

جامعة محمد بن أحمد وهران 2
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطفونيا



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم
المعنونة بـ :

علاقة الحياة المهنية والفردية بالرضا المهني
دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة سوناطراك
(LRP) فرع وهران

❖ تحت إشراف الأستاذة :
بزايد نجاة

❖ من تقديم الطالبة :
بوداود فاطيمة الزهراء

السنة الدراسية 2017/2018

إهداء

أهدي هذه المذكرة إلى أسرتي أصدقائي، أحبائي، وكل من دعمني
خلال مسيرتي الدراسية...

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الى الأستاذة المؤطرة "بزايد نجاة"

ولكل من ساهم في هذه المذكرة

دون أن أنسى أسرتي ، أصدقائي أحبائي ...

واللجنة المؤطرة

ملخص الدراسة:

تعالج هذه الدراسة موضوع الحياة الفردية والحياة المهنية مع الرضا الوظيفي وهي تهدف لمعرفة وجود علاقة ارتباطية بين كل من الحياة الفردية والرضا الوظيفي، الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران .

استعمل في هذه الدراسة على استبيان الحياة المهنية والفردية لـ "قورتس" (Geurts, 2000) يحتوي على (22) فقرة و استبيان الرضا الوظيفي "مينوستا" (MSQ) يحتوي على (20) فقرة، وللتأكد من خصائص هذه الدراسة ومدى قياس الأداة للغرض الذي وضعت لأجله (الصدق والثبات) وأظهرت النتائج أن الثبات استبيان الحياة الفردية والمهنية يساوي (0,844) وثبات استبيان الرضا الوظيفي (0,900) مع العلم أن أداة قياس الثبات كانت بألفا كرومباخ، أما بالنسبة للصدق فقد قمت بحساب الاتساق الداخلي ارتباط الأبعاد بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الحياة المهنية والفردية وكانت النتائج كالتالي : الحياة المهنية معامل الارتباط (0,965) عند مستوى الدلالة (0,01) والحياة الفردية معامل الارتباط (0,945) عند مستوى الدلالة (0,01). وفيما يخص الصدق للرضا الوظيفي فقد قمت بحساب الاتساق الداخلي ارتباط الفقرات بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي وأظهرت النتائج وجود 6 فقرات غير دالة وهي (الفقرة 9 ،الفقرة 10 ،الفقرة 15 ،الفقرات 17،18،19) وهذه النتائج أدت الى تطبيق في الدراسة التالية (الأساسية) الاستبيان المتعلق بالحياة الفردية والمهنية كما هو ،أما استبيان الرضا الوظيفي فقد قمت بتعديله وحذف الست فقرات غير دالة ليصبح ب (14) فقرة.

طبقت الدراسة الأساسية على عينة قوامها 80 عامل وعاملة بمؤسسة سونطراك (LRP) فرع وهران اختيرت بطريقة عرضية وشملت هذه العينة كل من الاطارات والمتحكمين والمنفذين ،تم استخدام النتائج المتحصل عليها إلى برنامج الحزمة الاحصائية (SPSS) النسخة 20 أظهرت لنا نتائج الدراسة مايلي:

- وجود علاقة ارتباطية ارتباطية دالة احصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران

- وجود علاقة ارتباطية ارتباطية دالة احصائيا بين الحياة الفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران

ABSTRACT

This study deals with the subject of individual life and career with job satisfaction, it aims at finding a relationship between both individual life and job satisfaction on the one hand, and between professional life and job satisfaction on the other hand among the employees of sonatrach's corporation in oran's department.

In this study, a questionnaire of Gurrets(2000) on career life has been used and which contains 22 clauses and paragraphs, and the MSQ questionnaire on job satisfaction which was also used and that contains 20 clauses to verify the characteristics of this study, and the extent to which the instrument is measured for the purpose for which it was developed(persistence and honesty). The results showed that the persistence and the stability of the questionnaire on individual and professional life is equal to 0.844, and the stability of job satisfaction's questionnaire is 0.900, knowing that the stability measurement instrument was in alpha Crumbach. However, for honesty, I calculated the internal consistency of the standard's dimensions as a whole for the questionnaire of professional and individual life, the results were as follows:

For career life, the coefficient of the correlation is 0.965 at the significance level 0.01, and for the individual life, the correlation's coefficient is 0.945 at the significance level 0.01. in terms of honesty of job satisfaction, I calculated the internal consistency of the correlation of clauses with the standard as a whole for the job satisfaction questionnaire, the results showed there were 6 non functional clauses and paragraphs(06, 10,15,17,18,19)

So, these results led to the application in the following basic study of the questionnaire on individual and professional life as it is, whereas for the job satisfaction questionnaire, I modified it as I deleted the 6 non functional clauses to become 14.

This basic study was applied to a sample of 80 employees working in sonatrach corporation LRP in oran's department which was randomly selected, this sample included responsible, controllers and implementers, the results obtained were used for the statistical package for social science SPSS

The results of the study showed us the following:

The existence of a correlational relationship between the professional life and job satisfaction of the workers of Sonatrach's corporation in oran's department

The existence of a correlational relationship between the individual life and job satisfaction of the employees of sonatrach corporation in oran's department.

محتويات البحث

الصفحة	الموضوع
ب	الإهداء.....
ج	كلمة الشكر.....
د	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
هـ	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.....
ز	محتويات البحث.....
ك	قائمة الجداول.....
ل	قائمة الأشكال.....
13	مقدمة البحث.....

الفصل الأول تقديم البحث

17	1- إشكالية البحث.....
18	2- فرضيات البحث.....
18	3- أهمية البحث و هدفه.....
19	4- حدود البحث.....
19	5- أسباب اختيار موضوع البحث.....
20	6- التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث.....

الفصل الثاني الحياة الفردية والمهنية

تمهيد..... 22

أولا - الحياة الفردية

1- الأسرة 22

1-1 مفهوم الأسرة 22

1-2 مقومات نجاح الأسرة 23

1-3 مفهوم التواصل الأسري 24

1-4 أشكال التواصل الأسري 24

2- العلاقات الجماعية 27

2-1 مفهوم العلاقات الاجتماعية 27

2-2 العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية 28

3- العلاقة بين الزوجين 28

ثانيا - الحياة المهنية

1- مفهوم الحياة المهنية 30

2- أهمية العمل في حياة الانسان 30

3- بيئة العمل 32

3-1 أسلوب القيادة والاشراف 33

3-2 محتوى العمل 34

3-3 الثقافة التنظيمية 34

3-4 ظروف العمل المادية 34

ثالثا:العلاقة بين الحياة الفردية والحياة المهنية

1- الفصل بين الحياة المهنية والحياة غير المهنية للعامل وأثره في حياته الخاصة..... 35

2- صراع الأدوار 37

2-1 مفهوم صراع الأدوار..... 37

2-2 صراع الادوار (بين الحياة الفردية والحياة المهنية)..... 38

2-3 أنواع صراع الأدوار 40

40 4-2- مظاهر صراع الأدوار

41 خلاصة

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

43 تمهيد

43..... 1- مفهوم الرضا الوظيفي

45..... 2- طبيعة الرضا الوظيفي

47..... 3- نظريات الرضا الوظيفي

52..... 4- أهمية الرضا الوظيفي

53..... 5- العوامل المؤثرة عن الرضا

55..... 6- المتغيرات المرتبطة بالرضا الوظيفي

56..... 7- قياس الرضا الوظيفي

58..... 8- أساليب تحقيق الرضا الوظيفي

59..... 9- نتائج الرضا الوظيفي

60..... 10- الدراسات السابقة لرضا الوظيفي

62 خلاصة

الفصل الرابع طريقة الدراسة الميدانية

64 تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

64..... 1- دواعي الدراسة الاستطلاعية

64..... 2- المجال الجغرافي للدراسة

64..... 3- أدوات الدراسة الاستطلاعية و مواصفاتها

66..... 4- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية

5 - خصائص السيكومترية لأدوات البحث.....66

7- التعديلات الملحقة بأدوات البحث.....69

ثانيا: الدراسة الأساسية

تمهيد.....69

1- أهداف الدراسة الأساسية.....69

2- عينة الدراسة الأساسية.....70

3- خصائص العينة.....70

4- إجراء الدراسة الأساسية.....70

1.4- الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية.....71

2.4- تطبيق أدوات البحث و تفرغ درجاتها.....71

5- الوسائل الإحصائية.....71

خلاصة71

الفصل الخامس عرض النتائج و مناقشتها و التوصيات

تمهيد.....73

1- عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى.....73

2- عرض مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....75

خلاصة.....76

الخاتمة.....77

التوصيات.....78

قائمة المراجع80

الملاحق.....85

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
64	جدول رقم (1) يبين توزيع الفقرات على الابعاد استبيان الحياة المهنية والفردية	1
65	جدول رقم (2) يبين بدائل فقرات الحياة الفردية والمهنية	2
65	جدول رقم (3) يبين بدائل فقرات الرضا الوظيفي	3
65	جدول رقم (4) يبين طريقة ترميز الجنس	4
66	جدول رقم (5) يبين طريقة ترميز الحالة المدنية	5
66	جدول رقم (6) يبين طريقة ترميز المستوى الأكاديمي	6
66	جدول رقم (7) يبين طريقة ترميز الفئات السوسيو مهنية	7
66	جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	8
67	جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية	9
67	جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى الأكاديمي	10
67	جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئات السوسيو مهنية	11
68	جدول رقم (12) يبين نتائج الاتساق الداخلي ارتباط الابعاد بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الحياة المهنية والفردية	12
68	جدول رقم (13) يبين نتائج الاتساق الداخلي ارتباط الفقرات بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي	13
70	جدول رقم (14) توزيع العينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	14

70	جدول رقم (15) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة المدنية	15
71	جدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى الأكاديمي	16
71	جدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئات السوسيو مهنية	17
73	جدول رقم (18) يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائيا بين الحياة المهنية والرضا المهني	18
75	جدول رقم (19) يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائيا بين الحياة الفردية والرضا المهني	19

قائمة الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الشكل رقم (1) يمثل هرم الحاجات عند "إبرهام ماسلو"	47

مقدمة

شهد العالم خلال السنوات القليلة الماضية ولا يزال إلى يومنا هذا يشهد تغيرات أساسية ومتعددة طالت مختلف جوانب الحياة المعاصرة ومست كافة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وفي دول العالم على اختلاف درجات تقدمه ونموها، فأثرت تلك المتغيرات على هيكل القيم ونسق العلاقات المجتمعية في كثير من دول العالم إلى الحد الذي برز فيه القول بأننا نعيش الآن "عالمًا جديدًا" مختلفًا كل الاختلاف عن سابقه و الذي سار عبر القرون و في بداية الثمانينات من هذا القرن. في خضم هذه التغيرات بدأ الاهتمام بالموارد البشرية بتزايد في المنظمات المعاصرة ،حيث تبينت الإدارة الدور المهم الذي تقوم به تلك الموارد في المساعدة على تحقيق أهداف المنظمات.

من جانب آخر قد شاع استخدام مفاهيم الحياة المهنية والحياة الفردية لتلك الموارد البشرية في منظمات الأعمال ،وغيرها من المنظمات الهادفة إلى تحقيق نتائج وأهداف محددة باستخدام الموارد البشرية والمادية والتقنية ،ومن خلال جعل هذه الموارد تفرق بين الحياة الفردية (الشخصية) والحياة المهنية وليس غريبًا أن نقول أنها تسعى لجعل هذه الموارد تولي الاهتمام الأكبر لحياته المهنية حتى لو كان ذلك على حساب أشياء أخرى ،فحياة الفرد تعتمد على الأسرة والمجمع والعلاقات المتبادلة بقدر ما تعتمد على مهنته ووظيفته.

ونظرًا لسعي المنظمات الدائم لتطور والازدهار من خلال استغلال كل مواردها ومن بينها الموارد البشرية ، فهي بدورها تسعى لكسب أفضل هذه الموارد وإبقائها أطول مدة ممكنة ، ولكن هذه المساعي تحتاج الى عوامل ومؤثرات من أجل كسب رضا هذه الموارد كتحسين ظروف العمل (المادية والمعنوية) رفع الأجر ، التدريب ، وتقديم التحفيزات بمختلف أنواعها وزيادة دافعية الفرد للعمل والإنتاج وتقديم أفضل ما عنده ،في اطار ما يسمى بالرضا الوظيفي المتبادل (رضا الفرد عن الوظيفة والمنظمة /رضا المنظمة عن موظفيها) .

وانطلاقًا من هذا المبدأ يمكن القول أن المنظمات تهدف الى وصول أغلب عمالها الى الرضا الوظيفي من أجل ضمان بقاء مواردها البشرية (الموظفين) ،حيث أصبحت تقيس الرضا الوظيفي للعمال بمختلف طرق القياس ومن تم تستعمل نتائجها من أجل التحسن ولكن يبقى هذا عاملاً نسبيًا ، إذ أن الرضا الوظيفي يختلف من شخص الى آخر ومن مؤسسة الى أخرى ولا يمكننا التكلم عن الرضا

الوظيفي دون التطرق الى الحياة الفردية والمهنية فمثلا نجد من عوامل الرضا الوظيفي نجد الراتب فكما زاد الرتب زادت احتمالية الرضا الوظيفي مع الأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الفردية، والراتب أيضا يؤثر على الحياة الفردية(الخاصة) للعامل فلو كان منخفض قد يسبب له ضغط ومشاكل وعدت أمور مختلفة، وكذلك نجد الاشراف وهو يؤثر على الرضا الوظيفي ويزاد من نسبته كلما كان الاشراف جيدا ويحمل الطابع الديمقراطي كما ينعكس سلبا لو اتخذ الطابع الاوتوقراطي وفي نفس الوقت يؤثر على حياة المهنية للفرد كظهور نزعات بين الرئيس ومرؤوسيه مما يخلق جو عمل سيئ.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي والحياة الفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران حيث تحتوي هذه الدراسة على الفصول التالية:

الفصل الأول الذي يتضمن تقديم البحث وفيه تطرقت الباحثة الى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وصياغة الفروض، والأهداف وأهمية الدراسة و مفاهيمها الإجرائية.

والفصل الثاني: تطرق فيه الطالبة الي الحياة الفردية والحياة المهنية . فالحياة الفردية وتحتوي على الأسرة، ومفهومها، ومقومات نجاح الأسرة، ومفهوم التواصل الاسري وأشكاله، والعلاقات الاجتماعية ومفهومها والعوامل المؤثرة فيها العلاقة بين الزوجين. كما احتوى هذا الفصل على الحياة المهنية ومفهومها وأهمية العمل في حياة الإنسان، وبيئة العمل ومتغيراتها التي تتمثل بالاتي اسلوب القيادة والإشراف منها القيادة الاوتوقراطية والديمقراطية والقيادة الحرة. وكذلك محتوى العمل والثقافة التنظيمية "بسمان" (Baseman) وظروف العمل المادية. ثم العلاقة بين الحياة الفردية والحياة المهنية ، و الفصل بين الحياة المهنية والحياة غير المهنية للعامل وأثره في حياته الخاصة. كما تطرقت الطالبة الى صراع الأدوار. ومفهومه وصراع الادوار (بين الحياة الفردية والحياة المهنية). وأنواع صراع الأدوار ومظاهره

اما الفصل الثالث: تطرقت فيه الباحثة لمفهوم الرضا الوظيفي وطبيعة الرضا الوظيفي، ونظريات الرضا الوظيفي واهمها نظريات الحاجات "لأبراهم ماسلو" (Maslo) وفيها: (الحاجة الفيزيولوجية، الحاجة إلى الأمن والطمأنينة والحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى التقدير) نظرية ماكلياند" ، نظرية العاملين أو الدوافع ، ونظرية التوقع لروم (1964)، نظرية التعاون ل "لور" ،

نظرية القيمة ، نظرية العدالة (المساواة). ثم أهمية الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي واهمها الأجر والراتب ومحتوى العمل وتنوع المهام، إمكانية الفرد وقدراته ومعرفة بالعمل، وفرص التطور والترقية المتاحة للفرد، ونمط القيادة، والظروف المادية للعمل وعدالة العائد المتغيرات المرتبطة بالرضا عن العمل (الرضا الوظيفي) و(الميل، الاتجاهات، الروح المعنوية، الدافعية، شخصية العامل، ظروف العمل، الإدارة) وقياس الرضا الوظيفي (الرضا المهني)، أساليب تحقيق الرضا الوظيفي، الرعاية الصحية، الرعاية الاجتماعية ، حضانة الأطفال، ونتائج الرضا الوظيفي (الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل، الرضا الوظيفي ومعدل الغياب، الرضا الوظيفي والإصابات) والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي (دراسة الشيخ وشريير (2008)، دراسة محيسن (2004)، دراسة دياب (2002) ، دراسة شرشير (2000) .

أما الجانب التطبيقي فقد اشتمل على الإطار المنهجي للدراسة حيث تم التطرق في الدراسة الاستطلاعية إلى ذكر الهدف منها ومجال الجغرافي للدراسة بالإضافة إلى ذكر أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية، أما الدراسة الأساسية عرض فيها خصائص العينة والأساليب الإحصائية المستعملة. أما الفصل الأخير فقد تعرضت فيه إلى عرض وتحليل النتائج التي خلصت إليها الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات من خلال المعالجة الإحصائية. في الأخير قدمت مجموعة من الاقتراحات قبل أن نختم هذه الدراسة لبحوث أخرى.

الفصل الأول تقديم البحث

الإشكالية

تعتبر الحياة الفردية أحد أهم العوامل لاختيار الفرد لوظيفته كما أنها تعتبر المؤثر الأكبر على حياته المهنية ولكن هذا التأثير متبادل فبدورها الحياة المهنية تؤثر على العامل وحياته خارج إطار العمل وهذا له علاقة بالرضا على الوظيفة ، وقد نجد بعض الباحثين يجمعون بين الرضا الوظيفي والحياة المهنية والفردية حيث يعتبرون أن العامل يحضا بحياة مهنية مريحة كلما زاد رضاه عن وظيفته وكلما حضيا بحياة مهنية جيدة بدوره سوف يحصل على حياة فردية جيدة والعكس صحيح فعدم رضاه عن الوظيفة يولد حياة مهنية سيئة وبالمقابل حياة فردية أيضا سيئة وهذا الرأي يحتمل الخطأ والصواب .

