



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة وهران – احمد بن حمد



كلية : العلوم الاجتماعية

قسم : علم النفس و علوم التربية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم

الموضوع :

الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي [دراسة ميدانية بمؤسسة ميناء وهران]

اسم المؤطر في الجامعة:

- أيوب مختار

إعداد الطالبة :

• موصالي منال

السنة الجامعية :

2017/2016

الإهداء :

إلى النور الذي ينير لي درب النجاحأبي

ويا من علمتني الصمود مهما تبدلت الظروف.. أمي

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق

ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم

لإرضائي والعيش في هناء

.....إخوتي.....

.....إلى أساتذتي

..إلى زملائي وزميلاتي..

أهدي هذا البحث المتواضع راجياً من المولى

عز وجل أن يجد القبول والنجاح

التشكرات

أتقدم بشكر الخالص إلى الله عز و جل الذي أمدنا بالقوة و الصبر و وفقنا
في دراستنا لانجاز هذا العمل .

و أشكر والديار عاهما الله بفضلله وكرمه وجعلني ذخرا لهما والى أخويا
و إخوتي الكرام .

كما أتقدم بالشكر و التقدير إلى الأستاذ القدير **يوب مختار** اعترافا به و
بمساعده المستمرة لنا التي كانت السند الدائم و السراج الفعال الذي نور طريقنا
للقيام بالتربص على أحسن وجه .

إلى جميع من رافقنا و دعمنا في جميع تدرج حياتنا الجامعية من الطلبة و
الأساتذة إلى حيث التخرج .

كما اشكر عمال مؤسسة ميناء وهران حيث دعموني و أفدونا بالمعلومات
القيمة التي من شأنها إتمام تربصنا و مساندتنا في جل حياتنا المهنية.
وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إتمام هذه المذكرة .

ملخص البحث :

تهدف الدراسة الى الكشف في ما اذا كان للضغوط المهنية علاقة ارتباطية بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران من وجهة نظرهم ، و معرفة واقع مستويات ضغوط العمل ومستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران . و كانت الاشكالية عبارة على ثلاثة تساؤلات وهي : ما واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟ ، ما مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟ ، هل هناك علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران؟ . و في اطار الاجابة على التساؤل الثالث من اشكالية البحث و ضعت الطالبة الباحثة فرضية مفادها وجود علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

و من اجل اختبار فرضية البحث و الاجابة على التساؤلات قامت الطالبة الباحثة بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، فاختارت الطالبة الباحثة عين بلغت 90 عامل ، و لتحقيق اهداف الدراسة قامت الطالبة الباحثة بتبني استبيان من مذكرة ماستير لطالبة لقرع خديجة سنة 2014/2013 يحتوي على 54 فقرة ، و يضم متغير الضغوط المهنية 33 فقرة ، و 21 فقرة في المتغير الرضا الوظيفي .

كما كان المنهج المستعمل في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ، نظرا لطبيعة الموضوع ، حيث انه يهدف الى جمع الحقائق عن الموضوع ، و تحليلها ، و تفسيرها لاستخلاص دلالتها .

و من اجل اختبار صدق ، و ثبات الاستبيان قامت الطالبة الباحثة بتطبيق الدراسة الاستطلاعية على عينة بلغت 20 عامل ، و من اجل تحليل استجابات افراد عينة الدراسة تم استخدام برنامج (spss) ، و كانت الخصائص السيكومترية المعتمدة في ذلك صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ، و معادلة الفا كرومباخ لحساب الثبات ، و من اهم النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة ان الخصائص السيكومترية لاداة البحث

تحققت ، حيث بلغت نسبة الثبات 0.71 بالنسبة للضغوط المهنية ، 0.58 بالنسبة للرضا الوظيفي .

و لمعرفة مستويات كل من ضغوط المهنة و الرضا الوظيفي تم حساب متوسط الحسابي و الانحراف للفقرات لكلتا المتغيرات .

و من اجل ايجاد العلاقة الارتباطية بين المتغيرين ، اعتمدت الطالبة الباحثة على اسلوب الاحصائي معامل بيرسون ، و كانت النتائج التي ابرزتها هذه الدراسة في الاخير كالتالي :

- تم اختيار خمسة مستويات لكلا متغيرات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي التي تم اجابة عليها افراد الدراسة بدرجة مرتفعة .
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران معامل الارتباط بيرسون الذي بلغ نسبته -0.083 .

محتويات البحث :

| | |
|--------|-------------------------|
| أ..... | الاهداء |
| ب..... | الشكر |
| ج..... | ملخص البحث |
| ه..... | محتوى البحث |
| ح..... | قائمة الجداول و الاشكال |
| ط..... | قائمة الملاحق |

الجانب النظري

الفصل الاول : تقديم البحث

| | |
|---------|-----------------------|
| 03..... | 1. مقدمة البحث |
| 05..... | 2. إشكالية البحث |
| 05..... | 3. فرضية البحث |
| 06..... | 4. دوافع الدراسة |
| 06..... | 5. اهداف الدراسة |
| 06..... | 6. اهمية الدراسة |
| 07..... | 7. حدود البحث |
| 07..... | 8. التعاريف الاجرائية |

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

| | |
|---------|-------------------------|
| 09..... | تمهيد |
| 09..... | 1. تعريف الضغوط المهنية |
| 12..... | 2. عناصر الضغوط المهنية |

3. مراحل الضغوط المهنية 12

4. أنواع الضغوط المهنية 14

5. نماذج و النظريات الضغوط المهنية 15

خلاصة الفصل 20

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

تمهيد 22

1. مفهوم الرضا الوظيفي 22

2. اهمية الرضا الوظيفي 23

3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي 24

4. نواتج الرضا الوظيفي 26

5. ابعاد الرضا الوظيفي 28

6. نظريات الرضا الوظيفي 29

خلاصة الفصل 35

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد 38

أولا : حدود المكانية و الزمنية للدراسة الميدانية 38

ثانيا : الدراسة الاستطلاعية 38

1. دواعي الدراسة الاستطلاعية 38

| | |
|---------|---|
| 38..... | 2. المجال الجغرافي للدراسة الاستطلاعية |
| 43..... | 3. وسائل الدراسة الاستطلاعية |
| 46..... | 4. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية |
| 50..... | 5. الجانب السيكمي للدراسة الاستطلاعية |
| 52..... | ثانيا :الدراسة الاساسية |
| 52..... | تمهيد |
| 52..... | 1. المجال الزمني للدراسة الاساسية |
| 52..... | 2. دواعي الدراسة الاساسية |
| 52..... | 3. عينة الدراسة الاساسية |
| 53..... | 4. الادوات المستعملة في الدراسة الاساسية |
| 53..... | 5. مواصفات عينة الدراسة الاساسية |
| 56..... | 6. الاساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة الاساسية |

الفصل الخامس : عرض النتائج و مناقشتها

| | |
|---------|---|
| 58..... | أولا : عرض النتائج |
| 58..... | 1. عرض النتائج المتعلقة بالتساؤلات وفرضية البحث |
| 65..... | ثانيا : مناقشة النتائج |
| 65..... | 2. مناقشة النتائج خاصة بالتساؤل (01) |
| 65..... | 3. مناقشة النتائج خاصة بالتساؤل(02) |
| 65..... | 4. مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية البحث |
| 68..... | الخاتمة |

التوصيات69

قائمة الراجع70

الملاحق72

قائمة الجداول و الأشكال :

قائمة الجداول :

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|---|-------|
| 33 | يبين نظرية الدرفر الاهداف و العمليات | 01 |
| 44 | يبين فقرات الاستبيان على حسب المتغيرات | 02 |
| 44 | يبين طريقة اعطاء الاوزان لبنود الاستبيان ذات الاتجاه الموجب ، و السالب | 03 |
| 44 | يبين الفقرات اتجاهات الموجبة والسالبة | 04 |
| 45 | يبين طريقة ترميز لمتغير الجنس | 05 |
| 45 | يبين طريقة الترميز لمتغير السن | 06 |
| 45 | يبين طريقة ترميز لمتغير المستوى العلمي | 07 |
| 46 | يبين طريقة ترميز لمتغير الاقدمية | 08 |
| 46 | يبين طريقة ترميز لمتغير مكان العمل | 09 |
| 46 | يبين طريقة ترميز لمتغير وسيلة النقل | 10 |
| 47 | يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس | 11 |
| 47 | يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن | 12 |
| 48 | يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى العلمي | 13 |
| 48 | يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية في العمل | 14 |
| 49 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير مكان العمل | 15 |
| 49 | يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير وسيلة النقل | 16 |
| 50 | يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان | 17 |
| 52 | يبين نتائج الثبات لكلا المتغيرين | 18 |
| 53 | توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس | 19 |
| 53 | يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن | 20 |
| 54 | يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى العلمي | 21 |
| 55 | يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية في العمل | 22 |
| 55 | يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير مكان العمل | 23 |
| 56 | يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير وسيلة النقل | 24 |
| 59 | يمثل استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي. | 25 |

| | | |
|----|---|----|
| 61 | يمثل استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير الرضا الوظيفي مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي | 26 |
| 63 | يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون | 27 |

قائمة الاشكال :

| الرقم | عنوان الشكل | الصفحة |
|-------|--------------------------------------|--------|
| 01 | يوضح نظرية التدرج الهرمي لماسلو | 17 |
| 02 | نموذج ليبرونيومان | 18 |
| 03 | نموذج جيبسون وزملائه | 19 |
| 04 | 04: نموذج سيزلاقي و ولاس 1987 | 20 |
| 05 | يوضح نظرية الدرر - الاهداف والعمليات | 33 |
| 06 | يوضح نظرية Z | 35 |

قائمة الملحق:

| رقم الملحق | الملحق |
|------------|-----------------------------|
| 01 | استبيان الدراسة الاستطلاعية |
| 02 | استبيان الدراسة الأساسية |
| 03 | الهيكل التنظيمي |
| 05 | Convention de stage |

الجانب النظري

الفصل الاول : تقديم البحث .

-مقدمة البحث :

أدى التطور ، و التقدم التكنولوجي ، و ما يرافقه من تغيرات سريعة في جميع مجالات الحياة ، حتى أصبح التغيير سمة مميزة لعصرنا الحاضر .

و يعد الميدان الصناعي من الميادين التي تآثرت بهذا التغيير ، و التطورات السريعة التي يشهدها العالم ، التي انعكست بدورها على مختلف المؤسسات ، و أخذت الحياة المهنية داخلها في التعقيد ، و ظهرت أمراض عديدة تهدد الانسان ، و تفتك بصحته النفسية ، و الجسدية نتيجة لتضخم حجم المؤسسات و زيادة عدد العاملين فيها ، و زيادة أعباء العمل ، و كثرة متطلباتها .

و المشكلة ان العلاقة بين الانسان العامل ، و المؤسسة علاقة تكاملية ، و ترابطية ، حيث لا يستطيع الانسان العامل الاستغناء ، و العيش بدون عمل ، و لا المؤسسة الناجحة ، و البقاء بدون الانسان العامل ، فتبقى بذلك المهنة جزءا اساسيا من حياة العاملين كما هو شأنها في الماضي ، و العنصر البشري من اهم نجاح ، و ازدهار المؤسسة ، فهو الذي يؤثر على انتاجها كما ، و كيفا ، و بالتالي تبقى المهنة ، أو العمل ، كما يشير ريجيو (1999) مصدر شقاء ، أو سعادة لهم ، فبعض الاعمال تفرض على العامل واجبات كثيرة ، و ضغوطات هائلة تقود الى تكويم مشاعر سلبية ، و اعمال اخرى قد تولد لدى العاملين مشاعر الرضا ، و تحقيق الذات . (ريجيو ، 1999 ، ص 269) .

و من هنا برزت اهمية كلا الموضوعين الضغوط المهنية ، و الرضا الوظيفي ، حيث يمكن ان نعرف ضغوط العمل حسب ما يشير شحاته ربيع ، محمد (2010) بأنها حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل .

و لا شك ان رضا العامل لا يتحقق في ظل و جود ظروف تتمثل في الحوادث المهنية و الامراض المهنية ، انخفاض الانتاج ، و الضغوطات ، كما يعتبر الرضا الوظيفي من اهداف علم النفس العمل و التنظيم ، و الذي يعني بتوفير احسن الظروف الملائمة للعامل بقصد تحسين تكيّفه المهني .

و نظرا الاهمية لكلا الموضوعين فان دراسة الطالبة الباحثة تهدف الى معرفة مستويات الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي ، و الكشف عن وجود علاقة بين الضغوط المهنية ، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران.

و للتفصيل أكثر في هذان الموضوعين ، و الاجابة على الاشكالية البحث ، و اثبات الفرضيات ، او نفيها تم تقسيم البحث الى فصول التالية :

الفصل الاول : تقديم البحث ، و تضم مقدمة البحث ، اشكالية البحث فرضية البحث ، دوافع الدراسة ، اهداف الدراسة ، اهمية الدراسة ، حدود البحث ، التعاريف الاجرائية .

الفصل الثاني : فتناول متغير الضغوط المهنية كالتالي :تمهيد ، تعريف الضغوط المهنية ، عناصر الضغوط المهنية ، مراحل و انواع الضغوط المهنية ، نماذج و النظريات الضغوط المهنية ، ثم خلاصة الفصل .

الفصل الثالث : تطرقت الطالبة الباحثة الى متغير الرضا الوظيفي بما فيه من تمهيد ، مفهوم الرضا الوظيفي ، اهمية الرضا الوظيفي ، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي ، نواتج الرضا الوظيفي ، ابعاد و نظريات الرضا الوظيفي ، نهاية بخلاصة الفصل .

الفصل الرابع : و هو الجانب التطبيقي و تناول الفصل اجراءات المنهجية للدراسة الميدانية : حيث تضم التمهيد ، حدود المكانية و الزمنية للدراسة ، تم الدراسة الاستطلاعية تم تاتي بعدها الدراسة الاساسية ، المجال الزمني للدراسة الاساسية ، دواعي الدراسة الاساسية ، عينة ، الادوات المستعملة لتطبيقها ، الاساليب الاحصائية المستعملة.

و اما بالنسبة للفصل الخامس : فتناول عرض النتائج ، و مناقشتها ، حيث عرضت الطالبة الباحثة النتائج المتعلقة بالاشكالية و الفرضية البحث ، ثم قامت بمناقشتها ، و في الاخير ذكرت الطالبة مجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي توصلت اليها من خلال الدراسة ، و التي يمكن للمؤسسة تراعيها.

