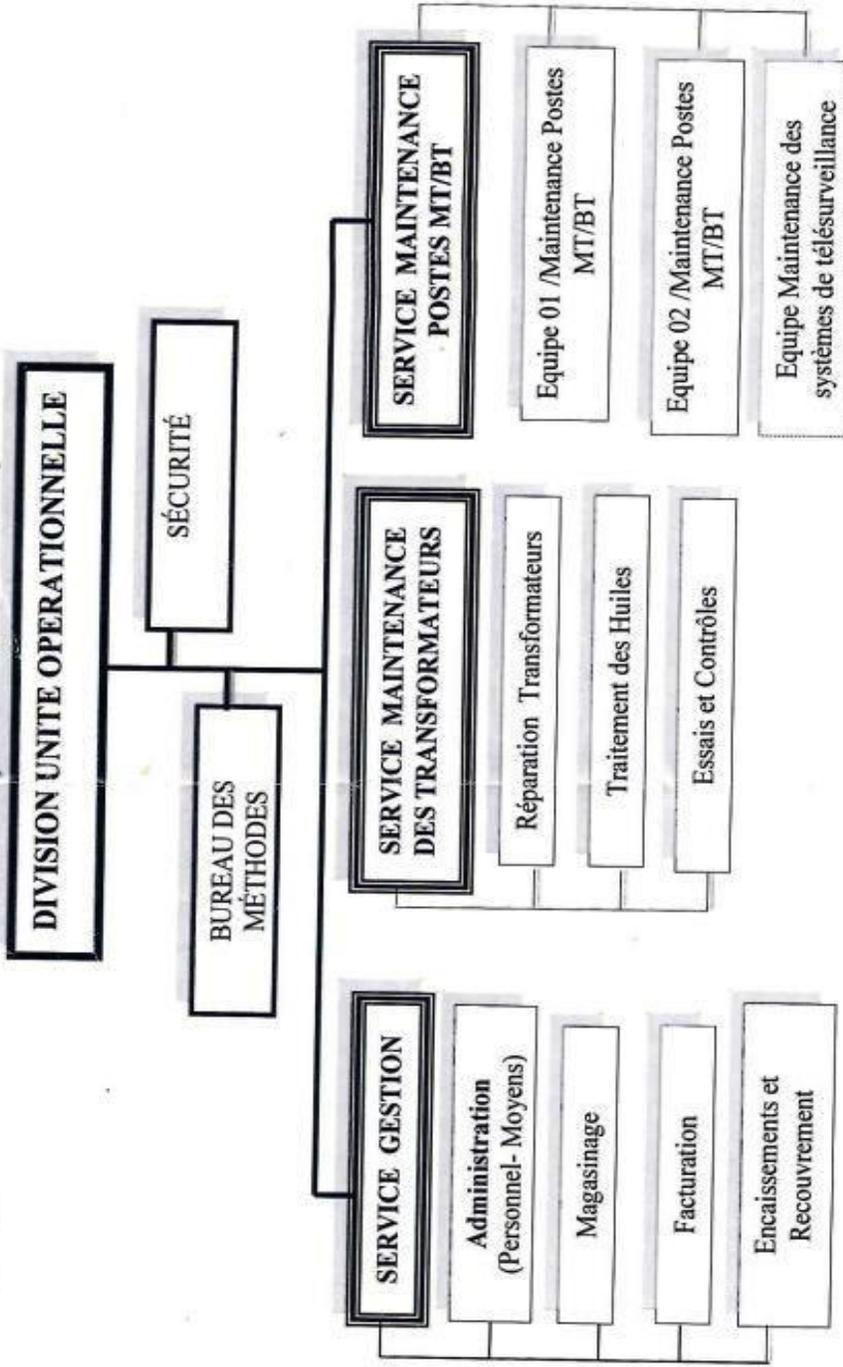
- Rénovation des groupes électrogènes en ateliers
- Inspection des turbines gaz, vapeur et groupe diesel sur site
- Rénovation des machines électrique tournantes MT, BT
- Travaux de grosse mécanique (tournage, fraisage, rectification...etc.)
- Equilibrage des roues de turbines, rotors de gros moteurs électriques, rotors turbo compresseurs et turboalternateur
- Chaudronnerie (rebutage, fabrication de ballon BP, distillateurs thermiques, moules de buses, réparation de vannes hydrauliques, fabrication de baffles et réparation des cheminées turbines à gaz
- Réparation de coussinets, tous types de confondus
- Réparation et revêtement des pièces par projection plasma (APS et HVOF)

# SCHEMA D'ORGANISATION DE LA DIRECTION REGIONALE



SCHEMA ORGANISATIONNEL DE L'UNITE OPERATIONNELLE

شماره و روش کار و روش کار و روش کار



قسم علم النفس الأروطونيا.

ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية.

السنة: 2019-2020

تخصص: علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

## طلب إجراء تدريب

إلى السيد (ة) : محمد بن بشير شركة جسيانة الجمهوية

المهنية "MEI"

تحية طيبة،

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 260/94 المؤرخ في 19 ربيع الأول 1414 الموافق 1994/08/27 المتضمن التكوين و التبرصات الخاصة بالأعمال الميدانية و الزيارات الإستطلاعية داخل المؤسسات الخاصة و العامة و المستشفيات .

لذا نرجو منكم السماح للطلبة الآتية أسماؤهم بقضاء

3- تدريب مدته 2019/2020

4- زيارة إستطلاعية

و انهي علمكم أن الإشراف على هؤلاء الطلبة يقوم به الأستاذ (ة):

تقبلوا فائق التحية و الشكر :

1- دادة آمال

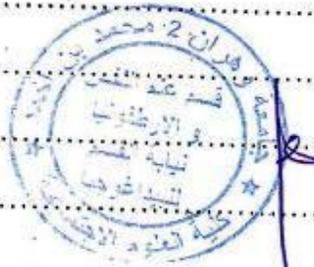
2-

3-

4-

5-

6-



رئيس قسم علم النفس والأروطونيا

