حيث يترتب عن الرضا الوظيفي أداء جيد وعلاقة حسنة في العمل ومنه زيادة في الحوافز المادية والمعنوية وبدورها كل هذه العوامل تجعل الحياة الفردية حسنة أو مقبولة ومحبوبة من طرف العامل وقد تتخطى ذلك لتصل الى حياته الفردية فارتياحه في العمل ينتج عنه ضغوط وتوترات أقل بالإضافة الى دخل مادي جيد وكل هذا يسهل الحياة الفردية (الخاصة) للعامل ، كما نجد أن الحياة المهنية الغير جيدة تجعل الفرد غير راض عن وظيفته وقد تتطور أيضا لحياته الخاصة ، أي أن التأثير متبادل بين المتغيرات الثالث وكل هذه الاحتمالات جعلتني أخرج بعدد تساؤلات منها التساؤلات التي سوف ابني عليها فرضيات بحثي .

و هذه التساؤلات التي يمكن طرحها هي كالتالي:

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة احصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران؟

- هل توجد علاقة إرتباطية دالة احصائيا بين الحياة الفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران؟

فرضيات الدراسة :

من خلال الاشكالية وللإجابة عن هذان التساولين طرحت الباحثة فرضيتان وهما:

- توجد علاقة ارتباطية إرتباطية دالة احصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران
- توجد علاقة ارتباطية إرتباطية دالة احصائيا بين الحياة الفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران

أهمية الدراسة : ترجع أهمية اختيار الموضوع إلى:

- (1) أن موضوع الحياة الفردية والمهنية من المواضيع المهمة التي أثارت اهتمام العديد من الباحثين الغربيين ، بالإضافة لكونه بدأ بظهوره حديثا على الساحة العربية بصفة عامة والجامعة الجزائرية بصفة خاصة ويمكن القول أنه شبه منعدم فيها.
- (2) من المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في تقديم فهم نظري وميداني (نتائج من الميدان) لطبيعة العلاقة بين كل من الحياة الفردية والمهنية والرضا الوظيفي .
- (3) تظهر أهمية الدراسة نظرا لارتباطها بحياة العامل حيث أن عدم قدرته على التفريق بين الحياة الفردية والمهنية أو تأثير احدهما على رضاه الوظيفي قد يؤدي لعدت انعكسات سلبية عليه أولا وعلى المنظمة ثانيا.
- (4) استثمار التعرف على طبيعة العلاقة بين الحياة الفردية والمهنية والرضا لدى عمال مؤسسة سونطراك حيث يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في التخطيط ووضع البرامج للرفع من مستوى الرضا .
- (5) تعتبر هذه الدراسة إضافة للتراث النظري الذي قد يثير الكثير من التساؤلات لدى الباحثين لمواصلة البحث في هذا المجال.
- (6) تقديم بعض المقترحات التي تساعد على الاهتمام بالحياة الفردية أو المهنية أو كلاهما للعامل بمؤسسة سونطراك ، وإعطائه ما يستحق من الرعاية والاهتمام.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة بمختلف المحددات الموضوعية والبشرية والزمانية والمكانية وهي كالتالي:

اقتصرت هذه الدراسة على توضيح علاقة بين الحياة المهنية والفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران.

العينة : شملت الدراسة كل عمال مؤسسة سونطراك فرع وهران من إطارات ومتحكمين بالإضافة للمنفذين.

المجال المكاني: تطبيق الدراسة على مستوى مؤسسة سونطراك فرع وهران .

المجال الزمني: تطبيق الدراسة خلال فترة شهر أبريل 2018 .

أسباب إختيار البحث:

من المعروف أنه لكل بحث علمي أسباب علمية وأخرى شخصية تعود للباحث تكون وراء اختياره للموضوع ، وينطبق الحال على هذا الموضوع ، ومن أهم هذه الأسباب التي أدت الى إختيار لهذا الموضوع هي :

- ندرة الجانب النظري والبحث في موضوع الحياة الفردية والحياة المهنية للعامل.
- عزوف الباحثين الجامعيين بالجزائر عن الدراسة موضوع الحياة الفردية والمهنية لقلّة المصادر العربية حوله.
- يعتبر موضوع الحياة المهنية والفردية من المواضيع الهامة التي يجب على المؤسسات مراعاتها من أجل تحسين إنتاجيتها وتحقيق أهدافها المرجوة .
- يعتبر الرضا الوظيفي ورغم كثر البحوث والمذكرات حوله من المواضيع التي ما تزال تحوز على اهتمام الباحثين نظرا لكونه يتعلق بعمال وهم أقوى مورد مصدر إنتاج أي منظمة .
- احتكاكي بالميدان يجعلني أتعلم وأخذ فكرة واقعية عن تطبيق المقاييس وعن العمل بالمؤسسات.

- معرفة العلاقة بين الحياة الفردية والمهنية والرضا الوظيفي يساعد المؤسسات وبالأخص سونطراك فرع وهران على معرفة طرق تحسين وزيادة الانتاج من خلال زيادة الرضا وتحسين الحياة الفردية والمهنية للعامل .

التعريف الإجرائية :

الرضا الوظيفي: هو ذلك الإحساس والشعور المعنوي الذي ينتاب عمال حول عمله والذي يكون عبارة عن الشعور بالسعادة والفرح .

هو رد فعل يصدر من الفرد نتيجة قبوله كل ما يتعلق بعمله من أجر و إشراف وعن ظروف العمل و غير ذلك.

الحياة المهنية: هي كل الوقت الذي يمضيه العامل في العمل وعلاقاته مع الزملاء ، وصولا إلى ظروف العمل (المادية والمعنوية) وقد تتجاوز أوقات الدوام الرسمية .

الحياة الفردية: هي علاقات الاجتماعية والأسرية للفرد ، وانشغالاته المختلفة ما عاد ما تعلق بالوظيفته .

الفصل الثاني

الحياة الفردية والحياة المهنية

تمهيد

يعيش كل منا حياة فردية تتمثل في علاقاته الجماعية والأسرية ومحيطه الشخصي ككل وحياة مهنية هي عبارة عن علاقاته مع زملاء العمل داخل بيئة عملية معين ومحتوى عمل خاص به ،وبما أن هذان الجانبان من الحياة هما لشخص واحد فبالتأكيد سوف يكون لهما تأثير على بعضهما البعض وعلى الشخص بحد ذاته ،حيث نجد من يركز على حياته الفردية على حساب حياته المهنية ،ومنهم من يهمل حياته الفردية من أجل الحياة المهنية ،وطرف ثالث يقع في صراع الأدوار بين الحياتين المهنية والفردية في محاولة منه للموازنة بينهما.

وعليه قسمت هذا الفصل الى ثالث اجزاء رئيسية ،الجزء الأول مخصص للحياة الفردية وكل ما هو موجود أو متعلق بها ومن ثم الحياة المهنية لأصل في الاخير للعلاقة بينهما أو تأثيرهما على بعض.

أولا :الحياة الفردية :

تختلف الأفكار التي تتبادر في رأس الأشخاص عند سماعهم كلمة الحياة الفردية فمنهم من يعتقد انها حياة الفرد لوحده ومنهم من يفكر أنها الحياة الأسرية أو الشخصية ،ولكن ما أقصده بالحياة الفردية في بحثي هذا هي حياة العامل خارج اطار العمل الرسمي والغير رسمي وكل ما يترتب عن هذه الحياة (كعلاقاته الجماعية والأسرية المختلفة) ،وعليه سوف أحاول تقديم بعض المفاهيم التي تصب في هذا الموضوع (الحياة الفردية).

1- الأسرة

1-1- مفهوم الاسرة :

لغة: من الناحية اللغوية الاسرة مأخوذة من الاسر ، وهو القوة والشدة في اعضاء الاسرة شد بعضهم بعض ويعتبر كلا منهم درعا للآخر.(توفيق، 1992، ص14).

كما أن القيد والأسر هنا يفهم منه العبء الملقى على الإنسان إي المسؤولية ومن ثم فان مفهوم اللغوي للأسرة يدل على المسؤولية.(التويجير ، 2001، ص3).

أما من الناحية الاصطلاح ومفاهيم العلماء فتعددت مفاهيم الأسرة حسب الباحثين في مجال علم النفس الاجتماعي والأسري وسوف أتطرق إلى البعض منها التي تمس إطار بحثي:

• هي الخلية في جسم المجتمع وهي النقطة التي يبدأ منها التطور كمؤسسة اجتماعية ضرورية لبقاء الجنس البشري ودوام وجود الاجتماعي فقد أودعت الطبيعة في الإنسان هذه الضرورية بصفة فطرية، إن الأسرة هي الوحدة الأولى التي ينشأ فيها الطفل ويتفاعل مع أعضائها حيث تهيئ استعداداته البيولوجية والنفسية ليصبح لبنة مستعدة لعملية التنشئة ليكتسب عن طريقها ثقافة المجتمع ونضله. (مzahرة، 2009، ص 103)

• يعرف "جورج ميردوك" الأسرة أنها: جماعة اجتماعية يقيم أفرادها جميعا في مسكن مشترك، ويتعاونون اقتصاديا ويتناسلون. (جابر، خيرى، 2000، ص 7).

• أما مصطفى الخشاب فيعرفها أنها: الجماعة التنظيمية المكلفة بواجب الاستقرار وتطور المجتمع. (بن زاف، عزيز، 2013، ص 1)

• ويعرفها "أو جست كونت" بأنها: الخلية الأولى في جسم المجتمع والنقطة الأولى التي يبدأ منها التطور والوسط الطبيعي والاجتماعي الذي يترعرع فيه الفرد. (رشوان، 2003، ص 21)

1-2- مقومات نجاح الأسرة:

تقوم الأسرة على عدة مقومات أساسية التي تجعل منها نسق اجتماعي ويتوقف على تكامل هذه المقومات نجاحها وتوافقها الاجتماعي بحيث حددت كل من (بن زراف، عزيزة) أهم هذه المقومات:

- **المقوم الاقتصادي:** تعتبر الوفرة المادية من الأمور الحيوية في حياة الأسرة ويتجه النمط الأسري في مجتمعنا نحو قيام الزوج بالحصول على الدخل اللازم لاحتياجات الأسرة فاعامل الاقتصادي هو أساس قيام الحياة الأسرية ففكرة الارتباط وتكوين الأسرة من بدايتها ترتبط بمدى قدرة الزوجين على الالتزام بالمسئوليات الاقتصادية الملقاة على عاتق كل منهما بمسئولية الزوج تبدأ من فكرة الارتباط بالمهر وإعداد المسكن بحيث يعتبر الأساس في إشباع الحاجات الأساسية والوسيلة للمحافظة على بنائها المادي والنفسي والاجتماعي. (بن زاف، عزيز، 2013، ص 2)

وتكون مسئولية الإنفاق مسئولية مشتركة لكل من الزوجين وهذه العملية لا يمكن أن تحقق نجاحا إلا في ضوء التخطيط المناسب لميزانية الأسرة وذلك في التحكم في موارد الإنفاق والدخل. (بن زاف، عزيز، 2013، ص 2)

• **المقوم الصحي:** الأسرة هي الأداة البيولوجية التي تحقق إنجاب الأبناء واستمرار حياة المجتمع لذلك لا بد أن تقوم الأسرة على أساس صحي سليم، حيث أن الاستعداد الجسمي السليم هو أساس الحياة الأسرية السعيدة. (بن زاف، عزيز، 2013، ص2)

• **المقوم النفسي:** الزواج في الواقع هو عملية إيجاب وقبول بين الطرفين تنتهي بتوقيع العقد الذي يثبت صحة الزواج، وإذا كانت هذه الخطوة الأساسية الأولى لأنها تبني الحياة الزوجية بطرق آلية، إذ أن البناء الحقيقي يتم بمدى التوافق النفسي ويحتاج إلى طاقة كبيرة وقدر ملائم من المهارة ولا يمكن أن يعتبر الزواج ناجحاً إلا إذا توافرت له عوامل التماسك والاستقرار فالزواج يقوم على الأخذ والعطاء. (بن زاف، عزيز، 2013، ص2)

1-3- مفهوم التواصل الاسري :

يعرف التواصل الاسري بأنه أكثر من مجرد تبادل كلمات بين أفراد الاسرة فله مكوناته مثل تعابير الوجه ولغة الجسد ونبرة بين الكلام وهو حالة يتم من خلالها تبادل المعلومات اللفظية وغير لفظية بين الأسرة، وفيه الاستماع ولا يقل أهمية عن التواصل لأنه يسمح بفهم الوجهة نظر الاسرة التي ويعرضونها (عيسي، العصي، 2017، ص223)

1-4- أشكال الاتصال (التواصل) الأسري:

يتضمن الاتصال الأسري كل من الاتصال بين الأب و الأبناء، الاتصال بين الأم و الأبناء، الاتصال بين الأبناء، الاتصال بين الأبوين و الزوجين.

• **الاتصال بين الأب و الأبناء:** هناك دور كبير يلعبه الأب في علاقته مع الابناء، تعليمهم مقومات السلوك الاجتماعي، تكوين مفهوم الذات بتقمصهم لصورة الأب، اعطائهم السند المعنوي و المادي الذي يسمح لهم باستغلال قدراتهم العقلية و تبعاً لهاته المعطيات أنه توجد ثلاث أساليب للاتصال: (بلعباس، 2016، ص23)

• **الأسلوب الأوتوقراطي:** في هذا الأسلوب لا يسمح الأب للابن بأن يعبر عن ارائه أو يتصرف بمفرده في الأمور التي تخصه، لذلك وجد أن معظمهم يتسمون بالتبعية ونقص العاطفة. (بلعباس، 2016، ص23)

• الأسلوب الديمقراطي: في هذا الأسلوب يشجع الاب ابنه على المشاركة في مناقشة القضايا التي تتصل بسلوكه على أن يتخذ القرار النهائي بموافقة الأبناء ،فالرعاية الوالدية تجعله يحترم المعايير والقيم وأشير كذلك إلى أن أبناء الاباء الديمقراطيين يتميزون بعزة النفس والثقة ويتمتعون بالاستقلالية.

• الأسلوب التساهلي: هنا الأب يكون مستقيلاً من مهامه فلا يتدخل في أمور الابن التي يتخذ قراراته الحاسمة بمفرده ،ويتمتع باستقلالية لا حدود لها وانخفاض في العاطفة والأهداف الشخصية. (بلعباس، 2016، ص 24)

• **الاتصال بين الأم و الابناء**: إن العلاقة أم طفل هي من أهم العلاقات يكونها الطفل فهي علاقة ضرورية تساعد في نموه النفسي ،العقلي ،الحس حركي والوجداني فإذا كان هذا التفاعل من الأم وابنها يتسم بالمساندة والألفة والتشجيع والدفع فإن ذلك من شأنه أن يساعد على نمو السمات السوية لدى الابن مثل الشعور بالاستقلالية والاجتماعية والتوافق ،بينما إذا اتسم بالتباعد وعدم المبالاة والتحفيز يصبح عرضة لسوء التوافق ونقص الكفاءة النفسية ،حيث تطرق " ألدن " إلى ثلاثة أنواع من أساليب الاتصال بين الأم والابن وهي الأسلوب الديمقراطي ،التساهلي والأوتوقراطي ،وهي نفسها أساليب الاتصال بين الأب والابن. (بلعباس، 2016، ص 24)

• **الاتصال بين الإخوة**: إن العلاقة الأخوية المنسجمة الخالية من التنافس و الغيرة تؤدي إلى نمو سليم للطفل و التنافس هنا حين يكون تنافساً ينجر عنه مشاع العداء و الكراهية اتجاه بعضهم البعض ،و التنافس أكثر شيوعاً لدى الإخوة الأكبر سناً عندما يتقاربون في السن و يكونوا من نفس الجنس و أيضاً بين الطفل الأكبر والأصغر ،كما أن مشاعر الغيرة و العدوان من تفرقة الاباء بين الابناء تثير لدى الأطفال استجابات تتسم بالعدوان و الصراع . (بلعباس، 2016، ص 25)

حيث يؤكد مناد محمد أن العلاقات الأخوية المضطربة من شأنها أن تؤثر على العلاقات الأسرية من جهة و على الفرد و علاقاته الاجتماعية خلال الأسرة من جهة أخرى و عليه فإن أساليب الاتصال بين الاخوة تتلخص في الاسلوب الديمقراطي القائم على الحب و التفاهم ،الأسلوب التساهلي القائم على تسلط أحد الإخوة و فرض رأيه عليهم ،وأخيراً أسلوب اللامبالاة القائم على عدم الاكتراث و الإفراط في التسامح بين الإخوة. (بلعباس، 2016، ص 25)

• الاتصال بين الزوجين :هناك ثلاث أساليب للاتصال بين الزوجين حسب " كول" و " هول" 1970وهي:

- سيطرة الأم و خضوع الأب :وهي تثير لدى الأبناء اتجاهات واستجابات التمرد واضطرابات في توافق الشخصية وانخفاض مستوى الانجاز الأكاديمي.

- سيطرة الأب و خضوع الأم :وهي تثير لدى الأبناء اتجاهات واستجابات التمرد والقوة. (بلعباس، 2016، ص 25)

- شكوي الأب و الأم في علاقة كل منهما بالآخر :وهي تثير لدى الأبناء اتجاهات واستجابات التعاون والمشاركة والمساهمة في التخطيط والتفاهم والرضا بين جميع الأطراف .وأوضح كول هول كيف أن أسلوب الاتصال بين الأب والأم يتأثر بثقافة المجتمع ويختلف تأثيره على الأبناء كذلك وفقا لثقافة المجتمع. (بلعباس، 2016، ص 25)

- أما حسب زينب عبد الرزاق فهناك ثلاث أساليب اتصال في الأسرة ككل هي:

الأسلوب التدعيمي :يعبر عنه بالسلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تتسم بالمرونة والتعاون والرغبة الحقيقية في حل المشكلات بطريقة واقعية تتميز بالتفاهم والرضا بين الأطراف.

الأسلوب الدفاعي :ويعبر عنه بالسلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تتسم بالتهديد والتشدد والعقاب وبالتالي تثير اتجاهات واستجابات دفاعية مضادة من الآخرين.