- إشكالية البحث :

تعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في مؤسسات حيث أنها تؤثر على كافة اعضاء المؤسسة . حيث يتعرض العاملون في المؤسسة لحالات من اضطرابات و القلق و الخوف و الغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية و الاجتماعية . بالإضافة الى انعكاس ذلك على مستويات ادائهم في العمل و من تم عدم القدرة على تحقيق الاهداف التنظيمية المتوقعة للمؤسسة و بالتالي عدم الرضا عن العمل .

و قد وجدت الدراسات التي بحثت في هذا المجال ان للضغوط العمل آثار سلبية منها اصابة الفرد بالتوتر و الشعور بالإحباط و الاضطهاد و بالتالي انخفاض الاداء و الولاء اتجاه وظائفهم و نظرا لكون ضغوط العمل له اهمية بالغة لما له من آثار خطيرة تؤدي الى الكثير الى امراض النفسية او العضوية و ذلك بسبب الضغوط الذي يتعرض لها العاملون .

لدى تعمل الدارة في المؤسسات الحديثة الى الاهتمام بطرق تعمل على تشجيع العاملين و العمل على زيادة رضاهم الوظيفي . و هذا يتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه نحو المنظمة لتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم ، و ذلك لما ينتج ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين و موقفهم اتجاه عملهم و مؤسستهم .

و من هذا المنطلق تطرح الطالبة الباحثة الاشكالية التالية :

1. ما واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟
2. ما مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟
3. هل هناك علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

3- فرضية البحث :

- هناك علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

4- دوافع الدراسة :

- دوافعه الذاتية : اختيار لهذا الموضوع نابع من قناعة الباحثة نظرا لما اثاره في نفسها من الاهتمام و حب استطلاع عليه و اكتشافه في واقع المؤسسة .
- دوافع الموضوعية : محاولة الكشف عن علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لعمال مؤسسة ميناء وهران . تحديد مستويات ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران.

5- اهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية :

1. تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران .
2. تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران.
3. التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و زيادة الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران .

6- اهمية الدراسة :

تكتسب الدراسة اهميتها من خلال تناولها موضوع هام يتعلق بضغوط العمل و علاقته بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران بهدف التعرف على ضغوط العمل و محاولة تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي و يمكن تناول اهمية الدراسة من عدة جوانب تتمثل كالاتي :

1. الاهمية العملية :

و تكمن الاهمية العملية في امداد المسؤولين في مؤسسة ميناء وهران بتوصيات و مقترحات مستمدة من هذه الدراسة الميدانية لمواجهة ضغوط العمل لدى العاملين و خلق الرضا الوظيفي اتجاه عملهم لما ينعكس على ادائهم بشكل ايجابي و الوقوف على مسببات ضغوط العمل و تقديم مقترحات لتفادي السلبيات .

2. الأهمية العلمية :

تتناول الدراسة ضغوط العمل و علاقته بالرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران و ذلك لمواجهة الآثار السلبية ، و تساهم هذه الدراسة في اثراء المكتبة بهذا الموضوع الذي يعتبر اضافة علمية تساعد الباحثين في حقل العلمي الاكاديمي لتقديم دراسات مماثلة عن الجوانب الايجابية لضغوط العمل في القطاعات الاخرى .

6- حدود البحث :

اقتصرت حدود الدراسة على :

1. الحدود المكانية : طبقت الدراسة على عينة من مؤسسة ميناء وهران .
2. الحدود البشرية : تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 20 عاملا و الدراسة الاساسية من 90 عامل من كل الفئات المهنية .
3. الحدود الزمنية : تم اجراء الدراسة في مؤسسة ميناء وهران ، ابتداء من 2016/03/15 الى غاية يوم 2016/04/30 .

7- التعاريف الاجرائية :

1. الضغوط المهنية :

هي استجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة العمل لدى افراد العاملين و التي قد تؤثر على اداء عملهم بشكل سلبي و تضعف رضاهم الوظيفي و تظهر في سلوكهم في العمل و في حالتهم النفسية و الجسمية .

2. الرضا الوظيفي :

هو الشعور الداخلي او النفسي يأتي نتيجة لقتاعة الفرض للعمل الذي يؤديه ، و الفرد الذي يكون لديه ذلك الرضا تكون لديه مشاعر و تصرفات اجابية نحو العمل و هو ما يسمح له بتحقيق طموحاته .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد :

يعيش الفرد خلال سيرورة حياته، داخل دائرة من المتطلبات والحاجات المادية والنفسية و الاجتماعية التي يحتاج إلى إشباعها من محيطه.

إلا أن هذا الأخير، قد يعوق الفرد نحو تحقيق طموحاته وإشباع حاجاته نظرا لتعقيداته، مما يجعل الواقع واقعا غير صحي، يولد لدى الفرد صراعات وضغوطات بشتى أنواعها. بما فيها الضغط المهني، أي ذلك الضغط الناتج عن بيئة العمل بمختلف ظروفها، الفيزيائية (كالضوضاء والتشويش لآلي و رداءة الأثاث وقلة التهوية... إلخ) أو لظروف الاجتماعية (كتدهور العلاقات الاجتماعية المهنية)، وحتى لظروف نفسية (كالتعب وإحساس بالملل وروتين، والإحباط... إلخ).

مما يجعل التكيف معها صعبا نوعا ما، وتحويل الفرد نحو أداء مهنته على أكمل وجه، هذا من جهة ومن جهة أخرى، قد تكون حافزا قويا نحو بذل الجهود لتغيير البيئة وتحدي الواقع والعمل والمثابرة الجدية لتقديم المزيد والجديد وإبداع في العمل. وعليه فموضوع الضغط المهني يعتبر من الموضوعات التي لا بد أن تأخذ حيزا كبيرا من الدراسات والبحوث في مختلف التخصصات والفروع نظرا لأهميتها.

1. تعريف الضغط العمل:

قبل أن نتطرق إلى طبيعة الضغط المهني يجدر بنا أن نتعرف أولا على ماهية الضغط. فعندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نتحدث عن ظاهرة وجدت مع وجود الإنسان على وجه الأرض فالإنسان وجد ليعمل وليشقى، وقد ترتب عن هذا الشقاء والعمل عددا من الصعاب والعراقيل التي كانت سببا لضغوطه، فضغط بهذا المعنى هو ظاهرة طبيعية، أما يسخرها الفرد لخدمته أو القضاء عليه. فهي كلمة مشتقة من اللغة اللاتينية استخدمت في القرن 17 بمعنى الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء. أما في القرن الثامن والتاسع عشر، فأصبح يشار إلى كلمة ضغط أو الإجهاد أو التوتر، حيث إمتدت هذه المصطلحات إلى مختلف

العلوم، وتدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعاً تحت توتر أو إجهاد إنفعالي أو جسمي (هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد، 1998، ص13)

فما أكثر المواقف التي يمر بها الفرد، وينتج عنها الضغط، وعلى هذا الأساس صنفت الضغوط.

فنقول مثلاً: الضغوط النفسية: "أي التي مصدرها النفس أو الذات"، وكذلك نقول ضغوط إجتماعية "التي يكون مصدرها المحيط".

ومن أبرز التصنيفات المعروفة "الضغوط المهنية" التي مصدرها مهنة الفرد ومحيطه المهني.

التي كانت محك الدراسات عبر العديد من السنوات، لعديد من الباحثين في مختلف المجالات، وذلك للوصول إلى وصف دقيق لظاهرة الضغط داخل جو العمل.

فقبل أن نتطرق إلى أهم التعاريف الإصطلاحية التي وصفت بها هذه الظاهرة يجدر بنا التعرف أولاً على مفهومها اللغوي: فضغط (stress) هي كلمة مشتقة من الفعل setringers اللاتيني الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي etrinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الإختناق الذي يسبب قلق. (حسن شحات، نجار زينب، 2003، ص208) وعليه فالضغط المهني هو ذلك الضيق أو الشدة الناتجة عن بيئة العمل أو المهنة.

أما بالنسبة لأهم التعاريف الإصطلاحية لهذه الظاهرة فيمكن تقسيمها حسب طبيعتها إلى:

أ. التعاريف التي ركزت على الضغط كمثير.

ب. التعاريف التي ركزت على الضغط كإستجابة.

ج. التعاريف التي ركزت على الضغط كتفاعل بين الفرد والبيئة.

أ. **الضغط كمثير:**

ومن بين التعريفات التي عرفت الضغط كمثير نذكر ما يلي: "تعريف لا زاروس وكوهين" بأنه الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو السلوكي " (يوسف جمعة سيد، 2004، ص17)

فيما يركزان على الأحداث والمواقف والمصادر التي تثير الفرد وتجعله يتحداها ليتكيف

معها، حيث يستجيب لها عبر ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: جانبه الفسيولوجي الجسدي.

المرحلة الثانية: قدراته على التفكير وتحليل المواقف.

المرحلة الثالثة: جانبه السلوكي (رد الفعل اتجاه الحدث). (أحمد حافظ فرج، 2007، ص20)

"كما يعرفه آخرون: بأنه حالة تؤثر على الجوانب الإنفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم، وفي حالتهم الصحية " (أحمد حافظ فرج، 2007، ص20)

بمعنى أن لضغط تأثير سلبي فقط على صعيد ثلاث مستويات 1: التفكير، 2: السلوك، 3: الصحة.

ب. الضغط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الإتجاه الضغط بإعتباره رد فعل بدني، نفسي، سلوكي، صادر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة ومنهم.

" فونتانا fontana: الضغوط تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية لكائن الحي " (محمد عبد العزيز المجيد، 2005، ص18)

وكذلك "برون جرينبرج brown & greenberg: اللذان يعرفان الضغوط: بأنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة ، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة " (حسين طه عبد العظيم، حسين سلامة عبد العظيم، 2005، ص22)

ففي هذا التعريف الأخير يركز كلا العالمين على الردود الفسيولوجية التي تكيف الفرد وتكون حافزا لتحقيق أهدافه التنظيمية.

ج. الضغط كتفاعل بين الفرد و البيئة:

نظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئة المحيطة به حيث يتبنى أصحاب هذا الإتجاه المنظور الشامل للاتجاهين السابقين ومن بين التعاريف الموازية لهذا الإتجاه.

"تعريف نيومان و بيه Newman & Beeh: بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ،تحدث تغيرا في الحالة البدنية و النفسية

لفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد " (العميان محمود سليمان، 2005، ص161)

"ويعرفه صباغ بأنه: الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه " (قوراري حنان، 2013) فمن خلال استعراضنا لما سبق من التعاريف يمكن أن نركز على ثلاث نقاط مهمة لوصف ظاهرة الضغط المهني.

- أن الضغط المهني يحدث كنتيجة لموقف يحدث داخل المنظمة .
- أن هذا الموقف يؤثر سلباً أو إيجاباً على الفرد عبر ثلاث مستويات (البدني، الإنفعالي الوجداني، السلوكي).
- أنه تفاعل بين النقطتين السابقتين (مثير والإستجابة). (قوراري حنان، 2013)

2. عناصر الضغط المهني:

يوجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية، والتي حددها "سيزلاقي" و"الإلاس" في ثلاث عناصر أساسية وهي:

أولاً: **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ومصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد أو الجماعة.... الخ.

ثانياً: **عنصر الإستجابة:** ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.

ثالثاً: **عنصر التفاعل:** هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. و هذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (عبد الباقي صلاح الدين، 2004، ص337)

3. مراحل الضغط المهني:

أول محاولة تفسير وتحديد لمراحل الضغوط، قام بها الطبيب والعالم (هانس سيليه)، حيث إقترح أن الفرد يمر بالمراحل التالية حينما يتعرض لضغط ما:

أ. **مرحلة الإنذار:** (مرحلة التعرض للضغوط):

ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر. تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس الحشوي، آلام المعدة وتقلص القولون أو الذكريات) أو خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته. ويمكن القول بأن هذا المثير أدى (بلال محمد اسماعيل، 2004، ص237) إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يترتب عليها بعض المظاهر، التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: ضربات القلب، الأرق، التوتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الإستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

ب. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي ما سبق إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم للتعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين أما (المواجهة والهروب)، وذلك في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يحقق الفرد حالة من التوازن وفي حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية وهنا يكون قد تعرف وتأثر بالفعل إلى ضغوط. (بلال محمد اسماعيل، 2004، ص237)

ج. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسب الكوليسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الإستجابة. (قوراري حنان، 2013) حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى مرحلة التكيف مع ما يحدث فعلا. فإذا نجح، فإنه يحقق التوازن لذاته، أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

د. مرحلة الإستنزاف أو التعب والإنتهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه للمواقف الضاغطة بإستمرار ولفترة زمنية طويلة (إستمرارية التواتر والزمن)، هنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتواتر وتكرار المثير ومقاومته ومحاولة التكيف معه. ومن أهم مظاهر وآثار الوصول إلى هذه المرحلة ما يلي:

- الإستياء من جو العمل .

- إنخفاض معدلات الإنجاز .
- التفكير في ترك الوظيفة .
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل:النسيان المتكرر.السلبية.اللامبالاة والإكتئاب .
- الأمراض العضوية وسيكوسوماتية :قرحة المعدة، إرتفاع ضغط الدم الجوهري، إرتفاع السكر... الخ. (بلال محمد اسماعيل ،2004،ص34)

4. أنواع الضغط المهني:

حاول الباحثين تصنيف الضغوط النفسية والمهنية إلى أنواع مختلفة، وذلك بناء على معايير وأسس تصنيف معينة نذكر منها:

أ. حسب الآثار المترتبة على الضغوط:

1) **الضغط النفسي الإيجابي:** هو عبارة عن تغيرات وتحديات تفيد نمو المرء وتطوره(كتفكير وطريقته مثلا)،وهذا النوع من الضغط يحسن الأداء العام،ويساعد على زيادة الثقة بالنفس والإبداع.

2) **الضغط النفسي السلبي:** (الضيق) فهو عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية ،وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية،تؤدي إلى حدوث عوارض مرتبطة بالضغط النفسي كصداع وألام المعدة والظهر والتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وإرتفاع ضغط الدم والسكري.

ب. حسب مصادر الضغوط:

- الضغوط الإنفعالية والنفسية: القلق،الإكتئاب،المخاوف المرضية... الخ
- الضغوط الأسرية:بما فيها الصرعات الأسرية والإنفصال والطلاق وتربية الأطفال.
- الضغوط الإجتماعية :كتفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات أو قلتها والإسراف في التزاور والحفلات... الخ.
- ضغوطات العمل :كالصرعات مع الرؤساء وضغوط الإنتقال كالسفر والهجرة .. الخ.