الأسلوب الانسحابي :وهو يتسم بتجنب مواجهة وحل المشكلات بشكل إيجابي حيث ينكر الفرد مسؤوليته في أي خلاف وتسود اللامبالاة وعدم الاهتمام وعليه . (بلعباس، 2016، ص 25)

2- العلاقات الاجتماعية:

1-2- مفهوم العلاقات الاجتماعية :

يشير معنى العلاقات الاجتماعية إلى أن حياة الإنسان بطبيعتها حياة اجتماعية ،كونه اجتماعي بطبع ولا يمكنه العيش خارج الجماعة ،يتفاعل مع أعضائها بحيث يعتمد كل منهم على الآخر عبرة مسيرة الحياة ،لأن العلاقات بين البشر هي أساس الحياة الاجتماعية ،والتي تتم غالبا بعلاقات ضمن الجماعة التي تعد الاطار العام لها ويتم التفاعل مع المحيطين منذ الطفولة ليتحول بواسطتها إلى شخصية اجتماعية ،تعبر عن نفسها وتحقق رغبتها وأهدافها ،كما تسهم في نشاط المجتمع ومن البديهي أن الحياة تعتمد على سلوك الآخرين يتأثر بشكل أو بآخر بالعلاقات المتبادلة معهم . (بوجلال، 2017، ص،6)

فالعلاقات الاجتماعية هي تصرف مجموعة من الاشخاص في تتابع متوافق بصورة تبادلية وتبعاً لمعناه ومتوجه وفقاً لهذا المعنى وتتكون العلاقات الاجتماعية تماماً وحصرياً من :فرصة أن يتم فعل اجتماعي بصورة يمكن وصفها تبعاً للمعنى بغض النظر للأساس الذي تقوم عليه هذه الفرصة. (بوجلال، 2017، ص،6)

يمكن أن تعرف العلاقات الاجتماعية بأنها نموذج التفاعل الاجتماعي بين شخصين أو أكثر ،ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسيولوجي ،كما أنه ينطوي على الاتصال الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الآخر وقد تكون العلاقات الاجتماعية ذات أمد (قصير أو طويل) كالعلاقات الأسرية ،أو العلاقات الزوجية التي يطلق عليها علاقة اجتماعية طويلة الأجل . (بوجلال، 2017، ص،7)

إن مفهوم العلاقات الاجتماعية بشكل عام هو مفهوم متعدد الجوانب ويحكمه العديد من الأبعاد سواء النفسية منها والمتعلقة بالفرد ،أو البيئية المتعلقة بالاعراف والتقاليد الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الواحد أو المنظمة أو جماعة العمل الفرعية. (بوجلال، 2017، ص،7) .

تعني العلاقة ربط شيء بشيء آخر ،وعلى الصعيد الإنساني نجد أن كل فرد مرتبط بالآخر تحت مسميات مختلفة (آباء ،أخوة ،أصدقاء ،زملاء ،جماعات ،مؤسسات)،فهو مندمج في نسيج وفضاء اجتماعي يقوم على شبكة من التبادلات المعقدة التوجه أفعاله وتنشئته الاجتماعية ،هذا الرابط بين عنصرين أو أكثر يعني وجود نوع من التأثير المتبادل ،وهذا يؤدي بنا إلى مفهوم التفاعل ،فلا يمكن تصور وجود تفاعل بين طرفين اجتماعيين دون أن نقول بوجود علاقة. (فايض ،2016،ص 2)

بناء على ما تقدم يمكننا تعريف العلاقات الاجتماعية بأنها: الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد في المجتمع، والتي تنشأ نتيجة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم واحتكاكهم ببعضهم البعض ومن تفاعلهم في وثقة المجتمع أو هي صورة من صور التفاعل الاجتماعي بين طرفين أو أكثر بحيث تكون لدى كل طرف صورة عن الآخر والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً على حكم كل منهما للآخر، ومن صور هذا العلاقات الصداقة والروابط الأسرية والقرباة وزمالة العمل والمعارف والأصدقاء. (فايض،2016،ص 2)

2-2- العوامل المؤثرة في العلاقات الاجتماعية : في حقيقة الامر هناك مجموعة من العوامل وهي كالآتي:

- **السمات الشخصية :** فهي تؤثر في سلوك صاحبها حيث نظرته لنفسه ونظرة الآخرين إليه وبالتالي فإن ذلك يؤثر في طبيعة علاقته بالآخرين .ونلاحظ أن علاقة ذوي الاحتياجات الخاصة بالعاديين تخلف تماما عن علاقاتهم ببعضهم البعض. (فايض ،2016،ص6)

- **خبرات الفرد الخاصة:** والتي تسهم في تكون أفكاره وتشكيل ميوله واهتماماته فينعكس ذلك كله على سلوكه الاجتماعي وعلاقته بالآخرين. (فايض ،2016،ص6)

- **بيئة الفرد :** التي ينشأ فيها ،وتؤثر في سلوكه الاجتماعي وتحدد طبيعة الاجتماعية بالآخرين. التقدم العلمي والتكنولوجي :فما يحدثه التقدم العلمي والتكنولوجي من تغيرات هائلة في المجتمع ،يؤثر بشكل واضح على علاقات أفراد المجتمع وجماعته. (فايض ،2016،ص6)

3-العلاقة بين الزوجين:

أشار "بهار" في كتابه المعنون (الحياة الاسرية) للعلاقة بين الزوجين من خلال عدت نقاط تارة لتفسيرها وتارة أخرى لتقديم النصح للزوجين من أجل تحسينها ،وتسنى لي أخذ بعض النقاط غير متسلسلة أو مرتبة من هذا الكتاب والتي تخدم موضوع بحثي ،وهي كالتالي:

الرجل في الرؤية الإسلامية هو الذي يقود الأسرة، وحتى ينجح في قيادتها فإنه في حاجة إلى امتلاك ثقافة إدارية وتربوية جيدة، وذلك لأن القيادة الناجحة للأسرة تحتاج من الفطنة والمعرفة إلى شيء يقترب مما يحتاجه النجاح في قيادة شركة كبرى . (بهار، 2011، ص 11)

إذا استطاع أحدنا أن يستغل النصف الأول من يومه على نحو جيد، فإنه سيجد في النصف الثاني وقتاً للاسترخاء وصلة الأرحام وزيارة الأصدقاء، لكن المشكل يكمن في أن الكثير من الناس ينشغلون طول اليوم، ولا يشعرون أنهم أنجزوا شيئاً ذا قيمة . (بهار، 2011، ص 11)

إذا عاد الاب من عمله فإن طريقة دخوله إلى المنزل ينبغي أن توحى للأسرة أن توحى للأسرة بأنه سعيد ومرتاح، وهذا يتحقق من خلال طريقته في اللقاء السلام ومعانقة الصغار محادثته للزوجته. (بهار، 2011، ص 12)

يشكو الكثير من النساء من الفراغ والملل، ويطلبن من أزواجهن المشغولين ملء ذلك الفراغ، فبنشأ النزاع والخصام والمطلوب من كل واحد من الزوجين ان يزيد في اعتماده على نفسه في ملء ما يعاني منه من فراغ روحي وفكري، وفي الاستفادة من وقته. (بهار، 2011، ص 17)

اكتساب لقمة العيش ونفقات الأسرة من الطرق المشروعة من أهم ما ينبغي على الأسرة كلها العناية به، وهو أمر لا يقبل التنازل والمساومة . (بهار، 2011، ص 19)

أشارت الدراسة بريطانية حديثة ارتفاع نسبة الرجال والنساء الذين أصبحوا يعتقدون أن المرأة مكانها في المنزل، أن من الصعب أن تكون المرأة أما خارقة وموظفة ممتازة، من خلال الوفاء بالتزامات العمل والقيام برعاية أسرتها على نحو جيد، ولا سيما إذا كان لديها أطفال صغار . (بهار، 2011، ص 21)

حذر باحثون أمريكيون من أن السيدات اللاتي يعملن أثناء فترة الحمل يواجهن خطراً أشد للإصابة بنوع خطير من ضغط الدم، والذي يعرف ب(التشنج الحلمي)، وكلما زادت ضغوطات الحمل كانت المخاطر أكبر. (بهار، 2011، ص 21)

وبهذا أكون قد أنهيت جزء الأول المتعلق بالحياة الفردية لأنتقل في ما يلي للجزء الثاني ألا وهو الحياة العملية (المهنية).

ثانيا : الحياة المهنية

هناك من الباحثين من يعتبر الحياة المهنية هي الحياة في العمل أو يعتبرها بيئة العمل أو الحياة داخل المنظمة أو الحياة المهنية ومن هنا يمكنني تقديم الحياة العملية من خلال ذكر مفاهيم مختلفة متعلقة بها كمفهوم العمل وأهميته ،بيئة العمل ومما تتكون حتى أصل إلى فكرة تشرح وتسهل على القارئ فهم الحياة العملية التي أقصدها في بحثي هذا :

1- مفهوم الحياة المهنية:

يعرف العمل حسب قاموس (أوكسفورد) بأنه بذلُ جهدٍ عقليٍّ أو عضليٍّ لتحقيق نتائجٍ مُحدّدة.

مفهوم العمل: العملُ هو الجهدُ الذي يقوم به الإنسان بوعيه، والذي يبتغي منه إنتاج السلع والخدمات لتلبية احتياجاته، ولذا فإنه يُمكن الحكم على جهدٍ ما بأنه عمل إذا كان يصدر من إنسانٍ واعٍ. كما يمكنُ أن يُعرّف العمل بأنه مجموعة من الواجبات والمسؤوليات تستلزم شروطاً مُعيّنةً في عاملها، وتتوافق مع ماهيتها ونوعها، وتحقق الأهداف المرجوة من إيجادها. العملُ منذُ بدء الخليفة قد عُرف بأنه شرطٌ أساسيٌّ للاستقرار وتحقيق الحاجات للاستمرار في هذه الحياة، وكغيره من الأمور فإنه بالطبع يتطوّر بتطوّر التكنولوجيا، ويزداد بازدياد الحاجات والمسؤوليات الناتجة من تزايد الناس وحاجاتهم.(السليمي، 2016، ص1)

2- أهمية العمل في حياة الإنسان :

للعمل أهمية كبيرة في حياة الإنسان، سواءً للفرد أو المجتمع أو الدول، ولذلك تُقاس جديّة الدول وتقدّمها باهتمامها بالعمل والعاملين. ولم تصل الدول المتقدّمة إلى ما وصلت إليه من مستوى رفيع في تقدير العمل والعاملين والرقيّ بمجتمعاتهم إلا من خلال جديّة شعبيها وإحساسه بالمسؤوليّة، وهذا ما يُرى جليّاً في المُجتمعات الإسلامية الغابرة حيث لم تُبنى الحضارة الإسلامية الكبيرة بإنجازها ورقيّها إلا بإخلاص المُسلمين السابّقين في العمل.(شعبان، 2014)

يُمكن تلخيص أهميّة العمل في حياة الفرد والمجتمع بالآتي: العمل هو ما يَبني الحضارات والأمم، وهو أساسُ نهضتها وتطورها، ولأهميّة العمل فقد حتّ عليه الإسلام في القرآن الكريم، كما في قوله عزوجل: (وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ). (سورة المؤمنون، آية: 51)(السليمي، 2016، ص2)

وفي السنّة النبويّة الشريفة، كما في قوله عليه الصلاة والسلام: (ما أكل أحد طعاماً قط خيراً من أن يأكل من عمل يده، وإنّ نبي الله داود عليه السلام كان يأكل من عمل يده). (شعبان، 2014)

حسب شعبان (2014) العمل الشّريف هو المصدر الذي يكسب منه الإنسان رزقه ورزق عائلته ليُلبّي حاجته، ويحفظ كرامته، ويُغنيه عن النَّاس ومدد يد الحاجة لهم، فيعيشُ بعيداً عن ضنك الفقر. كما أنّ العمل يُطهر النَّفس من شرّ البطالة وشرّ الحسد والحقد، إذ يُلبّي المرء حاجاته ولا يتطلّع إلى ما بين أيدي النَّاس، ممّا يجعل الأمة قويّة فيما بينها دون ضغائن. وقد فضّل الله جلّ وجلّ المؤمن القويّ على المؤمن الضّعيف، فقد قال الرّسول عليه الصّلاة والسّلام: (المؤمن القوي خير وأحبّ إلى الله من المؤمن الضّعيف). (شعبان، 2014)

العمل ضرورة لتقوية الأبدان من أجل تدريبها على التحمّل والصبر، ومُجابهة الأعداء، وتحمّل شدائد الدّهر.

العمل رياضة للفكر والجسم، وشغل للنّفس عن البطالة واللّهو، وإبعادها عن الخمول. (شعبان، 2014)

كما أضاف شعبان (2014) أن العمل يُقلّل نسبة البطالة بين أفراد المُجتمع، وعليه تقلّ الدّيون، وتقلّ نسبة الجريمة، ونسبة إدمان المُخدّرات، كما أنّه يُؤدّي إلى الاكتفاء الذاتي من الإنتاج وتقليل الاستيراد من الخارج، فتقوى الأمة ولا يتمّ التحكّم في قراراتها وسياساتها. (شعبان، 2014)

الفرد الذي يعمل بجدّ وإتقان ليكسب قوّته يُجزّيه الله تعالى بالأجر والثّواب، فالعمل أيضاً عبادة يُوجّر عليها المسلم، حيث قال الرّسول عليه الصّلاة والسّلام: - (إنّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن ينقّنه). (شعبان، 2014)

العمل يُسبب السعادة للإنسان، فمن استطاع توفير قوت عائلته سيطمئن ويهدأ، ويشعر بالسعادة التي لن تأتيه إذا ظلّ مُحترراً يمدّ يده للنّاس. فالإنسان يسعد بعمله ويشقى كذلك بعمله، وهو من يُحدّد شعوره إمّا سلباً أو إيجاباً، وقد قال الخليفة عمر بن عبد العزيز: (اللّيل والنّهار يعملان فيك، فاعمل فيهما، بل إن الله سبحانه وتعالى أقسم بالعصر الذي هو مُطلق الرّمن). (شعبان، 2014)

3- بيئة العمل:

يمكن تعريف البيئة بأنها الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم ، وضمن الأدبيات الإدارية هناك بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية . فالبيئة الداخلية هي الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل المنظمة بموجبها وهي ما سأتناوله في بحثي هذا. (القيوتي، 1998، ص37).

وقد أشار (القيوتي) إلى تأكيد أهمية النظرة للمنظمات الإدارية على أنها كائن عضوي ، يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، وهو بهذا المعنى يشير إلى القيم والاتجاهات السائدة في التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين، وعلى مجمل العملية الإدارية.(القيوتي، 1998، ص37).

تتكون بيئة العمل من مجموعة متغيرات أو عوامل تحدث اثر مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها وقد يكون هذا الأثر إما ايجابيا أو سلبيا في أدائهم.(القيوتي، 1998، ص37)

وبيئة العمل هي الوسيلة الرئيسة لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين ورضاهم عن المنظمة وهذا يتوقف على ما يراه العاملون وفقا لادراكاتهم والتي تختلف من فرد لآخر .فالإدارة الفاعلة هي التي تحرص على التعرف على هذه العوامل أو المتغيرات وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى من وجهة نظر العاملين وهذا يسهم في الوصول إلى بيئة عمل نموذجية يتم من خلالها تحقيق الرضا وتحسين الأداء. (القيوتي، 1998، ص38)

تختلف عوامل أو متغيرات بيئة العمل فيما بينها ويرجع ذلك إلى اختلاف البيئات التي تمت دراستها من قبل الباحثين في هذا المجال وترى الدراسات والأبحاث إن كل عامل أو متغير بيئي له علاقة تأثير بالرضا الوظيفي عليه سأتناول عدد من هذه المتغيرات لبيئة العمل تتمثل بالاتي:

3-1- اسلوب القيادة والإشراف: إن العلاقة بين الرئيس ومروسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في رضا العاملين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه . إن طبيعة العلاقة بين الرئيس ومروسيه هي في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مروسيه مصدرا لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيته. (القريوتي، 1998، ص38)

وصنفت أساليب القيادة إلى ثلاثة أساليب هي:

أ-القيادة الاتوقراطية: هي قيادة تسلطية حيث تنعدم فيها الثقة بين القائد والمرؤوسين ، والعلاقات الإنسانية في هذا النمط لا تأخذ الاهتمام الكافي مما يترك آثار سلبية في نفوس العاملين(القريوتي، 1998، ص39).

ب-القيادة الديمقراطية: وتقوم على أساس الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل ورفع الروح المعنوية وتحقيق التفاعل بين العاملين. (القريوتي، 1998، ص39)

ت-القيادة الحرة: وهي منح المزيد من الحرية في ممارسة السلطة ويقصر دور القائد هنا على المشورة ويلخص شوقي ناجي جواد نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط الآتية:

- الأمر بالمستطاع.
 - تكريم الانجاز الجيد والتميز.
 - مشاطرة المرؤوسين مساراتهم وأحزانهم.
 - خلق مناخ مشبع بروح المودة.
 - يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية
 - إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على مداراة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تضي على المنظمة أكثر تماسكا من خلال تحقيق الرضا والولاء.
- (جواد، 2000، ص 57)

3-2- محتوى العمل: قد تكون هذه العوامل مرتبطة بتصميم الوظيفة ومدى تناسب الواجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانيات الشخص وميوله فقد أثبتت الدراسات على اتجاهات العاملين بشكل عام إن الرضا الوظيفي لدى الكثيرين منهم يتناسب طرديا مع مدى ما يتيح العمل من هذه الخصائص ، وقد يرتبط بمدى إشباع الوظيفة لحاجات الفرد حيث النظرة الاجتماعية لشاغل الوظيفة ، والمستوى الإداري للوظيفة قد يرتبط بوضوح الدور والكيفية التي يفهم بها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة ويبدو إنهم يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة حيث ، إن الأدوار الغامضة والمتصارعة تؤدي إلى ضغوط على العامل تقلل من رضاه الوظيفي. (عويضة،2008، ص30)

3-3- الثقافة التنظيمية "بسمان" (Baseman): إن الثقافة التنظيمية نظام يتكون من مجموعة من العناصر أو القوى التي يرى لها تأثير شديد على سلوك الأفراد داخل المنظمة ، حيث يعرف الثقافة التنظيمية بأنها نظام القيم والمتغيرات والمعايير والاتجاهات والأعراف التي تحكم سلوك الأفراد داخل المنظمة ، فالثقافة التنظيمية هي المحصلة الكلية للكيفية التي يتحكم بها الأفراد كأعضاء عاملين في المنظمة. (محمود،2002،ص 101)

فالثقافة هي التي تعطي العاملين شعورا أو إحساسا بالتفرد والإحساس بالشخصية وتسهل خلق الالتزامات نحو ما هو اكبر من المصلحة الشخصية وهو مصلحة الجماعة . والأفراد في أي منظمة لديهم أهدافا وقيما خاصة بهم قد تتفق وقد لا تتفق في كثير من الأحيان مع أهداف المنظمة وهذا من شأنه أن يؤدي إلى وقوع الأفراد من جهة والمنظمة من جهة أخرى كطرفي نقيض تتعارض مصالحهم ويدخلان معا في حالة صراع يحاول كل منهما تسجيل اكبر قدر من النقاط لصالحه إن لم يكن هزيمة الطرف الآخر. (محمود،2002،ص 101)

3-4- ظروف العمل المادية: ويقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة ، وتهوية ،ضوضاء،نظافة،وترتيب الأثاث بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل. بدا الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي أعمال "التون مايو" و"تجارب" "هوثورن" فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم ، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه. (عقيلي، وآخرون،2008،ص98)

وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن عمله ، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه وملامتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي.(عاشور،1983،ص158)

نظراً لكون موضوع الحياة الفردية والمهنية ما يزال قيد الدراسة والبحث في جميع أنحاء العالم، وهو شبه منعدم في العالم العربي عامة والجزائر خاصة حاولت الباحثة جاهدة جمع المعطيات والمعلومات التي تصب في هذا الموضوع من أجل تقريب فكرة بحثها للقراء

حيث ذكرت كل ما هو متعلق بالحياة الفردية للعامل أو معنى أصح حياة العامل خارج العمل والتي تتمثل في حياته الأسرية مهما اختلف موقعه في الأسرة وعلاقاته الاجتماعية وغيرها ،كما ذكرت فيما يخص الحياة المهنية بيئة العمل والإشراف في العمل ومحتوى العمل من أجل تقديم صورة أو فكرة عن الحياة العملية والعمل ككل.

ثالثاً:العلاقة بين الحياة الفردية والحياة المهنية :

سبق وذكرت في الجزأين الأول والثاني مجموعة من المفاهيم عن الحياة الفردية والمهنية للعامل ولكن بما أن هذان الحياتين هما لنفس الشخص فبتأكيد سوف تؤثر احدهما على الأخرى ،فتهيمن واحدة على الأخرى أو يقع الشخص في صراع الأدوار كمحاولة منه للموازن بينهما. هذا لا ينفي وجود بعض الأشخاص وهم أقلية ممن يمكنهم الفصل بين الحياة المهنية والفردية بحيث يعطي لكل جزء من حياته حقه .

1- الفصل بين الحياة المهنية والحياة غير المهنية للعامل وأثره في حياته الخاصة:

يرى حرح (2014) أنه يتعين الفصل بين الإطار المهني للعامل، والإطار غير المهني، إذ يمارس العامل حياته العامة والخاصة بعيداً عن أي تدخل محتمل من قبل صاحب العمل. ويتمتع الإطار غير المهني بالحماية ذاتها التي تحظى بها الحياة الخاصة ،من حيث عدم السماح للغير بالتعرض لها ،وتقييمها تقبيماً غير مبرر .ومن ثم كل ما يخرج عن الإطار المهني.. (حرح ،2014 ، ص 90)

يعد حياة خاصة للعامل في مواجهة صاحب العمل ، فالإطار المهني للعامل يرتبط بعقد العمل ، في حين يستقل الإطار غير المهني عن التعهدات التي التزم بها العامل ، ويختفي أي دور لصاحب العمل في هذا الإطار.

فتختفي التبعية ، ويتحرر العامل من الخضوع لمقتضياتها، ومن ثم ليس لصاحب العمل التدخل في هذه المنطقة.

إلا أن الفصل التام بين حياة العامل المهنية وحياته غير المهنية ليس بالأمر اليسير، ذلك أن هذا الفصل ليس واضحاً على المستوى الفكري والثقافي للأفراد. وتعاملهم مع مسألة الحياة الخاصة والحرية الفردية لا يتسم بنظرة واحدة.

ورغم وجود إطار تشريعي عام يؤكد احترام المبدأ إلا أن تفعيله يحتاج إلى صدور تشريعات تحمي الحياة الخاصة وما يرتبط بها. كما أن القضاء يؤدي دوراً أساسياً في بلورة المفاهيم المتعلقة بهذا المبدأ من خلال تحديد نطاقه ، وماهية المساس به ودرجته.

والعامل قد يمارس نشاطاً في غير الإطار المهني، ويرى صاحب العمل فيه مساساً بمنشأته فيسعى إلى تغييره فإن لم يفلح فإنه يفصل العامل استناداً إلى هذا السبب .

ودور صاحب العمل الذي يعترف به في الإطار المهني يكون مقبولاً في هذه المنطقة من حياة العامل، ولا يقبل استناد صاحب العمل في فصل العامل إلى سبب مصدره الحياة الخاصة للعامل لإنهاء الإطار المهني.

إلا أن استناد صاحب العمل إلى أسباب موجودة في الإطار غير المهني قد يظهر في مرحلة السعي إلى الدخول في إطار مهني ، فيتعرض لحياة المرشح للعمل الخاصة لتكوين موقفه من العامل . ومن ثم فإن التأثير السلبي غير المبرر للإطار غير المهني للشخص قد يظهر في مرحلتين: الأولى : مرحلة التفاوض بشأن العقد التي تنتهي بإبرامه، أو بالامتناع عن التعاقد (مطلب أول) الثانية : مرحلة تنفيذ العقد التي قد يقدم فيها صاحب العمل على إنهاء العقد استناداً إلى أسباب مصدرها الإطار غير المهني (مطلب ثانٍ) وفي الحالتين نكون أمام تأثير غير مبرر للحياة الخاصة بالمعنى الواسع في الإطار المهني القائم أو المحتمل. (حرح، 2014، ص 91).

2- صراع الأدوار: قبل التطرق الى صراع الأدوار بين الحياة الفردية والمهنية يجب عليا المرور بمفهوم صراع الأدوار بمفهومه العام ثم حسب مفهوم المتعلق بصراع الأدوار الناتج عن الحياة الفردية والمهنية.

1-2- مفهوم صراع الأدوار:

يرى "هونت"(1967) أن صراع الأدوار عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف وصراع.(بن عمار، 2005، ص353)

يرمي صراع الأدوار إلى كمية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في أدائه لدور من الأدوار، فقد تصل الضغوط إلى درجة التي تعوق الف رد عن أدائه بشكل مقبول ويصبح من الضروري في هذه الحالة البحث عن حل لهذا صراع.(بن عمار، 2005، ص353)

و يعرف عبد المنعم الحفني (1978) :بان صراع الأدوار هو "ذلك الصراع الناشئ عن التناقض بين الأدوار التي يعين على الفرد القيام بها في محيطه الاجتماعي". (بن عمار، 2005، ص353)

وتعرفه (سامية الساعاتي) بأنه: ذلك الموقف الذي يدرك الفرد فيه شاغل مركز معين أو لاعب دور بعينه انه مواجه بتوقعات متباينة.(بن عمار، 2005، ص 354).

وتعرف بن عمار(2005) صرع الأدوار بعد الاطلاع على التعريفات السابقة أنه عدم قدرة الفرد للموائمة بين دورين أو أكثر إذ يؤثر احدهما على القيام بالدور الآخر. (بن عمار، 2005، ص354)

2-2- صراع الادوار بين الحياة الفردية والحياة المهنية :

يمكن القول أن العلاقة بين الحياة في العمل والحياة الاسرية (الشخصية ،الفردية) علاقة ارتباطية حيث أن كل منهما يؤثر على الآخر سواءا بالإيجاب او بالسلب ويتجلى ذلك في الحياة العملية من خلال معدل الغيابات ، اداء العامل ومردوديته ، علاقاته مع زملاء في العمل بالإضافة الى عوامل اخرى كما يظهر التأثير في الحياة الاسرية للعامل من خلال العلاقة بالزوج والأولاد (طريقة تعامله ، حضور المناسبات) وهذه العلاقة الارتباطية بين الحياة العملية والحياة الشخصية ممكن ان تؤدي الى صراع في الادوار من جهة دور العامل في مؤسسة ومن جهة اخرى دور فرد في اسرة ما (اب،ام ، زوج على حسب) .

يرى "باتل وقرونهوز" (1985) بأن الصراع بين العمل والحياة الأسرية هو "أحد أشكال الصراع بين الأدوار حيث تكون ضغوط أحد الأدوار في العمل والحياة الأسرية غير متوافقة مع بعضها البعض في بعض النواحي. ذلك أن المشاركة في دور العمل (الأسرة) يكون أصعب نتيجة المشاركة في دور الأسرة (العمل)" (Greenhaus ,Beutell,1985,p.77)

يرى " هوششيلد" (Hochschild, 1997) يحدث الصراع بين العمل والحياة الأسرية عندما تتداخل تجارب العمل مع الحياة الأسرية، مثل ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة أو غير المرنة، وزيادة أعباء العمل وغير ذلك من أشكال ضغط العمل والصراعات بين الأشخاص في العمل والسفر لفترات طويلة وتنقلات الوظائف ووجود مشرف غير متعاون أو العمل في مؤسسة غير داعمة. فعلى سبيل المثال، قد يمنع عقد اجتماع طارئ في وقت متأخر من اليوم الأب من أخذ أطفاله من المدرسة. ويحدث الصراع بين الحياة الأسرية والعمل عندما تتداخل تجارب الحياة الأسرية مع الحياة العملية مثل وجود أطفال صغار وتحمل.

ويضيف " هوششيلد" (Hochschild, 1997) مسؤولية أساسية عن الأطفال وتحمل مسؤوليات رعاية شخص مسن والصراع بين الأشخاص داخل الأسرة ووجود أعضاء غير داعمين داخل الأسرة. فعلى سبيل المثال ،قد يحصل الأب على إجازة من العمل من أجل رعاية طفل مريض. وعلى الرغم من أن نمطي الصراع من تداخل العمل والحياة الأسرية وتداخل الحياة الأسرية مع العمل يرتبطان ارتباطاً وثيقاً ببعضهما البعض.

فهناك المزيد حسب " هوششيلد" (Hochschild, 1997) من الاهتمام بنمط الصراع بين العمل والحياة الأسرية عن النمط الآخر. ويرجع هذا إلى أنه من الأسهل تحديد متطلبات العمل، بمعنى أن حدود ومسؤوليات دور الحياة الأسرية أكثر اتساعاً من حدود ومسؤوليات دور العمل. أضف إلى ذلك، وجدت الأبحاث أن احتمالية تداخل أدوار العمل مع أدوار الحياة الأسرية تزيد عن احتمالية تداخل أدوار الحياة الأسرية مع أدوار العمل. ويرجع هذا بشكل كبير إلى الفكرة التي أطلقت عليها "أرلي راسل هوششيلد" اسم "العامل المثالي" وتشير هوششيلد بذكاء شديد إلى أن صورة "العامل المثالي" في مخيلة أصحاب الأعمال تركز حقيقةً على بعض الافتراضات غير الواقعية عن كيفية سير الحياة الأسرية. فيتوقع الكثير من أصحاب الأعمال أن الموظفين أرباب الأسر لديهم من يقوم بجميع الأعباء في المنزل ولا يتقل كاهلهم بأية مسؤوليات. وعلى الرغم من حقيقة أن معظم العائلات الأمريكية يعمل فيها الأب والأم ويدران دخلاً على الأسرة، فلا تزال صورة "العامل المثالي" هي الشائعة وتسبب صراعاً بين العمل والحياة الأسرية من خلال وضع الكثير من الأعباء على كاهل الأبوين العاملين.

يمكن للعامل حسب "بيت كاتسوفس وأخرو" (Pitt-Catsoupes, et al, 2009)

تقليل الصراع بين العمل والحياة الأسرية من خلال وضع سياسات تهتم بالأسرة في محل العمل. فقد تضم بعض السياسات استخدام سياسة العمل عن بُعد أو عبر الإنترنت بحيث يمكن أن يعمل الموظفون من منازلهم. (Pitt-Catsoupes, et al, 2009)

يري "والدفوجل" (Waldfoegel) أنه يمكن تقليل الصراع بين الحياة الأسرية والعمل بوضع سياسات تهتم بالأسرة في بيئة العمل. ومن أشكال هذه السياسات الحصول على إجازة وضع وإجازة والدية وإجازة رعاية طفل وإجازة مرضية، مع توفير خيارات رعاية طفل سواء بإقامة مركز لرعاية الأطفال داخل مقر العمل أو بالإحالة إلى مراكز رعاية طفل قريبة أو بمنح علاوة مادية لرعاية الطفل للأسر التي يذهب أطفالها إلى مراكز لرعاية الأطفال، هذا إلى جانب التأمين الصحي. سياسات مرونة أوقات العمل بحيث يمكن أن يتحكم الموظفون في جدول أعمالهم. (Waldfoegel,2009,p100)

ولكي تؤتي تلك السياسات ثمارها عليك أن تتأكد من أن المديرين والمشرفين العاملين معك يدعمون تلك السياسات ويسمحون للموظفين بالاستفادة منها. (Glass,1997 ;p289)

2-3- أنواع صراع الأدوار :

لقد تم تمييز ثلاثة أنواع للصراع بين العمل والحياة الأسرية: صراع قائم على الوقت وصراع قائم على الضغوط وصراع قائم على السلوكيات

1. صراع قائم على الوقت - متطلبات زمنية متصارعة بين أدوار العمل والأسرة

2. صراع قائم على الضغوط - ضغوط في دور الشخص تعيق أداءه في الدور الثاني

3. صراع قائم على السلوكيات - تناقض السلوكيات الضرورية لكلا الدورين (Powell,et)
(Greenhaus 2006 ;p180)

2-4- مظاهر صراع الأدوار:

- أكثر الناس عرضة لصراع الأدوار هم الرؤساء والمشرفون على الهيئات العامة والمنظمات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية كأن يجد مدير المدرسة نفسه مرغم على ارضاء التلاميذ والآباء وأجهز الرقابة العامة ومتطلبات الوزارة فقد يعاني من صراع الأدوار بشدة مما يؤثر على ثقته بنفسه ورضاه عن عمله. (بن عمارة، 2005، ص 355)
- يبرز ويظهر بصفة خاصة عندما يحدث تفسير اجتماعي في حياة الفرد مثلما يحدث عندما ينتقل الفرد من طبقة اجتماعية إلى طبقة اجتماعية على إلى طبقة أدنى نتيجة انخفاض المستوى الاقتصادي أو العكس. (بن عمارة، 2005، ص 355)
- و يظهر أيضا في حالة رجل الشرطة الذي عليه أن يقبض على أي مجرم حتى، ولو كان احد أقاربه كان يكون أخا له. (بن عمارة، 2005، ص 355)
- المرأة العاملة والمتزوجة والتي قد تكون أمّاً لمجموعة من الأطفال. (بن عمارة، 2005، ص 356).

الخلاصة:

يمكنني القول في النهاية هذا الفصل أن كل من الحياة الفردية والمهنية تعود لشخص واحد وهو له من يمكنه أن يحدد مدى تأثيرهما على بعض ،حيث اما أن يوازن بينهما أو يترك الحبل لإحدهما لتسيطر وتهيمن على وقته وتفكيره وجهده على حساب الأخرى وهذا يختلف من شخص الى آخر فمنهم من تكون لحياته الفردية الاولوية أو العكس وقد نجد بعض الأشخاص من يدخلون في متاهة الصراع بين الدورين دوره كفرد في المجتمع وعائلة وبين دوره في العمل كموظف في منظمة ما. وسوف نتطرق في الفصل الموالي الى فصل الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

تمهيد

يعتبر العنصر البشري أهم مقومات نجاح المنظمات الأمر الذي جعله يحظى باهتمام الإداريين والباحثين وأرباب العمل من خلال بحث جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه.

لقد بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بموضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المنظمة والمسيطرة على الموارد الأخرى المادية والفنية. ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل أو المنظمة أو الراتب أو الإشراف أو التدريب و غيرها ،حيث تعتبر عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة على نفسها فتتكشف لها الايجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة.

وبناء على ذلك سوف اخصص هذا الفصل لذكر فيه مفاهيم الرضا ،طبيعته وأهميته مع بعض نظريات التي تحدث عن الرضا الوظيفي ،بالإضافة الى كل من متغيرات والعوامل والأساليب المتعلقة به ونتيجة وجود الرضا الوظيفي.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد لحد الآن اتفاق حول تعريف محدد أو مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي ، وأن هذا مازال موضع جدل ونقاش كبير ، ويعود هذا في الحقيقة ، إلى تعدد الكنايات وتناوله من أكثر من جهة اختصاص ، يحاول كل منها أن يستحدث أو يطور بنفسه مفهوما معينا يقوده إلى تحقيق أهداف بحتة.

يضاف إلى ذلك أن الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي بحت .وما يمكن أن يكون رضا بشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر.

وقد انعكس هذا كله على ظهور العديد من التعاريف التي أعطيت لمعنى الرضا الوظيفي ولكن قبل ذكرها يجب الإشارة إلى نظرة العامة حول الرضا :

◀ لغة : هو ضد السخط، و ارتضاه يعني رآه له اهلا و رضي عنه، احبه و اقبل عليه.

(سلطان، 2004، ص194).

◀ اصطلاحاً:

- فعرف "مفورد" الرضا هو ان الفرد يحب عدة مظاهر او جوانب من عمله اكثر من تلك التي لا يحبها . (سلطان، 2004، ص 196).
- ويتجه "امبل" الى تعريف الرضا بأنه عكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد و المتوقعة من طرفه. (سلطان، 2004، ص 196).
- كما عرفه كل من "اوراد" و"شيت": بأنه الحالة العقلية للموظف (الانسان) يشعر بها عندما يحصل على مكافئة (ثواب) كافية مقابلة التضحية بالنقود والمجهود. (سلطان، 2004، ص 196).