(قوراري حنان ،2013)

ج. من حيث الشدة:

- صنفها بابكوك (babcock) إلى ثلاثة أنواع وهي :
- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: (كالعصاب)

- ضغط ذو أصل خارجي: صادر عن بيئة الفرد كمواجهته للعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد اجتيازها والتخطيط لها ليشع بالراحة والرضا.
- إجهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئته تحفزه على إستغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. (لوكيا الهاشمي، بن زروال، 2006، ص16)
- د. من حيث الفترة الزمنية:

التي يستغرقها الضغط، الشدة التوتر، مدى التأثير على صحة الإنسان النفسية و البدنية ويقسم "jaims" الضغوط إلى :

- 1) الضغوط البسيطة: تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
 - 2) الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض الأمور أو الطوارئ (كفترة العمل الإضافية، زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه)
 - 3) الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع ولأشهر وتتجم عن أحداث ومصائب وأزمات: كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز .
- هـ. حسب السبب:

- الضغوط الأسرية: الانفصال، التنافر الأسري، فقر، وفاة... الخ
- ضغوط النقص: نقص الممتلكات والأصدقاء
- ضغوط العدوان: سوء المعاملة من العائلة والاقرب
- ضغوط السيطرة: التأديب، العقاب القاسي . (قوراري حنان ، 2013)

5. النظريات المفسرة للضغط المهني:

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط من جهة وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع من جهة أخرى، ومن بين هذه النظريات والنماذج نذكر ما يلي:

أ. نظرية هانس سيلبي 1936 hans sely:

قدم هانس سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية ولجسدية إتجاه الضغط، حيث إعتبر أن

لأعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة .وحدد سيلبي
ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها:أعراض التكيف العامة
وهي **général adaptation syndrome** :

(1) **مرحلة الإنذار أوالتنبيه:**وهي الإستجابة(عثمان فاروق السيد،2001،ص101)

المبدئية الأولى للموقف، وذلك عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق
الحواس، التي تنتقل منها الإشارات العصبية إلى الدماغ وبتحديد إلى الغدة النخامية،
وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية و الكميائية للأجهزة المعنية، وبالتالي يتم إفراز هرمونات
في الجسم ويزداد التنفس وتشد العضلات لتهيأ الجسم لعملية المواجهة.

(2) **مرحلة المقاومة:**وهي مرحلة الحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما
يتعرض للتحطيم والتدمير،إلا أنه يعد تعرض الفرد لضغط طويل لمدة ، فإنه يصل إلى نقطة
يعجز فيها عن الإستمرار وتصبح الطاقة على التكيف منهكة ومجهد،وبالتالي يدخل الفرد
في مرحلة الإعياء والإنهاك .(عثمان فاروق السيد،2001،ص101)

(3) **مرحلة الإنهاك:**إن إستمرار الضغط أو التهديد يؤدي إلى إستنفاد الأعضاء الحيوية

لقواها اللازمة للصمود الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت، وهناك أدلة
علمية تبين أن إستمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في
الجسم، وفي الحالات القصوى إلى الوفاة .(يخلف عثمان ،2001،ص51)

ومن الإنتقادات التي وجهت إلى نظرية هاني سيلبي، تتمثل في إهماله للعوامل النفسية في
الإستجابة للضغط، إذ يتمثل الضغط عنده بمثابة إستجابة لتنبهات فيزيولوجية ونشاط
هرموني.

ب . النظرية التفاعلية:

تعتبر هذه النظرية الضغط نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة،ومن بين النظريات
التي تؤمن بهذا التوجه.

(1) **نظرية لازاروس:**تتنمي هذه النظرية الى النظريات المعرفية المفسرة للضغط،حيث

يرى لازاروس أن العملية المعرفية هي المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة

الإستجابة له :أي عن طريق إدراك الموقف ضاغط، وهناك عدة عوامل تتدخل لتحديد نوعية هذا الإدراك وهي:

- أهمية الموقف الجديد .
- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف .
- تراكم الأحداث الضاغطة .(قوراري حنان ،2013)

• معلومات الفرد حول الإستراتيجيات المناسبة للمواجهة كما أن للعوامل البيئية الإجتماعية وخصائص الشخصية للفرد وخصائص الوضعية الضاغطة، أهمية كبيرة في تحديد إستجابة الضغط .(قوراري حنان ،2013)

ج. نظرية ماسلو:

يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات و لا سيما فسيولوجية مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات .((عثمان فاروق السيد،2001،ص100))
والشكل الآتي يوضح التنظيم الهرمي للحاجات التي وضعها ماسلو:

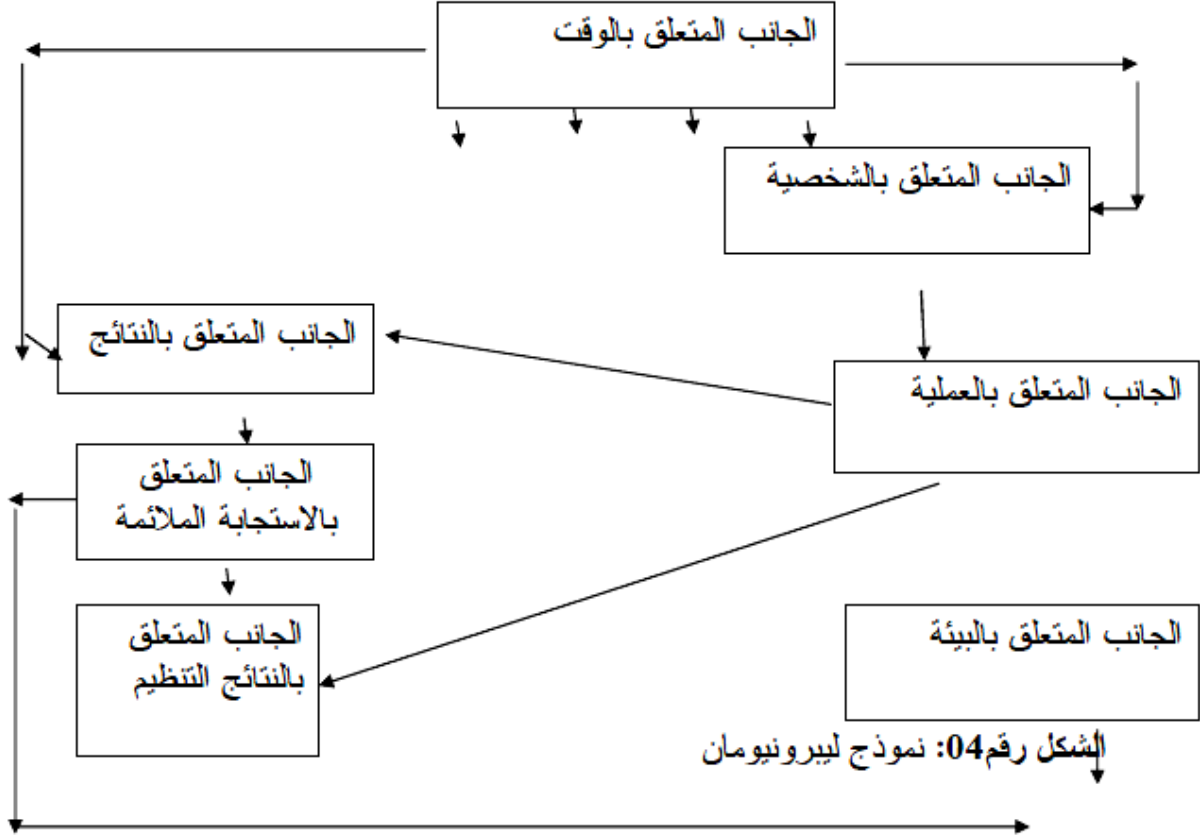
شكل رقم:
01
يوضح
نظرية
التدرج
الهرمي
لماسلو(عد
ي كريم
ناصر،
2009، ص
12)



د. نموذج ليبر ونيومان 1978 :

يقوم هذا النموذج على إفتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد

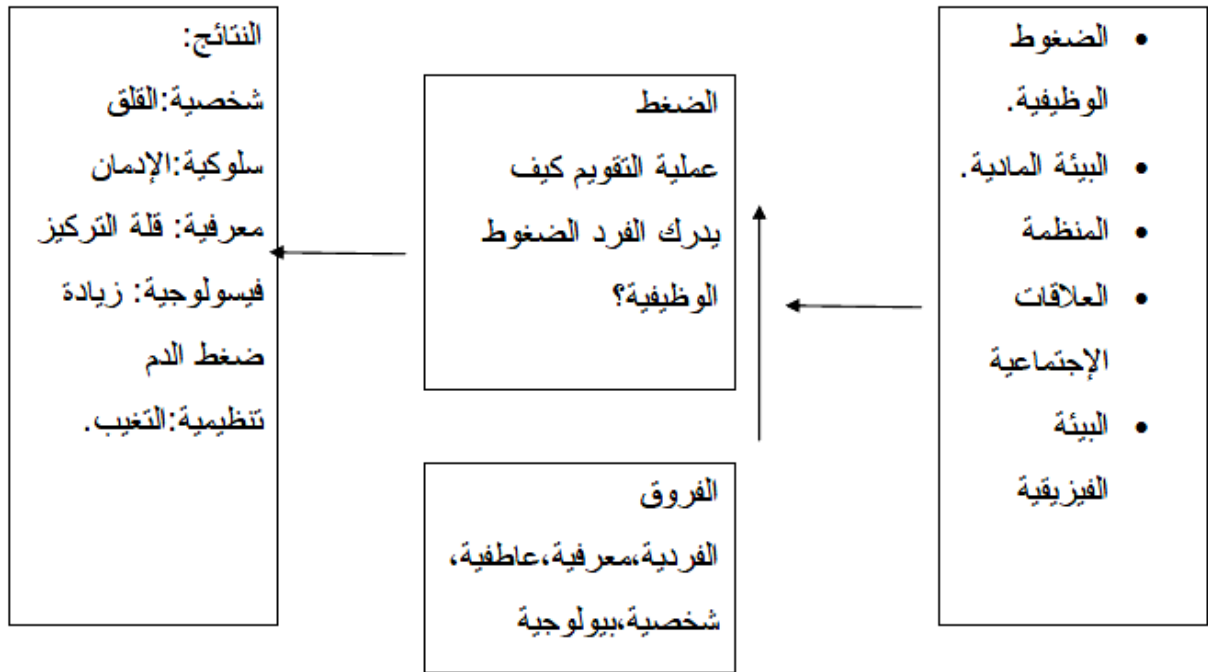
وهما: الفرد والمنظمة ،حيث يتفاعل هذان العنصرين في زمن محدد، وهذه الضغوط تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كلا العنصرين إلى الإستجابة للضغوط بشكل ملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي .



الشكل رقم 02: نموذج ليبرونيومان

هـ. نموذج جيسون وزملائه 1982 :

مفادها لمصادر الضغوط الوظيفية المختلفة تأثير على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط، وذلك على مستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج وآثار الضغط. كما يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية الديموغرافية)، على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. (قوراري حنان، 2013)

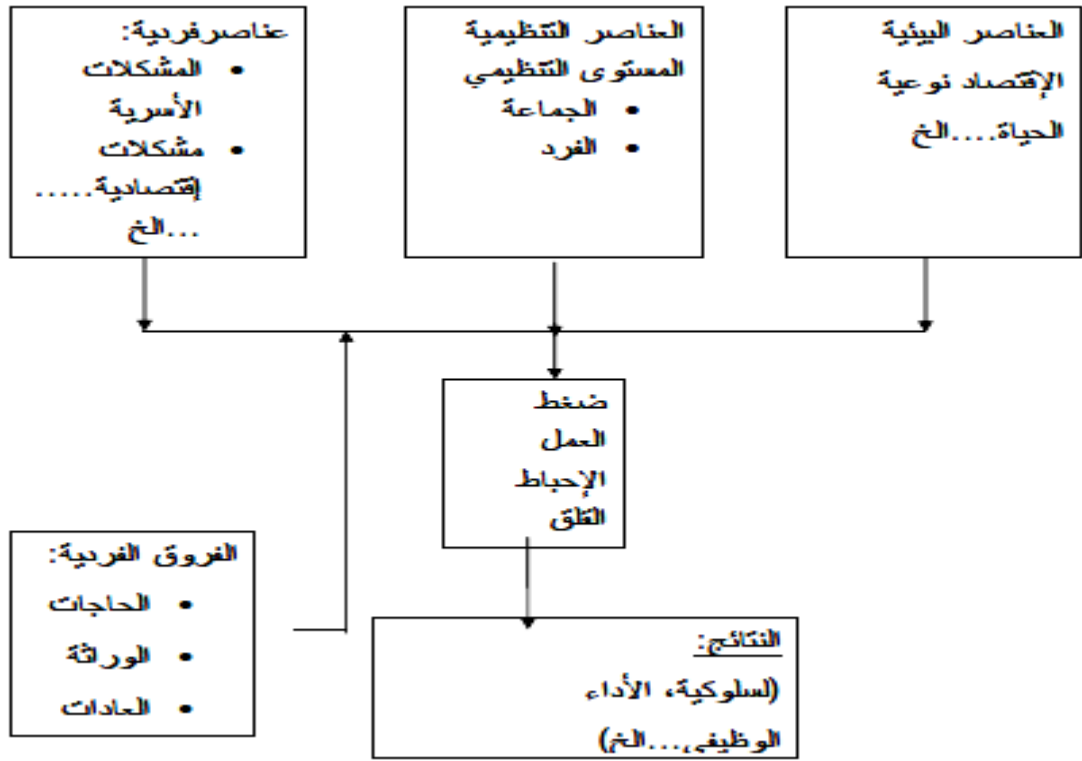


شكل رقم 03: نموذج جيبسون وزملائه.

و. نموذج سيزلاقي و ولاس 1987 :

يقوم هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية وهي البيئة، المنظمة، العوامل الفردية، وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة من الضغوط، والتي بدورها ورغم وجود فروق فردية بين الأفراد تترك آثارها على صعيد مستويين:

- 1) المستوى الفردي (الجانب النفسي السلوكي، الصحي)
- 2) وأثرا سلبيا عل مستوى المنظمة التي ينتمي إليها الفرد. (قوراري حنان، 2013)



شكل رقم 04: نموذج سيزلاقي و ولاس 1987 (قوراري حنان، 2013)

خلاصة الفصل :

تعد ضغوط العمل من احد الموضوعات الاساسية التي يركز الباحثون في مجال الادارة على دراستها من حيث المسببات و الاثار باعتبار ان الضغط العمل هو احد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق اهدافها الخاصة مع زيادة حدة المنافسة التي تواجهها حيث ان وجود المستويات مرتفعة من الضغط المهني قد يؤثر سلبا على الاداء الفردي و بالتالي على اداء المنظمة ككل .