- ◀ التطرق لأهم المفاهيم من اجل الاحاطة بمفهوم الرضا الوظيفي حسب العلماء والباحثين :
- عرفه هوبوك (hoppock) "على انه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تساهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد". (الصيرفي، 2007، ص166)
 - بينما اتفق كل من ماسلو وبورتر "على أن الرضا الوظيفي هو رهن بإشباع الحاجات السيكولوجية". (الصيرفي، 2007، ص166)
 - كما عرفه "لوك" (locke) على انه حالة انفعالية من السعادة أو الشعور الإيجابي الناتج عن تقييم الفرد لمنصبه أو خبرته في ذلك المنصب ". (الصيرفي، 2007، ص166)
 - أما الأستاذ فروم فيرى أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفره الوظيفة لشاغلها من نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف الفرص. (الصيرفي، 2007، ص166)
 - يعرفه علي عباس بأنه : "مدى رضا الفرد عن عمله" ، حيث أن إشباع الحاجات الفردية ، وتحقيق الطموح والأمال ، ظروف العمل ، والمعاملة الحسنة هي التي تحدد الرضا من خلال التواصل والتفاعل مع العمل الجماعي ، وهناك عوامل وظيفية أخرى مثل العلاقات مع الموظفين ، الأجور ، الحوافز السياسات المتبعة في العمل . (عباس، 2008، ص115)

• يعرفه أحمد صقر عاشور بأنه : "مدى تقبل الفرد لعمله ، وتمسكه به ، وعن مدى حماسه للعمل ، كما يعتبر أيضا عن مستوى الإشاعات التي تتيحها له الجوانب المختلفة للعمل ". وهذا الإشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدى الفرد اتجاه عمله ، أو قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب محدودة لعمله.(عاشور،1983،ص155)

• ويعرفه أشرف محمد عبد الغني شريت بأنه " : عبارة عن شعور يشعر الفرد به في قرارة نفسه ، وإن كان يصعب وصفه . كما أن درجة الرضا عن العمل تختلف من فرد لآخر ، بل بالنسبة للفرد نفسه كما تختلف من وقت لآخر حسب الظروف التي يعمل فيها داخل المنشأة ، أو ظروف حياته .(شريت،2001،ص155)

• يعرفه محمد شحاتة ربيع أنه : "حالة انفعالية إيجابية أو سارة ، ناتجة عن نظرة الفرد لعلمه أو لوظيفته ". ويرتبط الرضا الوظيفي بعوامل عديدة مثل : الراتب ، ساعات العمل ، فرص الترقى ، العلاقة مع الزملاء والرؤساء إلى غير ذلك .(ربيع،2006،ص257)

◀ ومن خلال المفاهيم السابقة للرضا الوظيفي يمكنني أن أستخلص ما يلي : أن مفهوم الرضا الوظيفي ورغم اختلاف العلماء والباحثون في توحيد مفهوم الرضا الوظيفي (توحيد مفهوم الرضا الوظيفي) إلا أنهم اتفقوا في أغلب نقاط التي تشكله (تشكل المفهوم) ومن هنا يمكنني أن أقول أن الرضا الوظيفي هو تلك المشاعر والانفعالات الإيجابية اتجاه المنظمة (مؤسسة العمل) والعمل ككل حيث تشمل مقابل المادي للمجهوداته وظروف العمل المختلفة، بحيث يكون هذا الرضا الوظيفي دافعا لتمسكه بالوظيفة والرغبة بالبقاء في المنظمة والتطور بشكل متوازي معها .

2- طبيعة الرضا الوظيفي:

حسب عاشور (1983) هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، فهناك الروح المعنوية ، والاتجاه النفسي نحو العمل وهناك أيضا الرضا عن العمل ، وهذه المصطلحات وإن اختلفت مدلولاتها ، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية.

طبيعة الرضا الوظيفي كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد اتجاه عمله، وبهذا نستطيع أن نشير إلى درجة الرضا التي يشعر بها الفرد تجاه عمله بصفة عامة أو درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله (عاشور، 1983، ص 140)

ويرى "فروم" أن ارتباط درجات الرضا عن الجوانب المختلفة للعمل ببعضها قد يرجع إلى أن العمل الذي يعطي ميزات معينة في جانب معين، يعطي ميزات في الجوانب الأخرى للعمل، فالإشباع التي تتيحها الوظائف العليا من حيث الأجر الأعلى والإشراف الأكثر ديمقراطية والمركز الاجتماعي الأعلى وظروف العمل الأفضل ومحتوى العمل الأكثر إثارة. (عاشور، 1983، ص 140)

إن ارتباط الرضا عن جانب معين من العمل بالرضا عن الجوانب الأخرى تتمثل في تفاوت الأفراد في التكيف والطموح العام. فالأفراد الذين لديهم قدرة عالية على التكيف والذين يقنعون مما يتاح لهم من إشباعات يميلون إلى أن يقرروا رضا أعلى عن الجوانب المختلفة للعمل عن الأفراد ذوي القدرة المحدودة على التكيف والذين يحتفظون بطموح وأهداف إشباع عالية دائما. وبالتالي فاختلاف درجة التكيف والطموح بين الأفراد تساهم في تماثل درجة الرضا عن جوانب العمل المختلفة لدى الفرد الواحد. (عاشور، 1983، ص 141)

بما أن الرضا الوظيفي هو حصيلة الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله إذ يمكن القول أن الرضا الوظيفي يتضمن ما يلي:

الرضا الوظيفي = الرضا عن الأجرة + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (عاشور، 1983، ص 141)

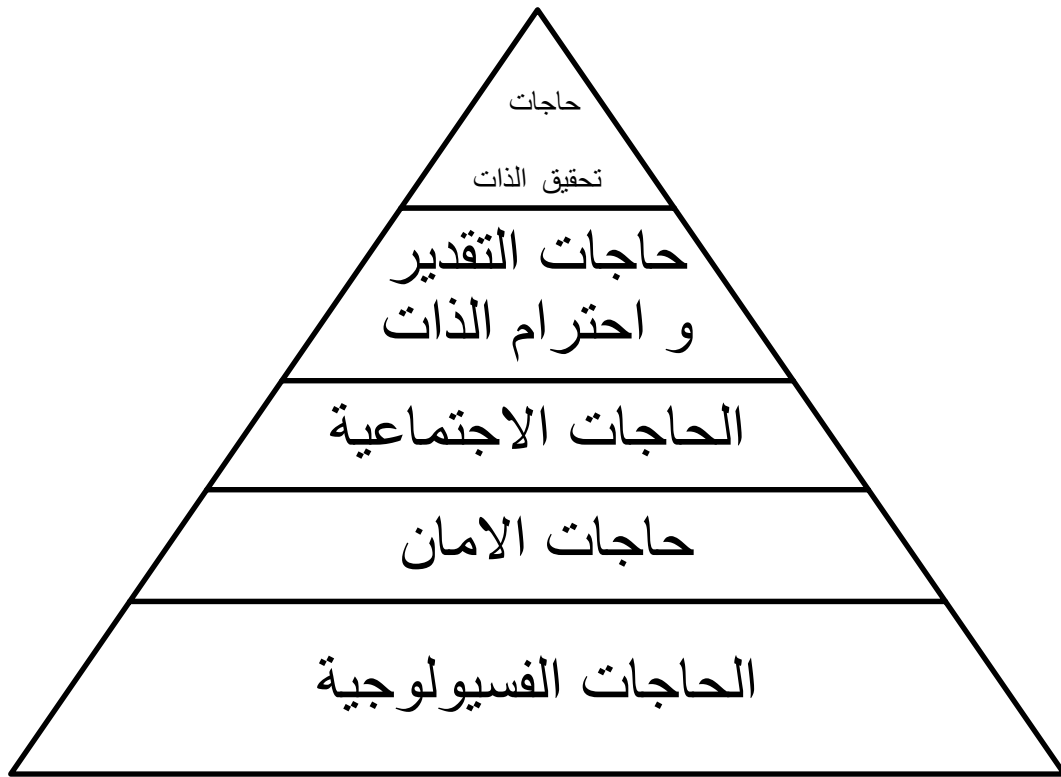
ويلاحظ على الفرض السابق أن الرضا الوظيفي يمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصوره بالوظيفة التي يشغلها، وبالتالي فيقدر مت تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع أو منافع كبيرة ومتعددة له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة، وبالتالي يزداد ارتباطها بها. (عاشور، 1983، ص 142).

3-نظريات الرضا الوظيفي :

يشير تعبير الرضا في العمل إلى تلك الظاهرة المتعددة الأبعاد ، والتي تحتوي على أجزاء مختلفة ، وتختلف الأجزاء المكونة لحالة الرضا الوظيفي من نظرية إلى أخرى ، بحيث بينت النظريات أن الرضا الوظيفي لا يمكن أن يتحدد بعامل واحد فقط ، وإنما هناك جملة من العوامل يمكنها أن تنمي الشعور بالرضا لدى الأفراد في الوسط الذي يعملون فيه ، لذا تحاول نظريات الرضا في العمل أن تقدم تفسير المسببات رضا الأفراد الوظيفي أو استيائهم منه كما أنها تساعد على التنبؤ بالرضا ومحاولة التحكم والسيطرة عليه ، وسنحاول في هذا العنصر تقديم أهم النظريات التي تناولت موضوع الرضا

3-1- نظريات الحاجات "لأبراهم ماسلو" (Maslo) :

قدم "ماسلو" تدرجا هرميا لمستوى حاجات الإنسان ، واعتبر الحاجة إلى تقدير الذات محل قمة الهرم ، وهي ترتبط بها يحفز الفرد إلى الإنجاز والإبداع والإنتاج ، وعلى ذلك فكلما حقق العمل إشباعا للحاجات ، كان العمل مرضيا عنه . (شريت، 2001، ص321)



الشكل رقم (1) يمثل هرم الحاجات عند "إبراهم ماسلو" - المصدر: (شريت، 2001، ص321)

• يمكن أن أستخلص من خلال هذا الهرم أن الانتقال الى الحاجة أعلا للبحث عن كيفية تحقيقها يعني بالتأكيد اشباع الحاجة التي سبقتها في القاعدة السفلية للهرم ،حيث لا يكن للفرد أن يبحث عن حاجات الأمان دون تحقيق الحاجات الفزيولوجية وكذلك بالنسبة للحاجة الاجتماعية دون تحقيق الأمان وهكذا بالنسبة للهرم ككل حتى يصل الى اعلا الهرم وهي حاجة تحقق الذات .

3-1-1- الحاجة الفزيولوجية: مثل الحاجات نقطة البداية في نظير الدافعية ، وتشمل الحاجات الأساسية الإنسان مثل : الأكل ، النوم، المأوى ، الصحة . وهي أكثر الحاجات هيمنة وسيطرة ، ففي حالة عدم إشباعها تتلاشى كافة الحاجات الأخرى من الوجود.

وتمثل هذه الحاجة عند العامل أو الموظف بالأجر ،فإذا استطاع الموظف توفير كل من المأوى والصحة والنوم والاكل من خلال أجره دون الحاجة الى عمل اخر او وسيلة مساعدة فتعتبر هذه الحاجة قد غطت .(العكش ،الحسين،2008،ص23)

3-1-2- الحاجة إلى الأمان والطمأنينة:

تظهر أهمية الحاجة إلى الأمان بعد إشباع الحاجات الفزيولوجية ،وتتضمن الحاجات الخاصة بالأمان ما يلي: الحماية من المخاطر المادية ،الحماية من التدهور الصحي ،الحماية من التدهور الاقتصادي ،تجنب المخاطر غير المتوقعة ،كالطرد لمفاجئ أو الاصابة أثناء العمل .

وينظر إلى الحاجات الخاصة بالأمان ، من جهة النظر الإدارية على أنها تمثل محاولة لتأمين الوظيفة ، ومحاولة الوصول إلى تأمين أمن أكبر من خلال الضمان الاجتماعي ونوعية العقود التي تجمع بين العامل وبين المنظمة التي يعمل بها. (العكش ،الحسين،2008،ص23)

3-1-3- الحاجة إلى الانتماء:

عندما تشبع الحاجات الفزيولوجية والحاجة إلى الأمان ، تبرز حينئذ الحاجة إلى الانتماء ، فيشعر الشخص شعور قويا بأنه يفتقد الصديق أو القرين، كما يشعر بظماً للعلاقات الوجدانية مع الآخرين ويرغب أن يتخذ مكانا في جماعته، ويكافح لتحقيق أهدافه في ظل الجماعة وفي إطار أهدافها، ويعتبر تعطيل هذه الحاجة من الأسباب الأساسية لحالات عدم التوافق وسوء التكيف (العكش، الحسين،2008،ص24)

3-1-4- الحاجة إلى التقدير: تسمى هذه الحاجات أيضا بالحاجات الذاتية ، وتمثل موقفا أعلى في سلم ترتيب الحاجات عند "ماسلو" ويمكن إدراكها حسب تصوره من جانبيين:

- أ- **جانب داخلي :** يتعلق بالمكانة الذاتية ، والحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس ، الاستقلال والقدرة على الإنجاز، والأهمية والأهلية ، والمعرفة
- ب- **جانب خارجي :** ويتعلق بالسمعة ، الحاجة لأن يكون للفرد وضعاً اجتماعياً مقبولاً ، والتقدير ممن الآخرين ، وكسب احترام الآخرين. (العكش، الحسين، 2008، ص24)

3-1-5- الحاجة إلى تحقيق الذات:

تمثل هذه الحاجات قمة في هذه النظرية ، وهي تتعلق بالحاجات الخاصة بنجاح الفرد في التعبير عن ذاته ، وممارسة قدراته ، ومواصلة تطوير شخصيته ، والقدرة على الإبداع والابتكار ، وكما يرى "ماسلو" هذا التطلع لأن يكون الشخص كلما يستطيع أن يكون . (العكش، الحسين، 2008، ص25)

3-2- نظرية "ماكليلاند" :

يرى "ماكليلاند" أن العمل في المنظمة يركز على ثلاث حاجات هي : الحاجة إلى القوة ، الحاجة إلى الإنجاز ، الحاجة إلى الانتماء . فالأفراد الذين لديهم حاجة القوة يبحثون عن فرص كسب المركز والسلطة ، وهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم كسب القوة. أنا الأفراد الذين لديهم حاجة الإنجاز فإنهم يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق ، وهؤلاء يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية وذلك في حل المشكلات واتخاذ القرارات ووضع الأهداف . ما بالنسبة للأشخاص الذين لديهم حاجة الانتماء فإنهم يجدون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة ، وهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمل.

تعد النظرية بحق نظرية للتحفيز والدفع ، لأنها أوجدت ارتباطاً لدافع الإنجاز بالرغبة في التحدي والتحدي والابتكار . (خوجة، 2005، ص205)

3-3- نظرية العاملين أو الدوافع : "فردريك هرزبرج" : تتضمن الفكرة الأساسية في هذه النظرية أنه توجد مجموعتين من العوامل في ميدان العمل، إحداهما تدعى العوامل المحفزة أو الدافعية وهي التي تشكل الرضا الوظيفي ، كالانجاز والاعتراف والتقدير ، والمسئولية ، والثانية هي العوامل الوقائية ، وهي التي تسبب عدم الرضا كالأجر ، وسياسة المؤسسة ، وظروف العمل والعلاقات بين الرؤساء والزملاء.(خوجة،2005،ص206)

3-4- نظرية التوقع لروم (1964) : تقوم هذه النظرية على أساس أن الإنسان عندما يقوم بجهد معين في عمله ، يأمل للوصول أو لتحقيق مستوى معين من الأداء ، فدافعية الشخص للأداء عمل معين تتحكم فيه منافع العوائد التي يتوقع أن يحصل عليها من الأداء ودرجة هذا التوقع من الفرد.(ماهر،1995،ص154)

إن التوقع يعد من بين العناصر المهمة لعناصر الدافعية ويقصد به تقدير الفرد لاحتمال حصوله على فوائد ، نتيجة قيامه بعمل معين وبطبيعة الحال فإن درجة التوقع يحددها الفرد بناء على خبراته السابقة ، وعن مدى ارتباط الفوائد بقيامه بأداء العمل.(ماهر،1995،ص154)

في حيث يرى فروم التوقع ، هو احتمال حصول الإنسان على شيء ما من عمل أو سلوك معين ، ويرى بأن التوقع يقوم على الافتراضات التالية:

- 1- أن سلوك الفرد تحدده قوى تنبع من داخله ومن البيئة.
- 2- إن الأفراد العاملون يتخذون قرارات بشأن سلوكهم في تلك المؤسسات.
- 3- إن الناس مختلفون في حاجاتهم وأهدافهم.
- 4- إن القرارات المبنية على سلوك معين ستؤدي إلى نتائج مرغوب فيها.(ماهر،1995،ص154)

3-5- نظرية التعاون ل "لولر": أساس هذه النظرية هو تحديد درجة رضا الفرد عن عمله مقارنة بين ما يحصل عليه الفرد بالفعل ، وما يجب أن يحصل عليه في نظره.

إذا كان توقع العامل يتعارض مع ما حصل عليه فلا يكون هناك رضا عن العمل كما يرى " لولر " أن العمليات النفسية التي تحدد رضا الفرد في وظيفته ، هي تقريبا واحدة وذات علاقة بثلاث أبعاد فيما يلي:

- الراتب / الأجر.
- الإشراف.
- الرضا عن العمل نفسه.
- وقد قدم " لولر " نموذجا لتحديد الرضا الوظيفي دراسة الفرق بين شعور الشخص اتجاه ما ينبغي أن يتحصل عليه ، وما يدرك الشخص أنه حصل عليه بالفعل. كما يضيف " لولر " أن المؤثرات الأخرى على الرضا الوظيفي هي إدراك أهمية الآخرين وإدراك خصائص العمل.(عاشور، 1983، ص153)

3-6- نظرية القيمة :

حيث قدمها "لوك" (Locke)، وهي من أهم نظريات الرضا الوظيفي. حيث يرى أن الرضا الوظيفي حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد بأن عمله يتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة في نظره، وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد. (راوية، 2003، ص، 172).

و يعني ذلك أن "لوك" قد ميز بين القيمة و الحاجة ، واعتبر الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية ، كما انه اعتبرها موجودة بذاتها بشكل موضوعي منعزل عن رغبات الفرد. بينما القيم تتصف بالذاتية حيث تمثل ما يرغبه الفرد سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو اللاوعي. (راوية، 2003، ص، 173).

فالرضا عن العمل هو نتيجة لحصول الفرد على ما يرغب فيه وقد أيدت نتائج الأبحاث هذا الرأي، فكلما زادا التباعد بين ما هو قائم بالفعل وبين رغبات الفرد المتعلقة بالجوانب المختلفة لعملهم مثل: الدفع ، الترقيّة . (راوية ، 2003 ، ص 173).

كلما شعر الفرد بالاستياء أو عدم الرضا ، وتكون هذه العلاقة اكبر بالنسبة لهؤلاء الأفراد الذين يعطون أهمية اكبر لهذا الجانب:

و من أهم المضامين التطبيقية لنظرية القيمة هو جذبها للاهتمام بجوانب العمل التي تحتاج إلى التغيير، لكي يتحقق الرضا عن العمل خاصة أن النظرية اقترحت احتمال اختلاف هذه الجوانب باختلاف الأفراد. (راوية، 2003، ص 173).

3-7- نظرية العدالة (المساواة):

وضع "ستاسي ادمز" (Stacy Adams) هذه النظرية في الفترة (1963-1965) حيث اعتبر إن هناك علاقة متبادلة بين الفرد و المنظمة التي يعمل فيها، حيث يقدم الموظف جهوده و خبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات، والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المنظمة، فيقوم الموظف بإجراء عملية وازنة بين معدل عوائده إلى ما يقدمه للمؤسسة وبين معدل عوائد الآخرين إلى ما يقدمونه إلى المؤسسة، فإذا ما تساوى المعدلان، شعر الفرد عندها بالرضا عن العمل، و إذا وجد أي اختلال بينهما من وجهة نظره، فإنه يشعر بالظلم، مما يؤثر على أدائه الوظيفي و يزداد تغيبه عن العمل، و إذا وجد عمل آخر سيترك عمله الحالي. (العميان، 2005، ص 425)

◀ ومنه يمكنني القول أن درجة العدالة تعرف بأنها نسبة مداخلات الفرد (مثل مستوى الجهد في العمل) للمخرجات (مثل الدخل أو الراتب) مقارنة بنسبة متشابهة بالنسبة للآخرين.

◀ كما استنتج أن الفكرة الرئيسية لنظرية العدالة تقول أن هناك مفهوما متفقا عليه لما يستحقه الفرد من مكافئات على جهد، وتفترض هذه النظرية أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد وبين ما يحصل عليه من العمل، وهذا ما يتمثل في إيجاد التوازن بين المداخلات والعوائد، ويتحقق التوازن فإنه يحدث شعور بالرضا بين العاملين، إما إذا لم يحدث التوازن فإنه يحدث شعور بعدم الرضا، وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية وهي: (التقييم، المقارنة والسلوك).

4- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المسائل الهامة التي تستوجب من المؤسسات الاهتمام بها من جميع النواحي، لكونه مرتبط بباقي الاتجاهات والنواحي في العمل، ونظرا لمل يسببه من آثار سلبية أو إيجابية على سلوك الفرد، وحتى على الظواهر الأخرى الموجودة في مجال العمل. (ارزقي، 1997، ص 83)

إن الرضا، هو العامل الأساسي الذي يضمن بقاء العامل جادا ومثابرا في عمله ، ومن هنا فإن أهمية وتأثير الرضا الوظيفي يظهر جوانب عديدة لدى الأفراد العاملين منها : الصحة العضوية والنفسية للفرد والتي تتأثر بدورها بدرجة رضا الفرد أو عدم رضاه عن وظيفته. (ارزقي، 1997، ص83)

هناك كذلك علاقة قوية بين عدم الرضا الوظيفي والصحة العقلية ، وتعد وضعية العمل أحد مسببات عدم الرضا الوظيفي ، ومشاكل الصحة العقلية ، فوجود العامل في محيط ووضعية عمل جيدة ومناسبة ، يكون على درجة من الارتياح والرضا ، وتكون بذلك حالته العقلية أبعد من المشاكل والاضطرابات ، تظهر أهمية الرضا الوظيفي ، في درجة تأثيره على مختلف الاتجاهات والالتزامات الأخرى للعامل سواء تجاه العائلة ، أو الحياة الشخصية عموما والعملية خصوصا ، نظرا لارتباط جميع جوانب الحياة ببعضها، ويؤثر كذلك على نظرة الفرد العامل لنفسه وقدراته ، وذلك ما أكده "هرزبرج" بأن الرضا الوظيفي يرفع من الثقة بالنفس. (ارزقي، 1997، ص83)

5- العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي :

حسب عباس (2003) هناك عدد من العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ،ومن أهم هذه العوامل ما يأتي :

1-5- الأجر والراتب: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد ،وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل ،فكلما زاد مستوى دخل الفرد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس هو الصحيح . (عباس، 2003، ص176)

ومن الجدير ذكره أن "هرزبرج" خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد أن الأجر هو من الاحتياجات الدنيا التي لا تؤدي الى الرضا ، وإنما فقط تمنع عدم الرضا وهذا الرأي عليه بعض الملاحظات التي منها:

• يختلف الأفراد لدرجة تفضيلاتهم للحاجات ،كما أن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد ،وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظر لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي . (عباس، 2003، ص176)

• تعد الأجور إحدى مشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح . (عباس، 2003، ص176)

2-5- محتوى العمل وتنوع المهام : يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة تنوع في المهام أهمية للفرد ،حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحياته لإنجاز عمله ولذلك يرتفع مستوى الرضا عن العمل. (عباس ،2003 ،ص 176)

إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية هرزبرج فيما يتعلق بالعوامل الدافعية وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة. (عباس ،2003 ،ص 177)

3-5- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل : يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة ،إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي ألى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك . (عباس ،2003 ،ص 177)

ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم. (عباس ،2003 ،ص 177)

4-5- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرص الترقية وفقا للكفاءة ،تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي ،إذ إن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا. (عباس ،2003 ،ص 177)

5-5- نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين ،فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين ،حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية ،إذ إن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا . (عباس ،2003 ،ص 178)

6-5- الظروف المادية للعمل:تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ،ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل. (عباس ،2003 ،ص 178)

7-5- عدالة العائد: أوضح "أدمز" بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته ،قابليته ،خبراته ،مستوى تعليمه) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا. (عباس ،2003 ،ص 178)

6- المتغيرات المرتبطة بالرضا عن العمل (الرضا الوظيفي):

يرتبط الرضا عن العمل بعدد من المتغيرات يتأثر بها من جهة ويؤثر فيها من جهة أخرى ومن هذه المتغيرات يذكر ربيع (2010) :

6-1- الميل: الميل إلى عمل ما يذهب عنه جفوته ويفرغ عليه طابعا من السلامة والسهولة واليسر. والمقصود بالميل هو الموقف الايجابي تجاه المهنة. كأن الميل هو اهتمام الفرد بعمل معين يؤديه بارتياح مما يتصل بالرضا عن العمل. (ربيع، 2010، ص240).

6-2- الاتجاهات: الاتجاه المهني هو مجموعة المشاعر التي يحملها العامل تجاه عمله مما يجعله راضيا عنه والاتجاه الايجابي نحو العمل يرتبط بالرضا عنه والاتجاه السلبي نحو العمل يرتبط بعدم الرضا عنه. (ربيع، 2010، ص241)

6-3- الروح المعنوية: الروح المعنوية هي نتائج جماعية لتفاعل جماعة من الأفراد يعملون في نفس المجال يقصد تحقيق نفس الهدف وهنا يقترب مفهوم الروح المعنوية الروح الجماعية بحيث تكون أهداف أفراد الجماعة واحدة ينشطون جميعا بقصد تحقيقها ويتعاونون في سبيل ذلك.

وترتبط الروح المعنوية العالية بالرضا عن العمل ورغم أن الرضا عن العمل حالة فردية خاصة بكل عامل على حدة والروح المعنوية هي مفهوم عام يصف حال الجماعة إلا أن الروح المعنوية للجماعة تؤثر على كل فرد من أفراد هذه الجماعة بحيث يمكن القول أن الروح المعنوية العالية للجماعة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية تؤثر على شعور كل فرد من أفراد هذه الجماعة بالرضا عن العمل. (ربيع، 2010، ص241)

6-4- الدافعية: الدوافع هي محركات السلوك بالنسبة للإنسان أو هي الطاقة الدافعة للعمل. ولأن الدوافع هي محركات السلوك فانه كلما كانت دافعية العمل قوية نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصناعية كلما كان ذلك مرتبطا بالرضا عن العمل عند هؤلاء العمال بل أن العمل في ذاته فيه اشباع لحاجة العامل إلى انتبات الذات وشعوره لانجازيه وبأنه شخص منتج وفعال فإذا كانت دافعية العامل نحو العمل دافعية ايجابية فإن ذلك يؤدي إلى رضا العامل عن عمله. (ربيع، 2010، ص241)

والرأي عندنا أن العلاقة بين الدافعية والرضا عن العمل علاقة وثيقة وكلما كان العمل محققا لحاجات العامل ودوافعه زاد الرضا عن العمل والمقصود بذلك العمل وما يستتبعه من تقاضي الأجر المناسب بما يحقق للعامل ارضاء دوافعه الأساسية من طعام وشراب وكساء ومسكن. أي اذا ارضا العمل دوافع العامل فإن الشعور بالرضا عن العمل أمر متوقع. (ربيع، 2010، ص241)

5-6- شخصية العامل : إن العامل الذي يعاني من مشكلات اجتماعية أو نفسية لا يكون عادة راضيا عن عمله ليس لأن ظروف العمل غير مواتية ولكن لأن شخصيته المعتلة يعوزها التقييم الموضوعي لظروف العمل التي قد تكون بالفعل مواتية بحيث يتحقق الرضا للعامل السوي ولا يتحقق الرضا للعامل غير سوي. (ربيع، 2010، ص242)

6-6- ظروف العمل : كأن يكون العمل شديد المشقة كثير الأخطار مثل العمل في المناجم والمحاجر ومع المرضى بأمراض، أو يكون على نظام الورديات حيث يعمل العامل في الأسبوع الأول (مثلا) في الوردية الصباحية من الساعة صباحا حتى الثالثة عصر وفي الأسبوع الثاني في الوردية المسائية من الثالثة عصرا حتى الحادية عشرة مساء وفي الأسبوع الثالث في الوردية الليلية من الحادية عشرة مساء حتى الساعة السابعة صباحا وهذا يؤدي الى الارهاق الناتج عن تغيير مواعيد النوم والراحة أو ما يسمى اختلال الساعة البيولوجية للإنسان . (ربيع، 2010، ص242)

6-7- الإدارة: إن الرؤساء المنافرين الذين يتصيدون الهفوات والأخطاء للعامل أمر أساسي في إشاعة جو نفسي غير أمن في العمل مما يؤدي إلى تدمير العامل وسخطه وشعوره بعدم الرضا عن العمل وبالمقابل فإن الرؤساء الذين يجمعون بين السماحة والحزم يساهمون في اشاعة جو نفسي آمن مما يرتبط بالرضا عن العمل عند العمال . (ربيع، 2010، ص242)

7- قياس الرضا الوظيفي (الرضا المهني):

قبل أن نقوم بعملية قياس للرضا المهني، لا بد من أن نضع في اعتبارنا أنه ليس أكثر من اتجاه، بغض النظر عن أسلوبنا في عملية القياس ولما لم يكن ممكنا قياس الاتجاهات بطريقة مباشرة، فليس أممنا من سبيل غير اعتماد أسلوب التقرير الذاتي لأفراد العينة التي ندرسها وتتضمن الأساليب المستخدمة لقياس مستويات الرضا المهني: المقابلات الفردية، والجماعية، ومقاييس التقدير، والاستبيانات. (حلمي، 1999، ص269)

أما فوائد استخدام مقاييس التقدير والاستبيانات، فتتمثل في المحافظة على سرية الاجابات، وتحريفها، انتقام الإدارة. ونلاحظ أن المقابلات – من ناحية أخر – قد تصفر عن معلومات أفضل لان الباحث يستطيع غموض معين في بعض الاجابات وذلك على الرغم من تقديم ايجابي عام في معظم المقابلات. (حلمي، 1999، ص 269)

وتميل كثير من المؤسسات الى تطوير مقابلات أو مقاييس تقدير خاصة لتعرف الى مستويات الرضا المهني للعاملين فيها. وعلى الرغم من امكانية تطوير هذه الأساليب لتأخذ في الاعتبار مشكلات كل مؤسسة وأوضاعها على حده الا أن عملية تفسير النتائج سهلة للأسباب الآتية:

أولاً – قد تفتقر هذه المقاييس الى الصدق والتبث وذلك لان تطويرها يتطلب خبرة خاصة وعميقة في مجال تطوير أدوات القياس فتقرير ما اذا كان مقياس معين لرضا المهني يتميز بالصدق والتبث يتطلب – في حقيقة الأمر – بحثاً مضمية. ويبدو أن معظم المؤسسات تفتقر الى الموظفين ذوي الخبرة في هذه المجالات. (حلمي، 1999، ص 270)

ثانياً- يصعب على الباحثين تفسير أو معرفة معنى أي تقدير أو درجة من غير مقارنتها بعيار معين فمثلاً:

إذا أظهر العاملون معدلات منخفضة من الرضا عن الرواتب فهل يعني ذلك أنه فعلاً غير راضين عما يحصلون عليه من مرتبات أم أنهم يعبرون عن رغبة عامة في الحصول على زيادة في الرواتب. (حلمي، 1999، ص 270)

لذلك تلجأ الشركات – في حالات كثيرة – الى استخدام أدوات القياس المقننة المشهور. ولهذا الأسلوب ايجابيات كثيرة منها:

انخفاض تكاليف، استخدام معلومات أو نتائج معيارية تسمح بالمقارنة التقديرات الصادرة عن العاملين المنتمين إلى المؤسسة بتقديرات مجموعات مماثلة من العاملين الذين ينتمون إلى مؤسسات أخرى. (حلمي، 1999، ص 270)

وهذا يسمح للمؤسسة بمعرفة ما إذا كانت مستويات الرضا المهني لعمالها وموظفوها منخفضة، أو متوسطة، أو عالية بالمقارنة مع يشعر به عمال المؤسسات الأخرى وموظفيها. (حلمي، 1999، ص 270)

على أن هناك نتيجة أخرى لمثل هذا الأسلوب وهي اسهامه في تقدم البحث العلمي ،ومعرفة العوامل التنظيمية ،والفردية المرتبطة بالرضا المهني أو غيابه.وتمة مقياسان يستخدمان الرضا المهني على نطاق واسع جدا وهما:

- استبيان (مينيسوتا) لرضا المهني (MSQ)

- استبيان وصف المهنة (JDI). (حلمي، 1999، ص 270)

8- أساليب تحقيق الرضا الوظيفي: يمكن تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن العمل بالأساليب الآتية:

8-1- الراتب : قد يختلف بعض علماء النفس في تقدير دور الراتب في تحقيق الرضا عن العمل ولكنهم يتفقون جميعا على أهميته. (ربيع، 2006، ص 262)

ويحتج بعض العلماء بأن الأجر ليس هو الحاسم في الرضا عن العمل ولكن العوامل الأكثر حسما هي الدافعية والمركز الاجتماعي للوظيفة ومجال إثبات الذات فيها. ولكن هذه العوامل الدافعية تأتي بعد أن يكون العامل قد حقق الحد المعقول من الأجر الذي يكفي حاجاته الأساسية . (ربيع، 2006، ص 262)

8-2- الرعاية الصحية : تمثل الرعاية الصحية للعامل مسألة بالغة الأهمية خاصة مع الارتفاع الهائل في كلفة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة وتتوفر الرعاية الصحية عادة بأن تنشئ المؤسسة الصناعية مركزا طبيا يوفر العلاج المجاني. أو تتعاقد المؤسسة الصناعية مع أحد المستشفيات الخاصة لتتولى علاج العاملين فيه وقد يكون العلاج مجانيا أو شبه مجاني. (ربيع، 2006، ص 262)

8-3- الرعاية الاجتماعية: تختلف الدول بعضها عن بعض فيما تقدمه من رعاية اجتماعية للعاملين في المؤسسات الصناعية. ولكن هذه الرعاية الاجتماعية عادة ما تنضوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتصرف لهم التعويضات في حالة الإصابة أو العجز أو تصرف لهم الإعانات المادية عند تعرضهم لازمة من الأزمات. (ربيع، 2006، ص 262)

8-4- حضانة الأطفال : تعتبر حضانة الأطفال اشق مهمة تواجه المرأة العاملة نظرا لعدم قدرة المرأة على التوفيق بين دورها كأم ودورها كأم عاملة ن وما يثبت ذلك الإحصائيات التي تبين بأن نسبة أو معدل غياب النساء العاملات أكثر من الرجال. ومع زيادة نسب النساء في القوة العاملة في المؤسسات الصناعية منذ منتصف القرن العشرين لجأت المؤسسات الصناعية إلى إنشاء دور الحضانة لرعاية أطفال الأمهات العاملات. (ربيع، 2006، ص 262)

ويرى أصحاب الأعمال أن دور الحضانة ذات فائدة قصوى لأنها تخفض من نسب غياب النساء العاملات كما أنها تؤدي إلى تدني نسبة ترك العمل (ربيع، 2006، ص 263)

9- نتائج الرضا الوظيفي: حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عددا من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي ، بما في ذلك آثاره على الأداء والغياب ودوران العمل.

9-1- الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل : كلما زاد رضا الفرد عن عمله ، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل ، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختيار صحة هذا القرض. وقد أظهرت كل الدراسات أن هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما زاد الرضا الوظيفي يميل دوران العمل إلى الانخفاض. (سلطان، 2002، ص 204)

9-2- الرضا الوظيفي ومعدل الغياب: من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال والرضا الوظيفي ، حيث أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكن الحصول عليه إذا تغيب عن العمل . (سلطان، 2002، ص 204)

فمنستطيع أن نتنبأ بأنه يوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح. ولقد أثبتت الدراسات صحة هذا الفرض. ففي دراسة أجريت سنة (1955) وجد الباحثون أن معامل الارتباط بين الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب في شركة (أنتر ناسيونال هارفشر) يصل إلى (-0,25) وفي دراسة أخرى تبين أن معامل الارتباط هو (-0,38). (سلطان، 2002، ص 204)

9-3- الرضا الوظيفي والإصابات : إن الحوادث الصناعية والإصابات هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله ، وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة، وعدم الرغبة في العمل ذاته ، على هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل حيث يرى فروم أن الإصابات هي مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس، وأي كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل.(سلطان، 2002، ص 205)

10- الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي :

10-1- دراسة الشيخ و شرير (2008) :

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين (الجنس، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، المرحلة الدراسية) ، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلما ومعلمة ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

10-2- دراسة محيسن (2004):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة ، وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الشخصية والرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى أن درجة رضا موظفي وكالة الغوث متدنية حيث بلغت 58.82 % .

واوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغيرات (الراتب ، العمر ، سنوات الخبرة ، الحالة الإجتماعية ، مكان السكن) في مستوى الرضا العام من التعويضات والحوافز كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (عدد المعالين) في مستوى الرضا عن حوافز العمل ، واوصى الباحث بضرورة توحيد الأنظمة التعاقدية وضرورة إعادة النظر في نظام الترقية المعمول به في وكالة الغوث الدولية .

10-3- دراسة دياب (2002) :

هدفت هذه الدراسة الى تقييم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي بين أطباء الأسنان العاملين في وزارة الصحة والمنظمات غير حكومية في قطاع غزة ، وشملت الدراسة 201 طبيب اسنان, وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الرضا بين اطباء الاسنان منخفض نسبيا, حيث وصلت درجة الرضا الوظيفي الي 67.2% وتوصلت الدراسة إلى أن (عمر الموظف ، عدد سنوات خبرته ، سياسة المؤسسة وثقافتها ، فلسفتها في العمل) من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا الوظيفي ، وأشارت الدراسة في الوقت ذاته إلى أن (حجم العمل ، نظام الحوافز والمكافآت) يعدون من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي وقد اوصت الدراسة بضرورة خلق نظم اتصال فعال في المؤسسات الصحية، بالإضافة الى تحسين نظم الحوافز واشراك اطباء الأسنان في إتخاذ القرارات والتدريب ، كما اوصت الدراسة بعمل ابحاث اخرى حول هذا الموضوع .