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

تمهيد:

يتحدد الرضا الوظيفي وفقا للتفاعلات في إطار بيئة العمل ، فهو يعبر عن السعادة التي تتحقق عن طريقها .وبالتالي فهو مفهوم يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو النفسية التي يشعر بها الفرد نحو العمل .وفي هذا الفصل من الدراسة سنتطرق إلى مفهوم الرضا المهني ، وأهميته ، وأهم النظريات التي اهتمت بالرضا المهني وأبعاده والعوامل المؤثرة فيه، ونختمه بحوصلة من خلال تلخيص ما جاء فيه.

1. مفهوم الرضا الوظيفي :

لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا المهني وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين ، حيث عبروا عن مفهوم الرضا المهني بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له ، ونستعرض فيما يلي بعض التعريفات:

1-1- لغة :

رضي ، رضا، رضى .ورضوانا .ومرضاة عنه وعليه رضا ورضاء، غيب في (الرضا .ويقال :راضي عن الشيء :اختاره وفتح به (بسمه خضراوي ،2014) أما معجم التراث الأمريكي فقد عرف الرضا بأنه : تحقيق واشباع رغبة أو حاجة شهوة أو ميل. كما عرف المعجم السلوكي ولمان (wolman) الرضا بأنه :حالة السرور لدى الكائن العضوي(.الشرابدة سالم تسيير، 2008 ، ص63)

2-1-اصطلاحا:

عرفه أنس شكشك بأنه:"اتجاه العامل نحو عمله ومدى إخلاصه وتفانيه في خدمة العمل ويقاس من خلال توافق العامل مع عمله وقيامه بالعمل، بنشاط وجد ومثابرة أنو يحقق السعادة والطمأنينة في عمله ، ويكسب تقدير واعجاب إدارته والمشرفين عليه ويبني إيجابية مع من يعملون معه . ولا يعاني في عمله أنواع الممل ويصاحب عمله مشاعر السرور والرضا (أنس شكشك ، 2009 ، ص43)

وعرفه فروم(MOORV) على انه : "شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا المهني بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا المهني" . أما (شلول)

فيعرف الرضا المهني بأنه : " ذلك الشعور النفسي بالقناعة والسرور والارتياح، والذي يستعيده الموظف من وظيفته، وجماعة العمل لرؤساء، وزملاء، ومرؤوسين، وما توفره له هذه الوظيفة من مزايا مادية ومعنوية، واستقرار ومن الإدارة المباشرة(الإشراف) ومن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي (الشرايدة سالم تسيير ، 2008 ، ص64)

يتبين من التعريفات السابقة اختلاف الباحثين على تحديد مفهوم الرضا المهني ويمكن القول بأن الرضا المهني هو :الشعور بالارتياح والسرور الناتج من إشباع الحاجات للفرد، وقد يكون هذا الشعور داخلي يتعلق بالعامل اتجاه عمله، وقد يكون شعور ظاهرا في سلوكه وقد يكون مستتر في نفسه .ولكل فرد درجة من الرضا تميزه عن غيره.

2. أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل ، فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، مما يدعو إلى دراسة الرضا المهني لما له من أهمية تطبيقية وعلمية، ويعكس تحديد أهمية الرضا الوظيفي فيما يلي:

- إن ارتفاع درجة الرضا المهني يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- يعتبر الرضا المهني بمختلف المستويات الإدارية حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تتشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها.
- لرضا المهني أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة فعن طريق دراسة الرضا المهني نتعرف على جوانب القصور ، ويتم أيضا معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة، التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية(نسة خضراوي ،2014)
- تقليل ظاهرة التغيب وتخفيف معدل دوران العمل في المنظمة ، وهذا سيؤدي إلى إبعاد المنظمة عن الخسائر المادية والمعنوية الناجمة عن نتائج الظاهرتين المذكورتين(علي كريم ناصر ،الدليمي أحمد محمد أخلف ، 2009 ، ص 127)
- زيادة الولاء التنظيمي بحيث يجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم بما يفعلون، وأن نشاطاتهم ، و خلالهم غالبا ما يكون على حساب اهتماماتهم الأخرى ، وأنهم ينظروا لمشاكل المنظمة على أنها مشكلات شخصية لهم.

• زيادة الاستقرار التنظيمي توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما ينقص الدور المتزايد الذي يمارسوه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيهـم .

• القضاء على الخسارة الاجتماعية التي تحدث خارج المؤسسة عندما تضطرب علاقات الأفراد العاملين مع أسرهم وأصدقائهم ، بسبب عدم رضاهم عن وظائفهم الحالية ، لأنها لا تتفق مع قدراتهم ورغباتهم وشعورهم بالإحباط .(علي كريم ناصر، 2009، ص127)

3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

تعتبر الوظيفة في حقيقتها مركب من المهام والأدوار والمسؤوليات والتفاعلات والمحفزات والعوائد ومن ثم فإن الرضا المهني يتطلب أن تتخلل الوظيفة إلى العناصر المكونة لها، وهناك عدد من العناصر وردت في الكتابات والأبحاث المتعمقة بالرضا المهني، ثم الاتفاق على بعضها والاختلاف على البعض الآخر (بسمة خضراوي، 2014) و تنقسم هذه العوامل إلى :عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة ، وأخرى ذاتية متعمقة أساسا بطبيعة الفرد العامل نفسه.

3-1- العوامل التنظيمية للرضا : وهي العوامل التي تؤدي لرضا الفرد العامل وهي

كالتالي:

3-1-1- الأجور والرواتب : يعرف الأجر على أنه "مقابل قيمة الوظيفة التي يشغلها الفرد، أو هو ما يحصل عليه العامل .وهو ما يصرف يوميا أو أسبوعيا". (أحمد ماهر، 2007 ص284)

حيث يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين ، وقد أثارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة مادية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل

حيث كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين ، كلما ازد رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

ومن الجديد ذكره هنا أن : هرزبرج خالف هذا الرأي في نظريته ، إذ أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي تؤدي إلى الرضا وانما فقد تمنع عدم الرضا، وهذا الرأي عليه بعض التحفظات التي منها: (عباس سهيلة محمد، 2007 ، ص178)

- أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات، كما أن المجتمعات والحضارات تؤثر هي الأخرى على الأفراد وحاجاتهم نحو العمل وتبرز أهمية الأجر في المجتمعات الرأسمالية بدرجة أكبر من المجتمعات النامية، نظرا لأهمية الجانب الاقتصادي في حياة الأفراد في تلك المجتمعات.

- أن الأجر تعد إحدى المسببات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية ، كالحاجة لمتميز ورمز لمتفوق والنجاح.

3-1-2-الإشراف: إن إدراك الفرد بمدى وجودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة

رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد لوجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين وحمانيته لهم(سلطان المشعان عويد، 2003 ، ص202)

3-1-3سياسات المنظمة : وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح واجراءات وقواعد تنظيم العمل، وتوضع التصرفات وتسلسليا بشكل ييسر العمل ولا يعيقه.

3-1-4- تصمي العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والمرونة والتكامل والأهمية والاستقلال، وتوافر معلومات كاملة يكون هناك صفات نسبية بالرضا عن العمل.(احمد ماهر، 2003 ، ص230)

3-1-5- محتوى وتنوع المهام : يمثل محتوى العمل ما يتضمنه العمل من مسؤولية

وصلاحية ودرجة تنوع في المهام التي تتضمنها ، ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل. إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي أي يتضمن عناصر إثراء والتي تسعى بالتحميل العمودي، كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل . وبالتالي يزداد رضاه.

وهذا ما أكدته تطبيقات إثراء العمل لهرزبرغ وهاكمان .(عباس سهيلة محمد ، 2007 ، ص178)

3-1-6- الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل : تختلف الأعمال في درجة سيطرة

الفرد على أدائها، حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل ، ومتى يبدأ ومتى ينتهي من العمل، أي له الحرية في جولة عمله كلما زاد رضاؤه عنه أي عن العمل.

3-1-7-ظروف العمل المادية : حتى يتحقق الرضا المهني في أحد جوانبه على

الأقل، يجب أن تكون الظروف المادية للعمل ملائمة . ومن أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة، التهوية، الحرارة، الضوضاء، ساعات العمل وغيرها ، بشكل مناسب وملائم يتجه إلى تحفيز العامل لا إلى تثبيطه (بسمة خضراوي ، 2014)

3-2-العوامل الشخصية للرضا : أظهرت الدراسات أن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية

الفرد .ومن هذه العوامل الآتي: (احمد ماهر، 2003 ، ص 23)

3-2-1- احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال في الرأي واحترام

الذات كلما كان أقرب إلى الرضا، أما الأشخاص الذين يشعرون بالانتقاص من قيمهم وقد راتهم ، فإنهم يشعرون عادة بعدم الرضا عن وظائفهم.

3-2-2- تحمل الضغوط : كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط ولوه القدرة على التكيف

والتعامل، كلما كان راض عن عمله أكثر من غيره.

3-2-3- المكانة الاجتماعية : مكانة العامل في السلم الوظيفي، تدعم رضاه وتعزز

شعوره، في حين تدهور بهذه المكانة غالبا ما يؤدي إلى عدم الرضا.

3-2-4- الرضا العام عن الحياة : يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء

في عملهم، أما التعساء في حياتهم وغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية، فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم . (احمد ماهر، 2003 ، ص 232)

4. نواتج الرضا الوظيفي:

للمدربين اهتمام علمي بنتائج الرضا المهني، فماذا يحدث حينما يكون العاملون راضين بوظائفهم؟ حدد الباحثون في المجال السلوك التنظيمي، عددا من النتائج المحتملة لرضا المهني، بما في ذلك على الأداء والغياب ودوران العمل .

4-1-الرضا عن العمل و معدل دوران العمل : يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه

كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على (نعويسات جمال الدين، 2009 ، ص 9)

البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية .حيث أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختيار صحة هذا الفرض وقد أظهرت كل الدراسات (بدرجات متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعد لدوران العمل .بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

4-2- الرضا عن العمل ومعدل الغياب : نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قرارات يوميا إذا ما كان سيذهب إلى العمل في بداية اليوم أم لا، ولا شك أن العامل المحدد لنوع القرار هي الفرص البديلة المتاحة للعامل ، إذ قرر عدم الذهاب إلى العمل . فإذا كانت هذه الفرص مغرية ولها الأفضلية لدى العامل ، فسوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح ، ومن العوامل الأساسية في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال والرضا عن العمل ، والفرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح ، ومن هذا التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا عن العمل وبين معدلات الغياب .

4-3- الرضا عن العمل والإصابات : إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل ، إنما هي تغيير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله ، وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته ، وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض علاقة سلبية بين الرضا عن العمل وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل.

وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة ، إذ أن ذلك هو وسيلة إلى الابتعاد عن جو العمل الذي يحبه ، ولكن هذا التفسير غير مقبول من الكتاب، لذا تجد فروم يرجع الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا لهذا العمل وليس العكس ، و أيا كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات ، وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل . (لعويسات جمال الين، 2009 ، ص30)

4-4- الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل : لقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا المهني موسوعة للكثير من أعمال البحث (سلطان المشعان عويد ، 2003 ، صص. 204. 205)

والجدل على مر السنين ، ويعتقد بعض المدرسين والعلماء أن الرضا المهني يقضي إلى الأداء ، وبعبارة أخرى إن العامل السعيد بعمله عامل منتج. ويظهر بشكل عام أن اهتمام المدراء بالرضا عن العمل يركز على تأثيره على أداء العاملين .وقد تثبت الدراسات في هذا المجال درجة هذا الاهتمام ، لذا نجد أن العديد من ، الدراسات التي ضمت لتخمين تأثير الرضا عن العمل عن الإنتاجية العاملين. (سلطان المشعان عويد ، 2003 ، صص. 204. 205)
و علاقة الرضا بالإنتاجية بنيت نتائج الدراسات على مستوى الفرد أن العكس أكثر دقة ، أي أن الإنتاجية العالية تؤدي إلى الرضا ، فحيثما يتم جمع المعلومات عن العلاقة بين الرضا والإنتاجية على مستوى المنظمة بأكملها وليس على مستوى الفرد ، ونجد أن المنظمة التي يتميز العاملين فيها بالرضا ، يكون أكثر فعالية من المنظمات التي يتميز عاملوها بالرضا الأقل ، لكن لا يمكن القول أن العامل السعيد هو العامل الأكثر إنتاجية ، فقد تكون صحيح (العطية ماجد ، 2003 ، ص 08 1) .

5. أبعاد الرضا الوظيفي:

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

- 5-1- الرضا بسياسات العمل في المنظمة :وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.
- 5-2- الرضا بعلاقات العمل: وتشمل أهمية العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور.
- 5-3- الرضا بالعمل ذاته :ويشمل أهمية ما يحتويه من واجبات ومسؤوليات ، وبملائمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية، وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه وحاجاته. ومن الواضح أن الرضا بأحد الأبعاد لا يرتبط بالرضا عن الأبعاد الأخرى ، حيث أنه من الطبيعي أن نجد إختلاف بين أفراد التنظيم في رضاهم عن الأبعاد الثلاثة ، ومصدر ذلك الإختلاف قد يعود لإختلاف معاملة الرئيس من شخص لآخر ، أو سبب العلاقة التي تربط بين الزملاء في العمل ، أو إختلافه في الأقدمية وقدرتهم على أداء الأعمال المناطة بهم. بالإضافة لإختلافهم في نظرتهم الشخصية للأعمال التي يقومون بها (بسمة الخضراوي ، 2014)

6. نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا أو عدم الرضا المهني، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز ، و النظريات المفسرة للرضا المهني . وفيما يلي عرض لهذه النظريات:

6-1- نظرية التدرج الهرمي لماسلو (woslam) وضعت هذه النظرية من قبل ابراهام ماسلو و هي أكثر نظريات الحفز شيوعا وقدرة على تفسير السلوك الإنساني في إشباعه لحاجاته وتقوم على: (لعويسات جمال الدين، 2009، 129)

- إن الحاجات مرتبة حسب الأولوية لحاجات الفرد.
- إن ما يؤثر على سلوك الفرد بالشكل السلبي ، هي الحاجات غير المشبعة والعكس صحيح .ولقد صنف ماسلو حاجات الفرد إلى خمس فئات .وقسم هذه الحاجات الفسيولوجية في قاعدة الهرم ، انتهاءا بالحاجة إلى تحقيق الذات في قيمته ، ويرى أن الإنسان ينتقل إلى كل حاجة بعد إشباع الحاجة السابقة حتى يصل إلى القمة . وفي بيئة العمل يتفق من خلال إشباع الرضا عن العمل .وقد وزع ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات على النحو التالي: (سليمان محمد احمد، وهب سوسن عبد الفتاح ، 2011 ، ص 139)

6-1-1- الحاجات الجسمية(الفسيولوجية) هي حاجات الفرد الأساسية كالطعام والماء والهواء، وهذه تسيطر على جميع الحاجات ، إذا لم تكن مشبعة وهي لازمة لبقائه على قيد الحياة.