10-4- دراسة شرشير (2000) :

هدفت هذه الدراسة الى قياس الرضا الوظيفي لدى مدراء الدوائر في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين والتعرف على دور كل من المتغيرات (العمر ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، الدرجة الوظيفية) في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى افراد مجتمع الدراسة وشملت الدراسة 185 مديرا ومديرة في وزارات السلطة الفلسطينية ، وقد أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري الدوائر في السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين كانت متوسطة ، وكانت أدنى درجة رضا عن أنظمة الترقيات والحوافز وانظمة الرواتب ، وأظهرت أن العمر يؤثر ايجابيا على درجة الرضا الوظيفي ، على عكس المؤهل العلمي ، وكذلك اظهرت تأثير الخبرة على درجة الرضا الوظيفي .

الخلاصة:

يعد الرضا الوظيفي حالة نفسية يصل لها الفرد في المنظمة عند درجة إشباع معينة، إذ يعتبر الرضا الوظيفي مثل غيره من المفاهيم الإدارية و النفسية التي تتأثر بجملة من العوامل كالأجر و لترقية و ظروف العمل. و نظرا لاهتمام الباحثين بهذا الموضوع ظهرت مجموعة من النظريات و النماذج التي طرحها الباحثون في مجال تفسير الرضا الوظيفي ،ورغم هذا ما يزال الرضا الوظيفي موضوع للبحث يشغل جل العلماء و الباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي وبشكل عام في أي مجال يرتبط بالموارد البشرية والإدارات والمؤسسات وذلك سعيا منهم الى الوصول دائما الى نوع من الرضا المتبادل بين الطرفين العامل والمنظمة (رضا العامل عن وظيفته ورضا المنظمة عن موظفيها). وسوف نتطرق في الفصل الموالي إلى فصل الاجراءات الميدانية للبحث

الفصل الرابع

طريقة الدراسة الميدانية

تمهيد

تم التطرق في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج الدراسة الذي استخدمته الطالبة، وتحديد مجتمع الدراسة وعينته وأهم خصائصه في ضوء المتغيرات كما يوضح مقاييس الدراسة المستخدمة، والإجراءات المتبعة في تأكيد صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1 - دواعي الدراسة الاستطلاعية :

- قياس مدى صدق وثبات أدوات الدراسة (الخصائص السيكمترية)
- التأكد من قابلية الفرضيات للاختبار والتجريب.
- التعرف على مكان الدراسة وعلى عينة الدراسة للقيام بالدراسة الأساسية. فيما بعد.
- تأكد من صلاحية استخدام أدوات من حيث مناسبتها لعينة البحث

2-المجال الجغرافي للدراسة:

أنجزت الدراسة على عينة من العمال بشركة سوناطراك بوهران.

3-أدوات البحث:

1-3-استبيان الحياة المهنية والفردية: هو لـ "قورتس" (Geurts, 2000) ويحتوي هذا الاستبيان على (22) عبارة تقيس الحياة المهنية على الحياة الفردية وتمت تعريبه من طرف الأستاذة بزايد نجاة.

جدول رقم (1) يبين توزيع الفقرات على الابعاد استبيان الحياة المهنية والفردية

الابعاد	الفقرات
الحياة المهنية	1,2,3,4,5,6,7,8,13,14,15,16,17
الحياة الفردية	9,10,11,12, 18,19,20,21,22

***إعطاء الأوزان:**

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة أو سؤال تكون على سلم متدرج من 0 إلى 3 درجات)، وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (2) يبين بدائل فقرات الحياة الفردية والمهنية

أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
0	1	2	3

2.3 إستبيان الرضا الوظيفي "مينوستا" (MSQ) : يحتوي هذا الاستبيان على 20 فقرة .

***إعطاء الأوزان:**

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة أو سؤال تكون على سلم متدرج من 1 إلى 5 درجات)، وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (3) يبين بدائل فقرات الرضا الوظيفي

أبدا	ناذرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

3.3 استمارة الخلفية الفردية: وتحتوي على الجنس، الحالة العائلية، المستوى الأكاديمي

والفئات السوسيو مهنية.

4-طريقة إعطاء ترميز للبيانات الشخصية :

***متغير الجنس**

الجدول رقم (4) يبين طريقة ترميز الجنس

أنثى	ذكر
2	1

*متغير الحالة المدنية

الجدول رقم (5) يبين طريقة ترميز الحالة المدنية

أعزب	متزوج (ة)	أرمل (ة)	مطلق (ة)
1	2	3	4

*متغير المستوى الأكاديمي

جدول رقم (6) يبين طريقة ترميز المستوى الأكاديمي

جامعي	ثانوي	متوسط
1	2	3

* متغير الفئات السوسيو مهنية.

جدول رقم (7) يبين طريقة ترميز الفئات السوسيو مهنية

اطار	متحكم	منفذ
1	2	3

4-1- عينة الدراسة الاستطلاعية

احتوت الدراسة الاستطلاعية على عينة تتكون من 30 عامل لقياس الثبات والصدق والذين اختيروا بطريقة عرضية وجدول الآتية تبين توزيع العينة حسب متغيرات الخلفية الفردية.

4-1-1- خصائص العينة الاستطلاعية

*الجنس:

جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	16	53,3
إناث	14	46,7
المجموع	30	100,0

يبين الجدول رقم (8) أن عدد الذكور 16 ذكر بنسبة % 53,3 و عدد الإناث 14 أنثى بنسبة

.46,7%

***الحالة المدنية:**

جدول رقم (9) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية
العزاب	10	33,30
المتزوجين	16	53,30
مطلق	04	13,40
المجموع	30	100,0

يبين جدول رقم (9) الحالة المدنية، فعدد العزاب 10 بنسبة 33,30 % وعدد المتزوجين 16 بنسبة 53,30 % وعدد المطلقين 4 بنسبة 13,40 % .

***المستوى الأكاديمي:**

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى الأكاديمي

المستوى الأكاديمي	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	22	73,3
ثانوي	08	26,7
المجموع	30	100,0

يبين جدول رقم (10) المستوى الأكاديمي فئة جامعي بنسبة 73,3% وفئة ثانوي بنسبة 26,7 %

***الفئات السوسيو مهنية:**

جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئات السوسيو مهنية

الفئات السوسيو مهنية	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	22	73,30
منفذ	8	26,70
المجموع	30	100,0

يبين الجدول رقم (11) أن عدد الإطارات 22 بنسبة 73,30 % وعدد المنفذين 8 بنسبة 26,70 % .

5- الدراسة السيكومترية:

*الثبات

للتأكد من ثبات أداة البحث قمنا بألفا كرومباخ فكانت نتائجه كالتالي:

أما بالنسبة لاستبيان الحياة المهنية والفردية فهو يساوي (0,844)

بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي مينوستا (MSQ) معامل الفا كرومباخ يساوي (0,900)

*الصدق

*إستبيان الحياة المهنية والفردية

الاتساق الداخلي ارتباط الابعاد بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الحياة المهنية والفردية

جدول رقم (12) يبين نتائج الاتساق الداخلي ارتباط الابعاد بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان

الحياة المهنية والفردية

الابعاد/ الاستبيان ككل	معامل الارتباط	دلالة
الحياة المهنية	,965**	مستوى الدلالة 0,01
الحياة الفردية	,945**	مستوى الدلالة 0,01

إستبيان الرضا الوظيفي مينوستا (MSQ)

الاتساق الداخلي ارتباط الفقرات بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي

جدول رقم (13) يبين نتائج الاتساق الداخلي ارتباط الفقرات بالمقياس ككل بالنسبة

لاستبيان الرضا الوظيفي

الفقرات/ الاستبيان ككل	معامل الارتباط	دلالة
الفقرة 1	0,885	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 2	0,777	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 3	0,608	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 4	0,651	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 5	0,874	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 6	0,720	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 7	0,597	مستوى الدلالة 0,01
الفقرة 8	0,732	مستوى الدلالة 0,01

غير دالة	0,174	الفقرة 9
غير دالة	0,287	الفقرة 10
مستوى الدلالة 0,01	0,577	الفقرة 11
مستوى الدلالة 0,01	0,778	الفقرة 12
مستوى الدلالة 0,01	0,749	الفقرة 13
مستوى الدلالة 0,01	0,783	الفقرة 14
غير دالة	0,282	الفقرة 15
مستوى الدلالة 0,01	0,669	الفقرة 16
غير دالة	0,346	الفقرة 17
غير دالة	0,055	الفقرة 18
غير دالة	0,130	الفقرة 19
مستوى الدلالة 0,01	0,644	الفقرة 20

هذه النتائج تدل على ثبات وصدق أدوات البحث، إلا ان أجريت تعديلات على استبيان الرضا الوظيفي.

***التعديلات التي أجريت على أدوات البحث:**

***استبيان الرضا الوظيفي مينوستا (MSQ)**

بعد القيام بالاتساق الداخلي ارتباط الفقرات بالمقياس ككل بالنسبة لاستبيان الرضا الوظيفي حذفت 06 فقرات وهي كالتالي: الفقرة 9 ، 10 ، 15 ، و 17 ، 18 ، و 19 . واصبح استبيان تحتوي على 14 فقرة فقط

ثانيا: الدراسة الأساسية:

يتناول هذا العنصر الدراسة الأساسية الخطوات المتبعة لإجراء الدراسة الأساسية من حيث عينتها ومواصفاتها وسيتم توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1-2 مكان وزمان الدراسة:

تمت الدراسة الميدانية بمؤسسة سوناظراك بوهرا ن فترة شهر ابريل 2018 .

2-2 عينة الدراسة الأساسية:

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عرضية حيث طبقت أدوات البحث على 80 عامل وعاملة.

3-2 خصائص عينة الدراسة الأساسية:

خصائص عينة الدراسة الأساسية موزعة كالتالي:

*الجنس:

جدول رقم (14) توزيع العينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	49	61,3
إناث	31	38,8
المجموع	80	100,0

يبين الجدول رقم (14) أن عدد الذكور 49 ذكر بنسبة % 61,3 عدد الإناث 31 أنثى بنسبة % 38,8.

*الحالة المدنية:

جدول رقم (15) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية
العزاب	20	25,00
المتزوجين	51	63,80
المطلقين	09	11,20
المجموع	80	100,0

يبين جدول رقم (15) الحالة المدنية و التي قسمت إلى ثلاث فئات حيث نسبة العزاب

% 25,00 و فئة المتزوجين بنسبة % 63,80 بينما فئة المطلقين فنسبتها % 11,20 .

*المستوى الأكاديمي:

جدول رقم (16) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى الأكاديمي

المستوى الأكاديمي	التكرارات	النسبة المئوية
جامعي	62	77,50
ثانوي	18	22,50
المجموع	80	100,0

يبين الجدول رقم (16) المستوى الأكاديمي والتي قسم إلى ثلاث فئات وتمثلة بما يلي فئة

جامعي بنسبة %77,50 وفئة ثانوي بنسبة % 22,50

*الفئات السوسيو مهنية

جدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئات السوسيو مهنية

الفئات السوسيو مهنية	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	44	55,00
متحكم	14	17,50
منفذ	22	27,50
المجموع	80	100,0

يبين الجدول رقم (17) أن عدد الإطارات 44 بنسبة % 55,00 و عدد المتحكمين 14 بنسبة % 17,50. و عدد المنفذين 22 بنسبة % 27,50 .

6- الأساليب الإحصائية

تم استخدام النتائج المتحصل عليها إلى برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) نسخة 20 حيث تم إجراء تحليل التكرارات، و النسب المئوية، ومعامل الارتباط "بيرسون" للكشف عن العلاقة بين متغيرات البحث .

الخلاصة :

بعد التطرق إلى التعريف بمنهج الدراسة ،المجتمع ، العينة ،مواصفاتها ،و توزيع الاستبيان وإعادة جمعه قامت الباحثة بترميز المعطيات و إدخالها في الحاسب الآلي وحسابها و استخلاص النتائج التي سيتم عرضها بالأساليب الإحصائية عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) ومناقشتها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض النتائج و مناقشتها و التوصيات

النتائج ومناقشتها

الفرضية الأولى: يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحياة المهنية والرضا المهني لدى عينة من عمال سوناطراك.

جدول رقم (18) يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	الرضا المهني	
دالة عند 0.01	0,285	الحياة المهنية

يتضح من الجدول (18) انه يوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال سوناطراك ، إذ بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,285 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01.

وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي أنه يوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الحياة المهنية والرضا المهني لدى عينة من عمال سوناطراك.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحياة المهنية والرضا المهني. لدى عينة من عمال سوناطراك.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ويتضح من الجدول رقم (18) انه يوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي لدى عينة من عمال سوناطراك ، إذ بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,285 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01.

وهذا يعني أن الحياة المهنية الجيدة المتمثلة في محتوى العمل والإشراف الجيد وظروف العمل المادية تزيد من مستوى الرضا العمال لدى عمال شركة سوناطراك فرع وهران ، في حين أن عدم وضوح محتوى العمل واقصاره على مهام صغيرة أو معقدة بالإضافة الى نمط اشرافي سيء

وظروف عمل أسوء تخفض من درجة الرضا عند العمال ، وهذا ما أكده عباس (2003) حيث اعتبر أن من العوامل التي ترفع الرضا لدى العمال هي محتوى العمل (من مسؤولية وصلاحيية ودرجة تنوع في المهام)، القيادة والاشراف (نمط قيادة ديمقراطي يزيد من الرضا ، نمط أتوقراطي يخفض الرضا) وأضاف اليهم ظروف العمل المادية الجيدة(امكانيات ووسائل العمل،بالإضافة للأجر والحوافز)

وأكد عباس (2003) أيضا أن للترقية وفرص التقدم دورا مهم وفعال في الرضا الوظيفي حيث أن المؤسسة التي تمنح لعمالها فرص لتطور في عملهم وتدعمهم من أجل ذلك يكون مستوى رضا الوظيفي أعلى من نظيرتها التي نسبة التطور والترقية قليلة فيها أو منعدمة .

أما ربيع (2010) فاعتبر أن ظروف العمل السيئة (ظروف قاسية أو خطيرة ، غير حسنة بالمجمل) والإدراة (رؤساء منفريين ،يتحيزون الاخطاء للعمال) يسببان عدم رضا وسخط العمال ،على عكس السماحة والدعم وظروف العمل المرنة والجيدة التي تزيدون من مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال ،وذكر أيضا في كتاب له (2006) أن الرعاية الصحية والاجتماعية من الأساليب التي ترفع الرضا

وبما أن العينة المأخوذة للدراسة تنتمي لمؤسسة سونطراك (LRP) وهي من بين المؤسسات الجزائرية الأولى التي تسعى الى تحسين ظروف العمل ولديها نظام أجور وحوافز يجعلها تستقطب ملايين الراغبين في العمل ومن أحسن الكفاءات ، حيث توفر المؤسسة لعمالها كل الوسائل اللازمة للعمل ومن أحسن وأجدد أنواعها ،كما أنها تهتم بتحسين ظروف العمل الاخرى كتوفير النقل من أجل تسهيل عملة الذهاب للمؤسسة وتفادي مشكلة الغيابات والتأخر ، كما نجدها توفر لهم المطعم (طعام جيد وفق المعايير العالمية) ،ولديها قسم يعتني بالصحة الجسمية والنفسية للعمال كل هذا بالإضافة للأجر حيث تعتبر من بين الخمس مؤسسات الأعلى أجرا على مستوى الوطني ،دون أن أنسى أنها من المؤسسات التي لديها نظام ترقية جيد يتيح الفرصة لجميع العمال دون استثناء ،ورغم هذا ما تزال تسعى الى التحسن من أجل مواكبة التطور العالمي وكسب أكبر قدر ممكن من رضا العمال لما لا قد يفوق 90% من العمال الراضين وبنسبة 90%. وكل هذا يؤكد نتيجة الدراسة التي قمت بها بأنه يوجد علاقة ارتباطية دال احصائيا بين الحياة المهنية والرضا الوظيفي .

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا المهني. لدى عينة من عمال سوناطراك.

جدول رقم (19) يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	الرضا المهني	
دالة عند 0.01	0,407	الحياة الفردية

يتضح من الجدول (19) انه يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا المهني لدى عينة من عمال سوناطراك، إذ بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,407 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01.

وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا المهني لدى عينة من عمال سوناطراك.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا المهني. لدى عينة من عمال سوناطراك.

للتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين ويتضح من خلال الجدول رقم (19) انه يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الحياة الفردية والرضا المهني لدى عينة من عمال سوناطراك، إذ بلغت قيمة "ر" المحسوبة 0,407 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01.

أي أن الحياة الفردية الجيدة تؤثر على الرضا الوظيفي للعامل فكلما كان هناك استقرار مادي، صحي ونفسي له ولعائلته (مقومات نجاح الاسرة) يكون رضاه الوظيفي مرتفعا حيث أكدت كل من بن زاف وعزيز (2013) أن من مقومات نجاح الاسرة المقوم الاقتصادي أو المادي الذي يوفر للأسرة كل الاحتياجات المادية الضرورية وقد يتعدى ذلك مما يمنح الاسرة اريحية في التصرف وتخفف الضغط والمسؤولية على من يعول الاسرة (العامل) وهذا بدوره يمنحه دافع ورغبة بالحفاظ على مصدر الدخل (الوظيفة) ويزيد من رضاه الوظيفي عن وظيفته والمنظمة التي ينتمي اليها ، كما بدوره

المقوم الاقتصادي يؤثر على المقوم الصحي والنفسي فوجود مصدر رزق يقلل الأمراض الصحية لان العائلة تتكفل بها بسرعة ويقلل من الضغوط والتوتر وبالتالي يخفف أي أعراض نفسية قد تصيب العائلة ككل أو العامل الذي سوف يكون مرتاحا ورضيا أثناء تواجده في العمل .

كما أكد بهار(2011) أن الفرد الذي يستغل نصف يومه الأول جيدا (فترة العمل) يستطيع الاسترخاء وقضاء بقيته وقته في تحسين علاقاته الاسرية والاجتماعية كزيارة الاقارب والخروج لتمتع مع العائلة وهذا بدوره يمنحه الطاقة الايجابية لبدأ يومه التالي بأحسن أحوال ومن خلال هذا يزداد رضاه النفسي والوظيفي معا ،كما أنه أكد أن معظم النساء يشكون من الازواج الذين يهتمون بالعمل ويأخذونه الى البيت مما يولد لدى العامل نوع من عدم الرضا الوظيفي نتيجة لكثرت المشاكل التي يسببها العمل له

وأضاف بهار أيضا أن المرأة العاملة التي تعمل في ظروف قاسية أو لا تساعد على الاهتمام بالأسرة والعلاقات الاجتماعية رسخت فكرة أن المرأة مكانها في المنزل للاعتناء به وبالعائلة حيث أشار الى دراسة بريطانية أكدت هذه الفكرة ،كما أن المرأة من الصعب أن تكون الموظف المثالي والشخصية الخارقة التي تعتني بكل من العمل والأسرة ومنزلها لا سيما التي لديها أطفال فينتج عنه رضا عن العمل ضئيل نتاج لاسباب مختلفة كتأنيب الضمير أو الشعور بالمسؤولية اتجاه العائلة والمجتمع،في حين المرأة التي تجد دعم عائلي يكون مستوى الرضا الوظيفي لديها مرتفع وذلك نابع من شعورها بالمسؤولية واهميتها في المجتمع كمرأة عاملة .

وبما أن مؤسسة سونطراك ككل وفرع وهران (LRP) بشكل خاص من بين المؤسسات التي تقدم أجر مرتفع ودعم صحي ونفسي لموظفيها ،كما أنها تملك أوقات عمل مرنة للمرأة ،كما أن تأخذ بعين اعتبار ظروف المرأة المتزوجة ، فهذا يؤكد نتائج الدراسة التي قمت بها بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الحياة الفردية والرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونطراك.

خاتمة

إن موضوع بحثي لا يقل أهمية عن المواضيع الأخرى التي قد تثير اهتمام الطلبة والباحثين ، فقد كانت دراستي هذه متعلقة بالحياة الفردية والمهنية للعامل وعلاقتها بالرضا الوظيفي والذي يعتبر إحدى الوظائف الأساسية قصد تحقيق فعالية تنظيمية وهدف اجتماعي فردي يتمثل في عوامل الأساسية لبقاء الموظف في المنظمة .

ومن هنا برزت أهمية البحث في دراسة متغيري الحياة الفردية والحياة المهنية والرضا الوظيفي وذلك بهدف إبراز درجة تأثير الحياة الفردية على الرضا الوظيفي والحياة المهنية على الرضا الوظيفي معرفت مدى مساهمتهما في رفع مستوى (الرضا الوظيفي) أو خفضه.

في الأخير يمكن القول بان الفعل العمالي تتحكم فيه عدة عوامل اجتماعية سياسية واقتصادية ، خاصة في ظل التحولات الراهنة في ظل انفتاح الجزائر إلى اقتصاد السوق ونيتها في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ، مما يجعل العبء كبير على كاهل المؤسسة ، لأنها هي الأولى المعنية بهذا التحول. وبالتالي فان تسييرها بالشكل الحالي وهو اللاعقلانية في التسيير يجعلها غير قادرة على مجابهة التحولات وبالتالي فعلى المؤسسة أن تراجع طرق تسييرها وتهتم بعمالها لاسيما الاهتمام الاقتصادي في ظل غلاء المعيشة ,وارتفاع مستوى الفقر وهذا ما يؤثر على حياة الفرد ،وبالتالي هل يمكن فعلا للمؤسسة أن تغير طرق تسييرها في ظل تشبع مسؤوليتها بمبادئ القطاع العمومي (الحياة المهنية) ، ويبقى هذا الموضوع(الحياة الفردية والمهنية) بحاجة ماسة إلى دراسة وصفية وتحليلية تتناول مختلف العوامل ، ودرجة تأثيرها على الرضا الوظيفي وهذا لتكون النتائج المتوصل إليها أكثر دقة وشمولية.

التوصيات والمقترحات :

1. الاهتمام بتطبيق مقياس الحياة المهنية والحياة الفردية المقترح على العمال مؤسسة سونطراك .
2. الاهتمام بتطبيق مقياس الرضا الوظيفي المقترح على العمال مؤسسة سونطراك .
3. الاهتمام بتوعية العمال لدور الذي يقوم به علم نفس عمل وتنظيم في رفع مستوي الرضا الوظيفي .
4. إجراء المزيد من البحوث في مجال الحياة الفردية والمهنية .
5. توعية العمال على فكرة الفصل بين الحياة الفردية والمهنية من أجل تفادي التأثير السلبي عليهم.
6. العمل على تحسين ظروف المادية للعمل ومحتوى العمل في المؤسسة من أجل رفع من مستوى الرضا الوظيفي.
7. القيام بدورات تدريبية للرؤساء والمشرفين من أجل قيامهم بدور القائد الجيد الذي يحفز ويساعد على تقويم عماله رفع رضاهم الوظيفي
8. القيام بحملات توعية ودورات تدريبية من أجل مساعدة العمال على التحكم بكل من جانب الحياة الفردية والحياة المهنية على حدى.
9. العمل على تحقيق مبدأ العدالة في المكافآت بين العمال في مؤسسة سونطراك
10. إعداد برامج لتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى العمال نحو المؤسسة ، تؤدي إلى أن يعتبر العمال العمل في المؤسسة رسالة وليست مهنة لتحصيل متطلبات الحياة فقط.
11. عقد دورات تدريبية للعمال الهدف منها إكسابهم المهارات التي تمكنهم من التغلب على صعوبات العمل

المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- 1- ارزقي، عبد النور، (1997) محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، جامعة الجزائر.
- 2- بلعباس، نادية (2016)، أنماط الاتصال وعلاقتها بجودة الحياة الزوجية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران 2 الجزائر، pdf
- 3- بن زاف، جميلة، عزيز، سامية، (2013)، مداخلة بعنوان التواصل الأسري كأدوات لتحقيق التماسك الأسري، ملتقى وطني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة أيام 10/9 أبريل 2013، جامعة ورقلة: الجزائر. PDF
- 4- بن عمارة، سميرة، (2005)، صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ملتقى دولي حول المعاناة في العمل، غرداية: الجزائر
- 5- بهار، عبد الكريم، (2011)، الحياة الاسرية مقولات قصيرة في العلاقة بين الزوجين وتربية الأبناء، دار السلام لطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، القاهرة: مصر PDF
- 6- بوجلال، مصطفى، (2017)، العلاقات الاجتماعية، مجلة جامعة محمد بوضياف، مسيلة: الجزائر PDF
- 7- توفيق، محمد، (1992)، الانترنت من وجهة نظر اسلامية، مجلة المجتمع الفقيه الاسلامي.
- 8- التويجري وآخرون (2001)، الاسرة والتنشئة الاجتماعية في المجتمع العربي السعودي، مكتبة العبيكان، الرياض.
- 9- جابر، عوض سيد حسن، خيرى الجبلي، (2000)، الاتجاهات المعاصرة في دراسة الأسرة والطفولة، المكتبة الجامعية الإسكندرية: مصر. PDF
- 10- جواد، شوقي ناجي، (2000)، إدارة الأعمال من منظور كلي، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان، الأردن
- 11- حرح، زهير، (2014)، تأثير الحياة الخاصة للعامل في حياته المهنية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، مجلد 30
- 12- خوجة، عبد العزيز (2005)، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل، دار المعارف وهران، الجزائر.

- 13- دياب ، حنان ، (2002) الرضا الوظيفي لدي اطباء الاسنان العاملين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس.
- 14- ربيع ،محمد شحاتة (2006)، أصول علم النفس الصناعي ، ط2،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة.
- 15-
- 16- رشوان ،حسين عبد الحميد (2003)،الأسرة والمجتمع،دراسة في علم الاجتماع الأسرة،مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية:مصر.PDF
- 17- سلطان ،محمد سعيد ،2007،السلوك الإنساني في المنظمات،دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.
- 18- سلطان ،محمد سعيد، (2004)، السلوك الإنساني في المنظمات،دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية،مصر.
- 19- السليمي ،علي بن صالح (2016)، "نظرية العمل في المذاهب الإسلامية ، الوطن، صفحة زاوية الدين والحياة .

<http://www.alifta.net/Fatawa/fatawaDetails.aspx?View=Page&PageID=8801&P>

<http://www.alifta.net/Fatawa/fatawaDetails.aspx?View=Page&PageID=8801&PageNo=1&BookID=2&languageName=>

17:30 ساعة 2018/03/03

- 20- شرشير ، صباح ، (2000) ، الرضا الوظيفي لدي مدير ومديرات الدوائر في وزارات السلطة الفلسطينية العاملين في محافظات شمال فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين
- 21- شريت، أشرف محمد ،صبري محمد علي ، (2004)، سيكولوجية الصناعة أسسه وتنظيماته ،دار المعرف الجامعية الأزاريطة ،مصر
- 22- شريت،أشرف محمد عبد الغني (2001)،علم النفس الصناعي وتطبيقاته،المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية ،
- 23- شعبان ،أحمد (2014)، "إتقان العمل قيمة كبرى وطريق إلى محبة الله"، جريدة الإتحاد ، صفحة ملحق دنيا.

<http://www.alifta.net/Fatawa/fatawaDetails.aspx?View=Page&PageID=8801&P>

<http://www.alifta.net/Fatawa/fatawaDetails.aspx?View=Page&PageID=8801&PageNo=1&BookID=2&languageName=>

17:30 ساعة 2018/03/03

- 24- الشيخ ،جواد محمد خليل، شرير ،عزيزة عبد الله (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية ، سلسلة الدراسات الإنسانية ، المجلد السادس عشر،العددالأول PDF
- 25- الصيرفي ،محمد،(2007) السلوك الاداري والعلاقات الانسانية،دار الوفاء للطباعة والنشر،الاسكندرية،
- 26- عاشور،أحمد صقر ، (1979) ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ،دار النهضة العربية ،بيروت،لبنان،
- 27- عاشور،أحمد صقر ،(1983) إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي،دار النهضة العربية للطباعة والنشر،بيروت.
- 28- عاشور،أحمد صقر،(1983)،إدارة الموارد البشرية العامة،دار المعرفة الجامعية ،الاسكندرية ،مصر
- 29- عاشور، احمد صقر،(1983) السلوك الإنساني في المنظمات،دار النهضة العربية،لبنان
- 30- عباس ،سهيلة محمد (2000)،علي حسين علي،إدارة الموارد البشرية ،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان
- 31- عباس ،علي (2008) .،إدارة الموارد البشرية،دار إثراء للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،
- 32- عقيلي ،عمرووصفي ،نعساني ،عبد المحسن،ودواليبي،عبد القادر احمد،(2008) ،اختبار اثر المتغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغط العمل،مجلة بحوث جامعة حلب،كلية الادارة والاقتصاد،سوريا
- 33- علي،محمد فرج محمود،(2002)تأثير الثقافة التنظيمية على التخطيط الاستراتيجي في منظمات الأعمال، مشروع تنمية مهارات البحث العلمي،كلية الهندسة ،جامعة القاهرة
- 34- العميان،محمود(2005)،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،ط3،دار وائل للنشر والتوزيع عمان:
- 35- عويضة ،ايهاب احمد(2008)،اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الاهلية في محافظات غزة،رسالة ماجستير،الجامعة الاسلامية،كلية التجارة،غزة، PDF
- 36- عيسى،مغوري عبد المجيد ، العصيمي ،عبدالله محييميد مسحل ،(2017) ،أنماط التواصل الأسري وعلاقتها بالمرونة النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية بمدينة الطائف ،مجلة الارشاد النفسي ،جامعة عين شمس PDF
- 37- فايز،حسام الدين،(2016)،نحو علم الاجتماع التنويري،دون دار النشر ،الجزائر

- 38- القريوتي، محمد قاسم(1998)،نظم ومعايير التعيينات والترقيات والتنقلات في أجهزة الأمن العربية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض.PDF.
- 39- ماهر ،أحمد (2000)،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات،الدار الجامعية،الإسكندرية ،مصر،ط7
- 40- محيسن ، وجدي احمد ، (2004) ، مدي رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن انظمة التعويض والحوافز ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة PDF
- 41- مزاهرة ، أيمن سليمان،(2009)،الأسرة وتربية الطفل،دار المناجح ،عمان،الأردن.
المراجع باللغة الاجنبية:
- 42- Greenhaus, J. H& ,.Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles .Academy of Management Review.
- 43- Hochschild, Arlie Russell. (1997). The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work. New York: Metropolitan Books.
- 44- Pitt-Catsoupes, Marcie; Casy, Judi; Shulkin, Sandee; Weber, Julie; Curlew, Mary. (2009). Telework and Telecommuting: Policy Briefing Series. Boston: Sloan Work and Family Research Network.
- 45- Waldfogel, J. (2001). International Policies Toward Parental Leave and Child Care. Caring for Infants and Toddlers.
- 46- Estes, S. B& ,.49- Glass, J. L. (1997). The Family Responsive Workplace. Annual Review of Sociology.
- 47- Greenhaus, J. H& ,.50- Powell, G. N. (2006). When work and family are allies: A theory of work-family enrichment. Academy of Management Reviw, 25.
- مواقع الانترنت :
- 48- <https://en.oxforddictionaries.com/definition/work>

الملاحق

في إطار إنجاز دراسة في تخصص ماستر علم النفس العمل والتنظيم ، المطلوب منك أن تضع التقدير المناسب المعبر عن مشاعرك وآرائك فيما يخص بعض المواقف المهنية التي تعيشها، بوضع إشارة (X) في الخانة التي تناسبك. وشكرا

الجنس : ذكر أنثى

الحالة المدنية: أعزب متزوج(ة) أرمل(ة) مطلق (ة)

المستوى التعليمي: جامعي ثانوي متوسط

الفئة السوسيو مهنية: إطار متحكم منفذ

أبدا	احيانا	غالا با	دائما		
				1	أنت شديد العصبي في البيت لان عمالك يطالبك بمجهودات كبيرة
				2	تجد صعوبة في القيام بالواجبات العائلية لأنك تفكر دائما في العمل
				3	تلغي مواعيد مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء بسبب التزامك المهني
				4	تجد صعوبة في انجاز متطلبات العائلية بسبب استعمال الزمن المهني
				5	ليس لديك الطاقة اللازمة للقيام بنشاطات الترفيهية مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء بسبب عمالك
				6	تعمل كثيرا لدرجة لم يبق لك وقت للترفيه
				7	تجد صعوبة في الاسترخاء في البيت بسبب التزاماتك المهنية
				8	عمالك تأخذ منك الوقت الذي ترغب في قضائه مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء بسبب عمالك
				9	وضعتك العائلية تجعلك شديد النرفزة لدرجة تسقط إحباطاتك على زملائك
				10	تجد صعوبة في التركيز على عمالك لان مشاكلك العائلية تشغلك
				11	مشاكلك مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء تؤثر على ادائك المهني
				12	لا ترغب في العمل نتيجة المشاكل مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء
				13	بعد يوم او أسبوع رائع في العمل اشعر بمزاج جيد للقيام بنشاطات مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء
				14	تنجز جيدا المتطلبات العائلية نتيجة لما تعلمته في العمل
				15	تنجز بشكل جيد التزاماتك في المنزل لان عمالك يحثك على ذلك
				16	تسيير وقتك بفعالية في المنزل بفضل الطريقة التي تعمل بها
				17	علاقاتك مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء جيدة بفضل ما تعلمته في العمل
				18	بعد القضاء عطلة نهاية الأسبوع رائعة مع الزوج (ة) والعائلة والأصدقاء، تستمتع أكثر في العمل
				19	تأخذ مسؤولياتك بشكل جدي في العمل لأنك مطالب بالشيء نفسه في المنزل

				تلتزم بشكل جيد بالتزاماتك في العمل لأنك مطالب بالشيء نفسه في المنزل	20
				تسيير وقتك بفعالية في العمل لان لابد عليك القيام به كذلك في المنزل	21
				لديك ثقة كبيرة في نفسك لان حياتك العائلية منظمة جيدا	22

إستبيان الرضا الوظيفي مينوستا (MSQ) (النسخة الاولى)

في عملك، انت راض عن:

الرقم	العبارة	دائما	غالباً	أحيانا	نادراً	أبداً
01	فرص التقدم.					
02	شروط العمل.					
03	فرص القيام بأشياء مختلفة من وقت لآخر.					
04	أهميتك في اعين الآخرين					
05	الطريقة التي يسير بها مشرفك العمال (العلاقات الإنسانية).					
06	كفاءة رئيسك في اتخاذ القرارات (الكفاءة التقنية).					
07	إمكانية القيام بأشياء لا تتعارض مع ضميرك.					
08	الاستقرار في عملك.					
09	إمكانيات مساعدة الآخرين في المؤسسة.					
10	إمكانيات القول للآخرين عما يجب القيام به.					
11	إمكانيات القيام بأشياء مستعملاً كفاءتك.					
12	الطريقة التي تطبق بها الإجراءات والقواعد الداخلية المؤسسة.					
13	أجرك مقارنة لأهمية العمل الذي تقوم به.					
14	إمكانيات أخذ القرارات بمبادرتك الشخصية.					
15	إمكانيات البقاء مشغولاً طول الوقت خلال يوم العمل.					
16	إمكانيات محاولة استخدام طرقك الخاصة لتحقيق العمل.					
17	إمكانيات العمل وحيداً في عملك.					
18	طريقة الزملاء في التعامل فيما بينهم.					
19	عبارات المجاملة التي تتلقاها عند انجاز عمل جيد					
20	شعور الإنجاز المتحصل عليه من خلال عملك.					

استبيان الرضا الوظيفي مينوستا (MSQ) (بعد التعديل)

في عملك، انت راض عن:

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	احيانا	ناذرا	أبدا
01	فرص التقدم.					
02	شروط العمل.					
03	فرص القيام بأشياء مختلفة من وقت لآخر.					
04	أهميتك في اعين الآخرين					
05	الطريقة التي يسير بها مشرفك العمال (العلاقات الإنسانية).					
06	كفاءة رئيسك في اتخاذ القرارات (الكفاءة التقنية).					
07	إمكانية القيام بأشياء لا تتعارض مع ضميرك.					
08	الاستقرار في عملك.					
09	إمكانيات القيام بأشياء مستعملا كفاءتك.					
10	الطريقة التي تطبق بها الإجراءات والقواعد الداخلية المؤسسة.					
11	أجرك مقارنة لأهمية العمل الذي تقوم به.					
12	إمكانيات أخذ القرارات بمبادرتك الشخصية.					
13	إمكانيات محاولة استخدام طرقك الخاصة لتحقيق العمل.					
14	شعور الإنجاز المتحصل عليه من خلال عملك.					