6-1-2- الحاجات الأمنية والسلامة : تتمثل في حماية الفرد من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية ، والحماية من الأخطار الاقتصادية التي تتعمق باستمرار العمل . وأن استقرار الدعم المادي ضروري للحفاظ على المستوى المعيشي.

6-1-3- الحاجات الاجتماعية : هي حاجات تكوين العلاقات والحب والارتباط مع الآخرين ، باعتبار أن الإنسان اجتماعي الطبيعة ، وهي نقطة الانطلاق على حاجات أخرى وتوفر له الروابط الإنسانية وتكوين الألفة والتفاهم مع الآخرين. (الكلاهده ظاهر محمود ، 2008 ، ص 133) **6-1-4- حاجات التقدير و احترام الذات :** وهي شعور الفرد بالأهمية والاحترام من خلال الكفاءة والمناسبة والاستقلالية ، والمركز واعتراف الآخرين بقيمة الفرد . والحرمان من التقدير يخلق نوعا من الشعور بعدم القدرة على العمل (بلال محمد اسماعيل ، 2007 ، ص 133)

بأي شيء . ويسبب الضغوط النفسية التي تترك آثار جانبية سلبية على الأداء . والتقدير هو حصول الفرد بالمركز الاجتماعي الذي يعتقد أن أهل له. (.بلال محمد اسماعيل ، 2007 ، ص 133)

6-1-5- حاجات لتحقيق الذات : هي إعطاء الفرد الفرصة للوصول إلى غاياته والتعبير عن قدراته العلمية ، والتي بدورها توفر له الإشباع الكامل عن نفسه والآخرين. انظر للشكل سابق (الشكل الهرمي للحاجات التي وضعها ماسلو)

6-2- نظرية ذات العاملين لفريدريك هرزبرغ (F.grebzreh)
استطاع هرزبرغ من خلال دراسته أن يتوصل إلى الفصل بين نوعين من مشاعر الدافعية، الرضا والاستيلاء ، وأن العوامل المؤدية إلى الرضا تختلف تماما عن العوامل المؤدية للاستيلاء . وبناء اعلى ذلك قسم هرزبرغ العوامل إلى مجموعتين هم: (ماهر احمد ، 2003 ، ص 225)

6-2-1-العوامل الوقائية الصحية : هي عوامل مسؤولة عن زوال حالة عدم الرضا وهي لا تتعمق بنوعية العمل نفسه، بل بالظروف المحيطة به، فلا تعني أنها دوافع إيجابية للعمل، أو أنها ستخلق فرصا للتطور أو النمو الشخصي وتتمثل في:

- الإشراف.
- ظروف العمل المادية.
- الحياة الشخصية.
- الحالة الاجتماعية.
- العلاقة مع زملاء العمل.
- العلاقة مع الرؤساء والمرؤوسين.

6-2-2-العوامل الدافعة : وهي تلك العوامل المؤدية إلى حماس ودافعية الفرد ورضاه عن العمل، وهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها وتتمثل في:

- الإنجاز وأداء العمل.
- مسؤولية الفرد عن عمله وعمل الآخرين.
- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.
- فرص التقدم والتطور (لعويسات جمال الدين ، 2009 ، ص 135)

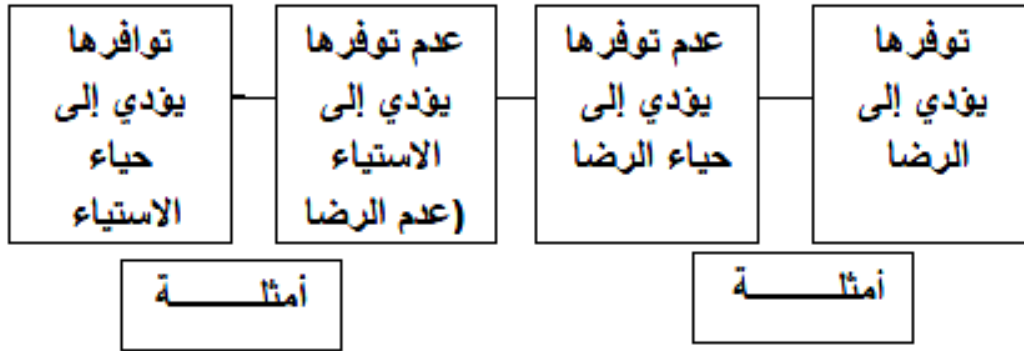
• أداء عمل ذي أهمية وقيمة.

تعد العوامل الدافعة ضرورية لحدوث الرضا ونقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا، وبتوافر العوامل الوقائية(الصحية) لا يؤدي إلى حدوث الرضا ونقصها ، بل يؤدي إلى عدم الرضا. وبصفة عامة فإن الرضا المهني يحقق حالة توافر الحد المعقول والمناسب من العوامل الدافعة والصحية معا .ويؤكد لنا صاحب النظرية أن النمو النفسي يساهم في تحقيق الرضا المهني، وأن فرص النمو تتحقق من خلال العمل الذي يؤديه الفرد) .لعويسات جمال الدين ، 2009 ، ص135 (

والشكل الآتي يمثل نظرية العاملين لهرزبرغ:

العوامل لوقائية

العوامل الدافعة



- ظروف العمل

- الاشراف

- سياسات المنظمة

- الاجر

- العلاقات

- الانجاز

- المسؤولية

- التقدير

- التقدم

- أهمية العمل

الشكل 2 يوضح نظرية العاملين لهرزبرغ(ماهر احمد، 2003 ، ص225)

6-3- نظرية القيمة لأدوين لوك :

تعتبر من أم نظريات الرضا عن العمل و وفقا لهذه النظرية، فإن الرضا عن العمل يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من نواتج ، وما يرغب فيه الفرد من نواتج، كلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له، كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل، وقد ركز هذا المدخل على أي ناتج يكون ذو قيمة بالنسبة للفرد، بغض النظر عن ماهية هذا الناتج، فمغزى تحقيق الرضا وفقا لهذا المدخل، هو مدى التباعد بين عمل الفرد الفعلية وتلك التي ترغب في تحقيقها . وكلما زاد الإختلاف أو التباعد كلما قل رضا الأفراد. (حسن راوية ، 2003 ، ص 181)

6-4- نظرية المساواة لآدمز :

وتتضمن هذه النظرية عنصرا اجتماعيا، أي أن الفرد يقارن بين مدخلاته ونتائجه مع تلك التي يلاحظها لدى الآخرين . وقد بين آدمز أن العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين ، علاقة متبادلة يعطي فيها العاملون مجموع المدخلات، وتتضمن مثلا المستوى التعليمي للفرد وخبراته و قدراته، والجهد الذي يبذله في العمل . ويحصل من المنظمة مقابل هذه المدخلات على فوائد ونتائج تتضمن التقدير أو المكانة الاجتماعية، وهنا يقارن الفرد بين معدل عوائده إلى مدخلاته مع عوائد الآخرين إلى مدخلاتهم. (لعويسات جمال الدين، 2009 ، ص 136)

ومن خلاله إذا تحقق التوازن فإن ذلك يؤدي إلى حالة من الشعور بالرضا لدى الفرد، وإذا لم يتحقق التساوي بين المعدلين فإن الفرد يشعر باختلال في التوازن . وتنتج حالة من حالات الإستياء .

6-5- نظرية الدرفر :

إن تأكيد ماسلو على تنشيط دوافع المستوى الأعلى في تنظيمه للحاجات لا يتم إلا بعد إشباع حاجات المستويات الأدنى، وفي ضوء عدم توافر الدعم الميداني الكافي لوجهة نظر ماسلو في تنظيم الحاجات ، قام الدرفر بطرح تصور معدل لتنظيم اليرمي للحاجات، والتي تنطلق من ثلاث مجموعات محورية من الحاجات وهي كالتالي:

6-5-1- حاجات الكينونة(الوجود) : ويقصد بها الحاجات التي،(الكلاهد ظاهر محمود، 2008 ، ص 83)

يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة، مثل الطعام والماء والأجر، والتي أطلق عليها ماسلو الحاجات البيولوجية.

6-5-2- الحاجة إلى الانتقاء : وهي المتعلقة بحاجة الفرد لعلاقات ترابطية مع غيره

من الناس كالمشرفين عليه، وزملائه ومرؤوسيه، وعائلته، (الكلاهد طاهر محمود، 2008 ، ص83) وأصدقائه، وهذه العلاقة مرتبطة بالمكانة والبعد الاجتماعي، وهذه تتفق مع ما إعتبره ماسلو الحاجات الاجتماعية والتقدير.

6-5-3- حاجات النمو : وهي الحاجات التي يشعر فيها الفرد بضرورتها له كأن

يصبح شخصا مبدعا ومنتجا، وهي رغبة جوهرية مرتبطة بالتطور الذاتي . وهي ما أسماه ماسلو بحاجة تحقيق الذات .ومن وجهة نظر الدر فر فإن الحاجات الثلاثة الأساسية يمكن تعريفها بعبارات الهدف التي توجه نحو المجهودات التي من خلالها يمكن الحصول على الرضا .والجدول التالي رقم 01 يوضع نظرية الدر فر الأهداف والعمليات :

| الحاجات | الهدف | العملية |
|-----------------------|---|---|
| الوجود الانتقاء النمو | أمور مادية دلالة الآخرين أو الجماعات الأخرى الأماكن البيئية التي يناضل الأفراد من أجلها والتي تمكنهم من حل المشاكل التي سنتعلمون فيها قدراتهم كاملة وتنمية قدرات إضافية | الحصول على ما فيه الكفاية للمشاركة المتبادلة في الأفكار والمشاعر يصبح الأفراد أكثر تمايزا أو تكاملا |

جدول رقم 05 يوضع نظرية الدر فر - الاهداف والعمليات (الكلاهد طاهر محمود، 2008 ، ص83)

6-6- نظرية التوقع ليفيكتور فروم (Victor Vroom)

تقوم هذه النظرية على إفتراض أن الإنسان يختار طريقة ما للعمل، لأنه يتوقع نتائج أو عوائد معينة منه .ومفتاح المتغيرات في نموذج فروم.

6-6-1- التكافؤ : وقيس شعور الأفراد اتجاه العائد الشخصي، أو يعني قوة و رغبة

شخص ما في حدوث نتيجة معينة.

6-6-2- العائد(الناتج) : وهو نتاج أعمال معينة، ويكون العائد إيجابيا أو سلبيا في

التكافؤ .فإذا كان العائد المعطى إيجابيا، فهذا يعني أن الفرد يرغب في إنجاز علهو...أما إذا كان العائد سلبيا فسيعطي تكافؤا سلبيا .وهذا يعني أن الفرد لا يرغب في الحصول عليه. ويرى فروم أن الرضا لا يتحقق لدى الفرد نتيجة الوصول إلى هدف ما ، بقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد لجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف . أي أن الفرد يتحقق لديه إحساس إيجابي بالثقة والشعور بالرضا، عندما يشعر تقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما يبذله من أداء. ومن ثم فقد أطلق على هذا المدخل الأداء مقابل التوقعات.(لعويسات جمال الدين، 2002 ، ص21)

6-7- نظرية Z لوليام اوشي :

وضع هذه النظرية العالم وليام أوشي حيث قام بإجراء عدة بحوث ودارسات في الولايات المتحدة الأمريكية واليابان لمعرفة السر وراء نجاح الإدارة اليابانية ، وكفاءة منظماتها، ولقد أدرك أوشي أن كثير من المشكلات الإنتاجية هي مسألة إنسانية قبل أن تكون مالية أو استثمارية، وتقوم هذه النظرية على ثلاث مبادئ وهي: (الكلاسه طاهر محمود ، 2008، ص 4، 959)

6-7-1- الثقة : فالإنتاجية والثقة شيء واحد لا يمكن فصلها، والمؤسسات اليابانية

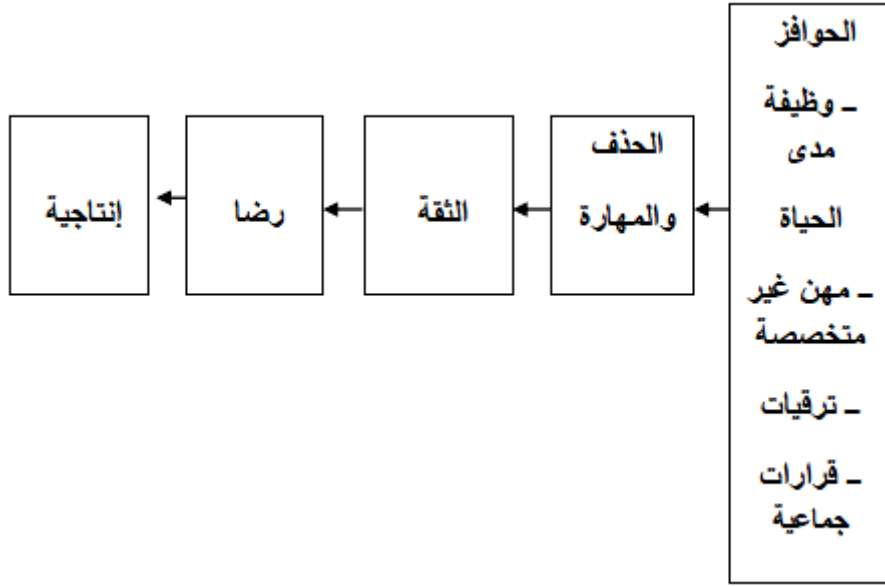
تعتمد على نظام إداري، الذي يؤكد على جو الثقة بين العاملين في المؤسسة.

6-7-2- الحذف والمهارة : فالعلاقات بين الناس متغيرة ومنقلبة من وقت إلى آخر،

لكن المشرف الجيد هو الذي يعرف عاملوه حق المعرفة ويعرف خصائصهم، مما يساعد على تكوين فرق عمل قادرة على تحقيق الفعالية الإدارية.

3-7-6- الألفة والمودة : تركز على الاهتمام بالآخرين ودعم مشاعر النظام ، وعدم الأناية معا يترتب على ذلك العيش في(المشعان عويد سلطان ، 1994 ، ص238) حياة آمنة واقامة صداقات وعلاقات حميمة.

- إن الهدف من تطبيق نظرية Z هو مساعدة المؤسسات على تطوير قدراتها على تنسيق جهود العاملين وتطوير مهارات العاملين، وإيجاد هياكل تنظيمية جديدة وحوافز فلسفة جديدة للإدارة وخلق فرص للنجاح والتي تشعر العاملين فيها بالأمن والاستقرار



الوظيفي مما يؤدي بالتالي إلى الشعور بالرضا المهني لديهم.
والشكل التالي يوضح نظرية Z :

الشكل 06 يوضح نظرية Z (المشعان عويد سلطان، 1994، ص 238)

خلاصة الفصل :

يشير الرضا المهني إلى كل الاتجاهات الداخلية الإيجابية للأفراد داخل مؤسساتهم ، كالرضا عن الراتب والرضا عن العلاقة مع المشرف والزملاء، والرضا عن ظروف العمل فالرضا المهني هو أهمية كبيرة داخل المؤسسة فكلما ارتفع ، ارتفعت معه الإنتاجية . وهناك عدة معايير تنظيمية وشخصية تؤثر في الرضا داخل المؤسسة ، فإن تمكنت المؤسسة من تحقيق الرضا للعمال واشباع حاجاتهم التي يسعون إلى تحقيقها، فإنها تضمن أهدافها وتضمن استقرارها وتطورها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع :

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل الاجراءات المتبعة في الدراسة الاستطلاعية ، كما جاءت هذه الدراسة للكشف عن الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران قصد التحقق ، و التأكد من صحة الفرضيات المطروحة ، أو رفضها ، و الاجابة على تساؤلات الدراسة .

أولا : حدود المكانية و الزمنية للدراسة الميدانية : تم اجراء الدراسة في مؤسسة ميناء وهران ، ابتداء من 2016/04/25 الى غاية يوم 2016/05/07 .

ثانيا : الدراسة الاستطلاعية :

قبل البدء بالدراسة الميدانية لابد من التطلع على الظروف و الاجراءات التي سيتم فيها اجراء هذا البحث لهذا يلجأ الباحث لإجراء دراسة استطلاعية و هي دراسة تجريبية اولية يقوم بها الباحث على عينة صغيرة .

(1) دواعي الدراسة الاستطلاعية :

- اطلاع على ميدان الذي سيطبق فيه الدراسة و التعرف على المؤسسة .
- التحقق من فهم الاستبيان .
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة البحث (الصدق و الثبات) .

(2) المجال الجغرافي للدراسة الاستطلاعية :

- تعريف مؤسسة ميناء وهران :

❖ تاريخية لميناء وهران:

في نهاية القرن السادس عشر ، ميناء المرسى الكبير كان هو الميناء القديم لولاية وهران ، في سنة 1883 تم التفكير في بناء ميناء كبير لولاية وهران ، و في سنة 1848 كان لتطور العلاقات التجارية أثر على ظهور ميناء وهران بحيث أظهرت هذه الأخيرة أن

الولاية بحاجة ماسة إلى ميناء كبير يسع السفن و البواخر التجارية ذات الحجم الكبير وفي سنة 1930 كان أول تصميم لميناء وهران بعد تعاقب عدة مراحل من تشييده و كانت نهاية بنائه في أواخر الأربعينيات ، و بقي المظهر القديم لميناء وهران على حاله إلى يومنا هذا إلا في بعض التغييرات الطفيفة فقط.

كان الميناء في الأول عبارة عن شراكة من ثلاث مؤسسات :

(O.N.P) ← Office national des ports هي المسؤولة عن العمال .

(S.O.N.A.M.A) ← La Société Nationale de Manutention هي المسؤولة عن شحن و تفريغ البضائع.

(C.N.A.N) ← La Compagnie Nationale Algérienne de Navigation هي المسؤولة عن العتاد.

بعد هذا أصبحت المؤسسة واحدة تحت اسم : (E.P.O) ← Entreprise Portuaire d'Oran مؤسسة ميناء وهران تسيير من طرف مدير عام حتى يومنا هذا.

❖ تعريف مؤسسة ميناء وهران:

هي مؤسسة وطنية ذات أسهم دورها الأساسي تقديم الخدمات مقابل الحصول على أرباح ، تم إنشائها سنة 1982 و ذلك على أثر مرسوم تنفيذي رقم 82-289 و هي تجمع كل من الديوان الوطني للموانئ و الشركة الوطنية للشحن و التفريغ ، و الشركة الجزائرية للحبوب و المخازن و في سنة 1989 و على إثر مرسوم تنفيذي تم إعطاء استقلالية في تسيير المؤسسات المينائية و تحويلها من مؤسسات اشتراكية ذات طابع اقتصادي إلى مؤسسات عمومية اقتصادية تعمل في إطار المخطط الوطني للتنمية الاقتصادية والاجتماعية و بهدف ترقية المبادلات الخارجية لاسيما لتسيير عبور الأشخاص والبضائع.

❖ معلومات عامة حول مؤسسة ميناء وهران:

- التسمية : مؤسسة ميناء وهران.
- النظام القانوني : شركة ذات أسهم.
- الرأس مال الاجتماعي : 200.000.00 دج.
- العنوان : 01 شارع 20 أوت وهران.
- رقم الهاتف : 041 33 24 46 / 041 33 24 97.
- الفاكس : 041 33 24 36 / 041 33 24 98.
- التلكس : 22422.
- الموقع على الانترنت: [http/ www.oran-port.com](http://www.oran-port.com)
- البريد الإلكتروني: [Email : EPO@oran-port.com](mailto:EPO@oran-port.com)

❖ الموقع الجغرافي للمؤسسة:

يقع ميناء وهران في غرب الساحل الجزائري بين ميناء " أرزيو " شرقا و ميناء " غزوات " غربا , بداخل خليج يقع بين رأس فلكون في الشمال الغربي لعين الترك .
يحظى بموقع فلكي بين : خطي طول 0° و 39° غربا و دائرتي عرض 35° و 34° شمالا
فيه مدخل شرقي بطول 150 متر و عمق 24 متر
ارتفاع البحر : 0.5 متر
الرياح السائدة : غربية و شمال شرقية
الرؤية : حسنة

❖ استقلالية المؤسسة:

مؤسسة ميناء وهران مؤسسة اجتماعية تحولت إلى شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر ب: 15 000 000.00 دج في جوان 1989، في ديسمبر 1992 قررن

الجمعية العامة زيادة رأس المال الاجتماعي إلى 55 000 000.00 دج و في 16 أكتوبر 1996 قررت الجمعية العامة الغير العادية للميناء برفع رأس المال الاجتماعي إلى 000.00 350 500 دج .

❖ التجهيزات المخصصة:

- 15 قطعة ، كل واحدة 26000 متر مربع
- مساحة لوضع الحاويات : 110000 متر مربع²
- قدرتها : 4200 علبة
- مرأب : 23000 متر مربع
- مرأب للشاحنات : 5000 متر مربع فيه 3000 متر مغطى
- خزانات للقمح بقدرة 30000 طن و 10000 طن³
- موقف بحري (عملية الشحن و التفريغ بالتناوب)
- سكك حديدية (شحن و تفريغ الحبوب و المحروقات)
- خزان البوتيوم 18000 متر مكعب
- خزان للمحروقات .
- 3- جسور متحركة .

❖ العتاد:

- 11 رافعة على مستوى الرصيف (قدرتها 3 إلى 6 طن).
- 04 رافعات ذاتية الحركة بقدرة 20 إلى 80 طن.
- 140 عربة حاملة بقدرة 3 إلى 36 طن.
- 06 عربات مخصصة للحاويات 20° و 40° بارتفاع 4 درجات.
- 06 جرارات حاملة لنقل و تحويل الحاويات.

- 20 شاحنة ذات صندوق قلاب لنقل القمح , الذرة و الصوجا.

- 20 مجرفة شاحنة.

- 04 قبان متحركة على قضبان حديدية لتفريغ القمح.

- 03 عربات أرضية بقدرة 28 طن.

- 03 حاملات بقدرة 28 طن.

❖ **مهام المؤسسة :** المهام الأساسية للمؤسسة تلخص في النقاط التالية :

- نقل الأفراد و البضائع في أحسن ظروف.
- تسيير الاستثمار و التطوير المتعلق بوصول البضائع.
- التعاون مع الجمارك لمراقبة وصول و خروج السلع .
- أمن السواحل.
- الحرص على أمن الثروة البحرية و الأقسام و العمال.

❖ **نشاط مؤسسة ميناء وهران :**

مؤسسة ميناء وهران مكلفة في إطار التطورات الاقتصادية و الاجتماعية بتسيير

و استغلال كل ما يتعلق بالميناء و على هذا الأساس فإن مؤسسة ميناء وهران مكلفة بالمهام

التالية :

- تسيير السفن و البواخر الخاصة بالنقل .
- عمليتي الشحن و التفريغ .
- عمليات القطر و القيادة .
- حراسة البضائع .
- مرور الأشخاص و البضائع .

- خدمات الميناء و الصيانة .
- نشاطات خاصة بالصيد البحري : هذه النشاطات تمت منذ الثلاثي الثاني من سنة 2004 ، و ذلك بإنشاء شركة ذات الشخص الواحد ذات المسؤولية المحدودة EURL ، مكلفة بتسيير ميناء الصيد بوهران و ميناء الصيد ببوزجار ولاية عين تموشنت .
- تسيير و صيانة الأدوات الخاصة بالميناء و حفظ ممتلكات الميناء .

(3) وسائل الدراسة الاستطلاعية :

- الاستبيان :

قمت بتبني استمارة من مذكرة ماستير لطالبة لقرع خديجة سنة 2014/2013 حيث كانت تحتوي على 68 بندا من الدرجات الخمس : موافق بشدة ، موافق ، محايد ، غير موافق ، غير موافق بشدة .

كما اعتمدت الطالبة الباحثة لقرع خديجة في بنائه على ما تناولته في الجانب النظري لدراستها ، و بعض الدراسات النظرية الاخرى ، و استبيانات الدراسات السابقة بالدرجة الثانية .

و بعد اجرائها لصدق المحكمين حيث طلبت الباحثة من 05 اساتذة بجامعة وهران كلية العلوم الاجتماعية من اجل مساعدتها في تحكيم استبيان الدراسة الاستطلاعية ، و اسماء الاساتذة هم : مباركي بوحفص ، بزايد نجات ، شعبان زهرة ، مقدم سهيل ، ماحي من قسم علم النفس و علوم التربية . حيث تم اجراء تعديلات على استبيان التحكيم و هكذا اصبح الاستبيان يحتوي على 63 فقرة .

كما قامت الطالبة ايضا بتطبيق صدق الاتساق الداخلي على الفقرات 63 و تم تعديله الى 54 فقرة .

جدول رقم (02) يبين فقرات الاستبيان على حسب المتغيرات .

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

- طريقة اعطاء الاوزان :

جدول رقم (03) يبين طريقة اعطاء الاوزان لبنود الاستبيان ذات الاتجاه الموجب ، و السالب:

| الدرجات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| اوزان البنود ذات الاتجاه الموجب | 05 | 04 | 03 | 02 | 01 |
| اوزان البنود ذات الاتجاه السالب | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |

- البنود ذات اتجاه موجب و سالب :

جدول رقم (04) يبين الفقرات اتجاهات الموجبة والسالبة :

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

- الخلفية الفردية للاستبيان :

يتضمن الاستبيان المتغيرات التالية : الجنس ، السن ، مستوى العلمي ، الإقدمية ، مكان العمل ، استعمال وسيلة النقل لذهاب للمؤسسة . و كانت طريقة ترميزها كالتالي :

1- متغير الجنس :

جدول رقم (05) طريقة ترميز لمتغير الجنس :

| ذكور | إناث |
|------|------|
| 01 | 02 |

2- متغير السن :

جدول رقم (06) طريقة الترميز لمتغير السن :

| 30-21 سنة | 40-31 سنة | 50-41 سنة | 51 فما فوق |
|-----------|-----------|-----------|------------|
| 01 | 02 | 03 | 04 |

3- متغير المستوى العلمي :

جدول رقم (07) طريقة ترميز لمتغير المستوى العلمي :

| جامعي | ثانوي | متوسط |
|-------|-------|-------|
| 01 | 02 | 03 |

4- متغير الاقدمية :

جدول رقم (08) طريقة ترميز لمتغير الاقدمية :

| أقل من 10 سنوات | 20-11 سنة | 30-21 سنة | 31 فما فوق |
|-----------------|-----------|-----------|------------|
| 01 | 02 | 03 | 04 |

5- متغير مكان العمل :

جدول رقم (09) طريقة ترميز لمتغير مكان العمل :

| قريب من البيت | متوسط | بعيد |
|---------------|-------|------|
| 01 | 02 | 03 |

6- متغير وسيلة النقل للذهاب للمؤسسة :

جدول رقم (10) طريقة ترميز لمتغير وسيلة النقل :

| نعم | لا | احيانا |
|-----|----|--------|
| 01 | 02 | 03 |

4) مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية :

عدد الافراد العينة للدراسة الاستطلاعية 20 .

1- متغير الجنس :

جدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية | تكرارات | الجنس |
|----------------|---------|-------|
| 70% | 14 | ذكور |
| 30% | 6 | اناث |
| 100% | 20 | مجموع |

يوضح الجدول رقم 11 أن عدد الذكور 14 بنسبة 70% و عدد الاناث 6 بنسبة 30% .

2- متغير السن :

جدول رقم(12) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن :

| النسبة المئوية | تكرار | السن |
|----------------|-------|---------------|
| 15% | 03 | 30-20 سنة |
| 50% | 10 | 40-31 سنة |
| 30% | 06 | 50 -41 سنة |
| 05% | 01 | 51سنة فما فوق |
| 100% | 20 | مجموع |

يمثل الجدول رقم 12 توزيع افراد العينة حسب السن و كانت نسبة الشريحة التي تتراوح ما بين (30-20 سنة) هو 03 بنسبة 15% و عدد الافراد في فئة (31-40سنة)

هو 10 بنسبة 50% ، و عدد الافراد في فئة (41-50سنة) هو 06 بنسبة 30% ، و عدد الافراد في فئة (51سنة فما فوق) هو 01 بنسبة 05% .

3- متغير المستوى العلمي :

جدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى العلمي .

| مستوى العلمي | تكرار | نسبة المئوية |
|--------------|-------|--------------|
| جامعي | 10 | 50% |
| ثانوي | 07 | 35% |
| متوسط | 03 | 15% |
| مجموع | 20 | 100% |

يتضح من خلال الجدول رقم13 ان عدد الافراد ذوي المستوى العلمي الجامعي 10 بنسبة 50% ، و ذوي مستوى العلمي الثانوي هو 07 بنسبة 35% ، و عدد الافراد في مستوى المتوسط هو 03 بنسبة 15% .

4- متغير الاقدمية :

جدول رقم(14) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية في العمل

| الاقدمية | تكرار | نسبة المئوية |
|-----------------|-------|--------------|
| أقل من 10 سنوات | 08 | 40% |
| 11- 20 سنة | 10 | 50% |
| 21-30سنة | 01 | 05% |
| 31 سنة فما فوق | 01 | 05% |
| مجموع | 20 | 100% |

يتضح من خلال الجدول رقم 14 ان عدد الافراد في فئة الاقدمية في العمل التي تتراوح ما بين (10 سنوات و أقل) هو 08 بنسبة 40% ، و عدد الافراد في فئة (11-20 سنة) هو 10 بنسبة 50% ، و عدد الافراد في فئة (21-30 سنة) هو 01 بنسبة 05% ، و أخيرا عدد الافراد في فئة (أكثر من 31 سنة) هو 01 بنسبة 05% .

5- متغير مكان العمل :

جدول رقم (15) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير مكان العمل .

| مكان العمل | تكرار | نسبة المئوية |
|--------------|-------|--------------|
| قريب من لبيت | 03 | 15% |
| متوسط | 14 | 70% |
| بعيد | 03 | 15% |
| مجموع | 20 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد ان عدد الافراد في فئة مكان العمل التي يعملون قريب من البيت 03 بنسبة 15% ، و عدد الافراد في فئة متوسط 14 بنسبة 70% ، و عدد الافراد في فئة بعيدة 03 بنسبة 15% .

6- متغير وسيلة النقل :

جدول رقم (16) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير وسيلة النقل .

| وسيلة النقل | تكرار | نسبة المئوية |
|-------------|-------|--------------|
| نعم | 12 | 60% |
| لا | 05 | 25% |
| احيانا | 03 | 15% |
| مجموع | 20 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد الذين يستعملون وسيلة النقل 12 بنسبة 60% ، و الافراد الذين لا يستعملون وسيلة النقل 05 بنسبة 25% و الذين يستعملون وسيلة النقل احيانا عددهم 03 بنسبة 15% .

(5) الجانب السيكومتري للدراسة الاستطلاعية :

• صدق الاتساق الداخلي :

جدول رقم (17) يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان :

المتغير الاول : الضغوط المهنية .

| المتغير | ارقام الفقرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|---------------|----------------|---------------|
| الضغوط المهنية | 01 | 0.74 | 0.01 |
| | 02 | 0.08 | غير دالة |
| | 03 | 0.57 | 0.01 |
| | 04 | 0.44 | 0.01 |
| | 05 | 0.55 | 0.01 |
| | 06 | 0.85 | 0.01 |
| | 07 | 0.45 | 0.01 |
| | 08 | 0.65 | 0.01 |
| | 09 | 0.43 | 0.01 |
| | 10 | 0.87 | 0.01 |
| | 11 | 0.60 | 0.05 |
| | 12 | 0.38 | 0.05 |
| | 13 | 0.65 | 0.05 |
| | 14 | 0.71 | 0.01 |
| | 15 | 0.62 | 0.01 |
| | 16 | 0.59 | 0.01 |
| | 17 | 0.62 | 0.05 |
| | 18 | 0.13 | غير دالة |
| | 19 | 0.33 | 0.05 |
| | 20 | 0.43 | 0.01 |
| | 21 | 0.45 | 0.01 |
| | 22 | 0.55 | 0.01 |
| | 23 | 0.43 | 0.05 |
| | 24 | 0.07 | غير دالة |

| | | |
|------|------|----|
| 0.05 | 0.35 | 25 |
| 0.01 | 0.37 | 26 |
| 0.01 | 0.48 | 27 |
| 0.01 | 0.35 | 28 |
| 0.05 | 0.59 | 29 |
| 0.01 | 0.54 | 30 |
| 0.01 | 0.44 | 31 |
| 0.01 | 0.52 | 32 |
| 0.01 | 0.62 | 33 |

المتغير الثاني : الرضا الوظيفي .

| المتغير | ارقام الفقرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---------------|---------------|----------------|---------------|
| الرضا الوظيفي | 34 | 0.43 | 0.01 |
| | 35 | 0.76 | 0.05 |
| | 36 | 0.54 | 0.01 |
| | 37 | 0.17 | غير دالة |
| | 38 | 0.54 | 0.01 |
| | 39 | 0.76 | 0.01 |
| | 40 | 0.41 | 0.01 |
| | 41 | 0.64 | 0.01 |
| | 42 | 0.39 | 0.01 |
| | 43 | 0.34 | 0.01 |
| | 44 | 0.60 | 0.05 |
| | 45 | 0.36 | 0.01 |
| | 46 | 0.36 | 0.01 |
| | 47 | -0.01 | غير دالة |
| | 48 | 0.32 | 0.01 |
| | 49 | 0.43 | 0.01 |
| | 50 | 0.06 | غير دالة |
| | 51 | 0.36 | 0.05 |
| | 52 | 0.65 | 0.01 |
| | 53 | 0.51 | 0.01 |
| 54 | 0.32 | 0.01 | |

و كانت الفقرات الغير دالة من خلال النتائج المتحصل عليها هي : 02-18-24-37-47-50 .

● **الثبات** : استعملت الطالبة الباحثة معادلة الفا كرونباخ لحساب معامل ثبات الاداة بمتغيراتها ، و هي على النحو التالي :

جدول رقم (18) يبين نتائج الثبات لكلا المتغيرين :

| المتغيرات | نتيجة الثبات (معامل الفا) |
|----------------|----------------------------|
| الضغوط المهنية | 0.71 |
| الرضا الوظيفي | 0.58 |

ثالثا : الدراسة الاساسية :

تمهيد :

انطلاقا من نتائج الدراسة الاستطلاعية و التي اثبتت الطالبة الباحثة صدق الاداة قامت بإجراء الدراسة الاساسية على عينة كبيرة .

(1) المجال الزمني للدراسة الاساسية : دامت الدراسة حوالي عشرون يوم ، ابتداء من تاريخ 2016/05/10 إلى غاية 2016/05/25 .

(2) دواعي الدراسة الاساسية :

إثبات أو نفي فرضيات الدراسة من خلال :

- ايجاد العلاقة الارتباطية الدالة احصائيا بين الضغوط المهنية ، و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

(3) عينة الدراسة الاساسية : تكونت عينة الدراسة الاساسية من 90 عامل من كل الفئات المهنية تم اختيارهم بطريقة الصدفية .

4) الادوات المستعملة في الدراسة الاساسية :

- الاستبيان : بعد ادخال التعديلات على الاستبيان انطلاقا من نتائج الاتساق الداخلي

لفقرات ، اصبحت كالتالي :

المتغير الاول : الضغوط المهنية ، و يتضمن 30 فقرة .

المتغير الثاني : الرضا الوظيفي ، ويتضمن 18 فقرة من 31 الى 48.

5) مواصفات عينة الدراسة الاساسية :

1- متغير الجنس :

جدول رقم (19) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس :

| الجنس | تكرارات | النسبة المئوية |
|-------|---------|----------------|
| ذكور | 54 | 60% |
| اناث | 36 | 40% |
| مجموع | 90 | 100% |

يوضح الجدول أن عدد الذكور 54 بنسبة 60% و عدد الاناث 36 بنسبة 40% .

2- متغير السن :

جدول رقم (20) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن :

| السن | تكرار | نسبة المئوية |
|-----------|-------|--------------|
| 30-20 سنة | 21 | 23.3% |
| 40-31 سنة | 42 | 46.7% |

| | | |
|----|-------|----------------|
| 24 | 26.7% | 41-50 سنة |
| 03 | 3.3% | 51 سنة فما فوق |
| 90 | 100% | مجموع |

التي تتراوح ما بين (20-30 سنة) هو 21 بنسبة 23.3% و عدد الافراد في فئة (31-40 سنة) هو 42 بنسبة 46.7% ، و عدد الافراد في فئة (41-50 سنة) هو 24 بنسبة 26.7% ، و عدد الافراد في فئة (51 سنة فما فوق) هو 03 بنسبة 3.3% .

3- متغير المستوى العلمي :

جدول رقم (21) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى العلمي .

| مستوى العلمي | تكرار | نسبة المئوية |
|--------------|-------|--------------|
| جامعي | 40 | 44.4% |
| ثانوي | 39 | 43.3% |
| متوسط | 11 | 12.2% |
| مجموع | 90 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد ذوي المستوى العلمي الجامعي 40 بنسبة 44.4% ، و ذوي مستوى العلمي الثانوي هو 39 بنسبة 43.3% ، و عدد الافراد في مستوى المتوسط هو 11 بنسبة 12.2% .

4- متغير الاقدمية :

جدول رقم (22) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية في العمل:

| الاقدمية | تكرار | نسبة المئوية |
|-----------------|-------|--------------|
| أقل من 10 سنوات | 39 | 43.3% |
| 11- 20 سنة | 41 | 45.6% |
| 21-30 سنة | 09 | 10% |
| 31 سنة فما فوق | 01 | 1.1% |
| مجموع | 90 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد في فئة الاقدمية في العمل التي تتراوح ما بين (10 سنوات و أقل) هو 39 بنسبة 43.3% ، و عدد الافراد في فئة (11-20 سنة) هو 41 بنسبة 45.6% ، و عدد الافراد في فئة (21-30 سنة) هو 09 بنسبة 10% ، و أخيرا عدد الافراد في فئة (أكثر من 31 سنة) هو 01 بنسبة 1.1% .

5- متغير مكان العمل :

جدول رقم(23) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير مكان العمل .

| مكان العمل | تكرار | نسبة المئوية |
|--------------|-------|--------------|
| قريب من لبيت | 25 | 27.8% |
| متوسط | 48 | 53% |
| بعيد | 17 | 18.9% |
| مجموع | 90 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد ان عدد الافراد في فئة مكان العمل التي يعملون قريب من البيت 25 بنسبة 27.8 % ، و عدد الافراد في فئة متوسط 48 بنسبة 53.3 % ، و عدد الافراد في فئة بعيدة 17 بنسبة 18.9%.

6- متغير وسيلة النقل :

جدول رقم (24) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير وسيلة النقل .

| وسيلة النقل | تكرار | نسبة المئوية |
|-------------|-------|--------------|
| نعم | 54 | 60% |
| لا | 22 | 25.6% |
| احيانا | 12 | 14.4% |
| مجموع | 90 | 100% |

يتضح من خلال الجدول ان عدد الافراد الذين يستعملون وسيلة النقل 54 بنسبة 60% ، و الافراد الذين لا يستعملون وسيلة النقل 22 بنسبة 25.6% و الذين يستعملون وسيلة النقل احيانا عددهم 13 بنسبة 14.4% .

6) الاساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة الاساسية :

- متوسط الحسابي لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة و ترتيبها
- تتنازليا و الانحراف المعياري و ذلك لمعرفة مستويات كل من الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي .
- معمل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي .

الفصل الخامس :
عرض النتائج و مناقشتها

أولاً : عرض النتائج :

• **عرض النتائج المتعلقة بفرضية البحث :** تهدف هذه الدراسة الى تحديد مستويات ضغوط المهنية التي يواجهها افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ، كما تهدف الى تحديد مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران اضافة الى التعرف على العلاقة بين ضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدا عمال مؤسسة ميناء وهران و تتفرع منه تساؤلات و الفرضية التالية :

• تساؤلات البحث :

(1) ما واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الافراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟

(2) ما مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟

• الفرضية البحث :

هناك علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

- نتائج متعلقة بتساؤلات البحث :

التساؤل الاول : ما واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الافراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟

للتعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الافراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و ترتيب الفقرات ترتيب تنازلي على حسب استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير ضغوط العمل ، و جاءت النتائج كما يوضح الجدول التالي :

جدول رقم (25) يمثل استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي :

| الرتب | الفقرات | متوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------|---|---------------|-------------------|
| 01 | 19- أرى بأن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل متينة ، و ودية . | 3.92 | 0.915 |
| 02 | 30- الإضاءة ، و الحرارة في مكثبي معتدلة . | 3.59 | 1.016 |
| 03 | 18- يقدم لي المشرف النصائح ، و الارشادات كلما كنت بحاجة إليها . | 3.44 | 0.973 |
| 04 | 13- هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي. | 3.42 | 1.027 |
| 05 | 26- اشعر بالارتياح في مكان عملي . | 3.41 | 0.873 |
| 06 | 25- العلاقات بين الرؤساء ، و المدير جيدة . | 3.39 | 1.069 |
| 07 | 27- الإضاءة ، و الحرارة في مكثبي معتدلة . | 3.38 | 1.045 |
| 08 | 17- يتعاون العمال فيما بينهم على إنجاز المهام، و المسؤوليات. | 3.34 | 1.051 |
| 09 | 2- أشعر بتعب شديد من كثافة عملي . | 3.33 | 1.006 |
| 10 | 14- أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل . | 3.32 | 1.100 |
| 11 | 15- علاقتي بالمشرف غير جيدة . | 3.29 | 1.104 |
| 12 | 20- لا يقدر الرؤساء أهمية العلاقات الانسانية فيما بينهم . | 3.14 | 1.055 |
| 13 | 29- مكثبي قريب من مكان الضجيج . | 3.09 | 1.056 |
| 14 | 03 - أنجز مهام تفوق طاقتي . | 3.04 | 1.141 |
| 15 | 07- أشعر بالإرهاق الشديد في معظم الأحيان. | 3.04 | 1.070 |
| 16 | 06- لا يوجد أوقات للراحة في عملي . | 3.00 | 1.017 |
| 17 | 05- أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل. | 2.99 | 1.086 |
| 18 | 21- لا يوجد مساندة من طرف زملائي في أوقات الضيق . | 2.98 | 1.049 |
| 19 | 12- الأدوار المطلوبة مني القيام بها متعارضة . | 2.88 | 0.981 |

| | | | |
|----|---|------|-------|
| 20 | 01- إن عملي أكبر من إمكانياتي . | 2.88 | 1.090 |
| 21 | 09- لا أملك المعلومات الكافية لانجاز مهامي على أكمل وجه . | 2.80 | 0.985 |
| 22 | 16- أختلف مع مشرفي في الكثير من وجهات النظر . | 2.73 | 0.992 |
| 23 | 11- لا يوضح لي الرئيس طريقة العمل في حالة ما إذا غيرت. | 2.72 | 1.028 |
| 24 | 04- إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لانجاز أعمالي . | 2.69 | 1.024 |
| 25 | 10- هناك خلط ،وتعارض المهام ، و الانشطة التي أقوم بها . | 2.67 | 0.983 |
| 26 | 24- المدير ، و الرئيس يلقي اللوم دائما على الآخرين إذا حدث خطأ في العمل . | 2.66 | 1.062 |
| 27 | 08- أقوم بأعمال غير واضحة . | 2.59 | 1.004 |
| 28 | 23- أعاني من ضغوط نفسية شديدة نتيجة عدم التقدير، و التفهم من طرف الرئيس | 2.52 | 9.951 |
| 29 | 28- تزعجني الأصوات التي تصدرها الآلات . | 2.42 | 0.861 |
| 30 | 22- يمارس المدير سلطة قوية على العمال و الرؤساء. | 2.36 | 0.916 |

من خلال النتائج الموضحة في الجدول ركزت الباحثة على اهم المستويات بدرجتهم

العالية من حيث المتوسط الحسابي اهمها :

1. جاءت العبارة رقم (19) و هي "أرى بأن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل متينة ، و ودية " بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.92 و انحراف معياري 0.915 و هذا يعني ان العلاقات الانسانية سائدة بين العمال .
2. جاءت العبارة رقم(30) و هي " الإضاءة ، و الحرارة في مكثبي معتدلة " بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,59 و انحراف معياري 1,016 و هذا يعني اعتدال الاضاءة و الحرارة في مكاتبهم .

3. جاءت العبارة رقم(18) و هي " يقدم لي المشرف النصائح ، و الارشادات كلما كنت بحاجة إليها " بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.44 و انحراف معياري 0.973 و هذا يدل على ان المشرف يقدم نصائح و الارشادات في حالة ادا احتاجوا اليها .
4. جاءت العبارة رقم(13) و هي " هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي " بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.42 و انحراف معياري 1.027 و هذا يعني انه يوجد عدل في تقييم الرئيس لاداء العمال .
5. جاءت العبارة رقم(26) و هي " اشعر بالارتياح في مكان عملي " بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.41 و انحراف معياري 0.873 و هذا يبين ارتياح عامل في مكان عمله .

التساؤل الثاني : ما مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟

للتعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران تم حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و ترتيب الفقرات ترتيب تنازلي على حسب استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير الرضا الوظيفي ، و جاءت النتائج كما يوضح الجدول التالي :

جدول رقم (26) يمثل استجابات الافراد الدراسة على الفقرات متغير الرضا الوظيفي مرتبة تنازليا حسب المتوسط الحسابي :

| الرتب | الفقرات | متوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-------|---|---------------|-------------------|
| 01 | 39- عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر . | 3.07 | 1.225 |
| 02 | 32- أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث في العمل. | 3.04 | 1.240 |
| 03 | 44- هناك تعاون ، و احترام متبادل بين جماعة العمل. | 2.96 | 1.141 |
| 04 | 33- إنني اشعر بالارتياح و أنا أمارس مهنتي . | 2.93 | 1.169 |

| | | | |
|--------|------|---|----|
| 1.052 | 2.92 | 37- لا توجد مؤسسة أخرى بإمكانني العمل أحسن من هذه المؤسسة . | 05 |
| 1.151 | 2.84 | 45- أرتاح لحسن الادارة ، و تسيير المدير و الرؤساء المؤسسة . | 06 |
| 1.079 | 2.73 | 34- أنصح زملائي بمهنة أخرى غير هذه المهنة . | 07 |
| 1.146 | 2.70 | 38- أشعر بالانتماء للمؤسسة . | 08 |
| 1.136 | 2.70 | 42- أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله. | 09 |
| 1.110 | 2.68 | 48- لدي القدرة على حل المشاكل الطارئة. | 10 |
| 1.132 | 2.67 | 46- أحب عملي ، و أعتز به . | 11 |
| 0.932 | 2.61 | 35- أرى بأن لي مستقبل جيد في هذه المهنة . | 12 |
| 0.970 | 2.59 | 31- أحب مهنتي رغم قلة الاجر . | 13 |
| 1.016 | 2.58 | 47- لدي دافعية لبذل مزيد من الجهد لأحقق النجاح و التفوق في عملي . | 14 |
| 1.093 | 2.53 | 43- لم أحصل على فرص الترقية منذ دخولي هذه المؤسسة. | 15 |
| 1.1062 | 2.47 | 41- لا أحصل على تقدير المسؤولين من خلال العمل الذي أقوم به . | 16 |
| 1.016 | 2.41 | 40- أفكر في تقديم الاستقالة من عملي . | 17 |
| 0.872 | 2.27 | 36- أستمتع كثيرا و أنا أقوم بتأدية واجباتي،و مهامي . | 18 |

من خلال النتائج الموضحة في الجدول ركزت الباحثة على اهم المستويات الرضا الوظيفي بدرجتهم العالية من حيث المتوسط الحسابي اهمها :

1. جاءت العبارة رقم(39) و هي " عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر " بالمرتبة الاولى بمتوسط حسابي 3.07 و انحراف معياري 1.225 و هذا يعني عامل راضي عن عمله الحالي .

2. جاءت العبارة رقم(32) و هي "أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث لي في العمل" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.04 وانحراف معياري 1.249 و هذا يدل على ان عامل يجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث في العمل .
3. جاءت العبارة رقم(44) و هي "هناك تعاون ، و احترام متبادل بين جماعة العمل" بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.96 و انحراف معياري 1.141 و يعني هذا وجود احترام و تعاون بين عمال .
4. جاءت العبارة رقم(33) و هي " إنني اشعر بالارتياح و أنا أمارس مهنتي " بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.93 و انحراف معياري 1.169 و هذا يدل على ارتياح العامل في ممارسته لعمله .
5. جاءت العبارة رقم(37) و هي "لا توجد مؤسسة أخرى بإمكانني العمل فيها أحسن من هذه المؤسسة " بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.92 و انحراف معياري 1.052 و هذا يعني انا عامل يفضل العمل في مؤسسته على المؤسسات الاخرى .

• نتائج متعلقة بفرضية البحث :

- فرضية البحث :هناك علاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لد عمال مؤسسة ميناء وهران .

جدول رقم (27) يبين نتائج معامل الارتباط بيرسون بين متغير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

| المتغيرات | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------------------------|----------------|---------------|
| الضغوط المهنية / و الرضا الوظيفي | -0.083 | غير دالة |

يتضح من خلال الجدول عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة -0.083- يدل على ان الضغوط المهنية لا تؤثر على الرضا الوظيفي.

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

(ر) المحسوبة = -0.083 ، و نقوم بحساب (ر) الجدولية بحساب درجة الحرية كالتالي:

درجة الحرية = ن - 2

عند مستوى الدلالة 0.05 ، و درجة الحرية 90-2=88

(ر) المحسوبة -0.083 و (ر) الجدولية 0.17

بما ان (ر) المحسوبة أصغر من (ر) الجدولية و منه نقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل بمعنى غير دالة احصائيا أي لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي .

ثانيا :مناقشة النتائج :

1. مناقشة النتائج خاصة بالتساؤل الذي يقول : ما واقع مستويات الضغوط المهنية

لجى عمال مؤسسة ميناء وهران ؟

لمعرف مستويات ضغوط المهنية تم حساب متوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات متغير ضغوط المهنية كما هو مبين في الجدول رقم (25)

و يتبين لنا من خلال نتائج نفس الجدول و ايضا من خلال استجابات الافراد على البنود أن الافراد الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على خمسة مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الافراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران و هي أن العلاقات الانسانية داخل بيئة العمل متينة و ودية ، و الاضاءة و الحرارة معتدلة في المكاتب ، وان المشرف يقدم نصائح و الارشادات كلما كانوا بحاجة اليها و ايضا وجود عدل في تقييم الرئيس لأداء العمال كذلك شعور بالارتياح العامل في مكان عمله .

2. مناقشة النتائج خاصة بالتساؤل الذي يقول :ما مستويات الرضا الوظيفي لدى افراد

العاملين في مؤسسة ميناء وهران ؟

لمعرف مستويات الرضا الوظيفي تم حساب متوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات متغير الرضا الوظيفي كما هو مبين في الجدول رقم (26)

و يتبين لنا من خلال نتائج نفس الجدول و ايضا من خلال استجابات الافراد على البنود أن الافراد الدراسة موافقون بدرجة مرتفعة على خمسة مستويات الرضا الوظيفي التي يواجهها الافراد العاملين في مؤسسة ميناء وهران و هي : ان العامل راضي عن عمله الحالي ، و ان عامل يجيد تعامل مع المشاكل التي تحدث في العمل و ايضا وجود احترام و تعاون بين العمال و شعور العامل بارتياح في ممارسته للمهنة و تفضيل العامل العمل في مؤسسته على مؤسسات اخرى .

3. مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية البحث التي تقول : انه توجد علاقة بين الضغوط

المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

إن النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية كانت مخالفة للفرضية المتبناة و التي منطوقها توجد علاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون الذي بلغ نسبته -0.083 و هي غير دالة احصائيا أي عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران .

و يمكن للطالبة الباحثة تفسير ذلك في دراستها من خلال ان عمال العينة لديهم أعمال كثيرة لدرجة أن وقت العمل الرسمي يكفي لانجازها ، و ان هذه الاعمال لا تفوق قدرات العامل ، و طاقته و تتخلل أوقات عملهم بعض فترات الراحة ، و لا يشعر العامل دائما بإرهاق شديد نتيجة هذه الاعمال ، كما يمكن تفسير ذلك ايضا ، انه من غير المعقول ان تطلب المؤسسة من عمالها القيام بأعمال اضافية ، و واجبات اكثر دائما ، فهي تكون مؤقتة فقط ، و ذلك عندما تكون هناك حالات طارئة تتعرض لها المؤسسة ، أو أوامر من الإدارة العليا ، مثلا اعادة تجديد بعض الاعمال نظرا لاكتشاف بعض التشابكات و الغموض ، او الاخطاء في ذلك ، حينها تضطر المؤسسة ان توزع أعمال اضافية على العمال ، كما أنه باستطاعة العامل تقسيم وقته في ذلك ، و تنظيم تلك الاعمال الاضافية خاصة اذا كان يتمتع بمهارات ، و قدرات تسييرية ، و تنظيمية عالية في كيفية التعامل معها ، و الدليل على ان عبء العمل يكون فقط في بعض الاحيان و وجود بطاقات المنصب لكل عامل تحدد مهامه .

و أيضا ليس هناك الادوار غامضة التي يقومون بها عمال مؤسسة نظرا للتكوينات المتواصلة التي تمكنهم من فهم مناصبهم مما يجعلهم قادرين على ضبط مسؤولياتهم بدقة . و العلاقة المهنية بين العمال جيدة من حيث المساعدة فيما بينهم حيث يخلو عملهم من الروتين الدائم و الملل لان المعاملات الحسنة بين الزملاء ، و الرؤساء ، و مساندة العامل لأخيه العامل تشعره بالأمان و شعور العمال بالارتياح في مكان العمل .

و جاءت هذه الدراسة مناقضة لدراسة لقرع خديجة بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بمؤسستين (مؤسسة الطباعة للغرب – وهران- و مؤسسة التوزيع الكهرباء و الغاز – غليزان-) سنة 2013 : انه يوجد علاقة ارتباطية دالة

احصائياً بين الضغوط المهنية ، و الرضا الوظيفي ، حيث بلغت نسبة الارتباط 0.05 عند مستوى الدلالة 0.01 ، و هي علاقة متوسطة ، دالة احصائياً .

و تشير دراسة الباحث منصورى مصطفى بعنوان مصادر ضغوط العمل ، و علاقتها بالرضا الوظيفي ، و القلق ، و ارتفاع ضغط الدم الجوهري ان مصدر ظروف العمل ارتبط عكسيا بالرضا المهني ، حيث كشفت الدراسة عن قيمة دالة احصائياً قدرت ب 0.253 - ، هذه النتيجة تبين ان ظروف العمل غير مريحة في جوانبها الفيزيائية و المادية و التربوية ، التي كانت من المصادر الهامة المولدة لضغط المهني العام تسبب عدم الرضا لاصحابها .

الخاتمة:

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

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

ومنه فإن الدراسة الحالية هدفت إلى ايجاد العلاقة بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء و هران .

ما اظهرت نتائج الدراسة هذه عكس ذلك انه لا توجد علاقة بين كل من الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء و هران و تكون مجتمع الدراسة من 90 عاملا .

التوصيات و الاقتراحات :

- ويرى الباحث أن الإنسان في وقتنا الحاضر يعيش عصرا يمكن أن يسمى بعصر القلق والضغط الناتجة عن التقدم التكنولوجي الهائل وتسارع إيقاع الحياة حيث أصبح يتوجب على الإنسان ملاحقة هذا التسارع و للحفاظ على العنصر البشري الذي يحمل الكثير من الافكار و الابداع يجب الحد من مسببات الضغوط المهنية التي تقلل من رضاه على المؤسسة باعتباره المورد الاساسي في نجاحها و تقدمها ، و منافستها لمؤسسات اخرى .
1. على المؤسسة الاهتمام ، و البحث أكثر في المصادر التي تسبب الضغوط المهنية لدى عمالها للحد من وقوعها .
 2. اجراء المزيد من البحوث و الدراسات المستقبلية حول الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي .

قائمة المراجع :

1. أحمد حافظ فرج ،(2007)، قضايا إدارية معاصرة ، (ط1) ، القاهرة : بتركا للطباعة و النشر .
2. العطية ماجد ،(2003)، سلوك المنظمة ، (ط) ، العراق: دار الشروق .
3. الشرايدة سالم تسيير،(2008)، الرضا الوظيفي أطر نظرية و تطبيقات علمية ،(ط1) ، الاردن ، دار الصفاء .
4. الكلالدة طاهر محمود ، (2008)، تنمية و ادارة الموارد البشرية ،(ط1) ، الاردن : دار عالم للثقافة .
5. المشعان عويد سلطان ،(1993)، علم النفس الصناعي ، (ط1) الاردن :دار عالم للثقافة .
6. العميان محمود سليمان ،(2005)، السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال ، (د.ط) ، عمان : دار وائل للنشر .
7. الهاشمي لوكيا ، بن زروالة فتيحة ، (2006)، الاجهاد مخبر التطبيقات النفسية و التربوية ، قسنطينة : دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع .
8. أنس شكشك ،(2009)، علم النفس الاداري ،(ط1)، سوريا :دار النشر .
9. بلال محمد اسماعيل ،(2004)، السلوك التنظيمي و التطبيق ، (د.ط) ، جامعة الازارطية .
10. حسين طه عبد العظيم ، حسين سلافة عبد العظيم ،(2005)، استراتيجية ادارة الضغوط التربوية و النفسية ،(ط1) ، الاردن : دار الفكر .
11. حسن شحاته ، النجار زينب ،(2003)، معجم المصطلحات التربوية و النفسية ، (د.ط) ، لبنان . دار المصرية اللبنانية .
12. حسن راوية ،(2003)، السلوك التنظيمي المعاصر ، (د.ط) ، مصر :دار الجامعية .
13. يوسف جمعة ، سيد ،(2004)، إدارة ضغوط العمل – نموذج التدريب و الممارسات ، (د.ط) ، القاهرة : بتركا طباعة و النشر .
14. يخلف عثمان ،(2001)، علم النفس الصحة و الاسس النفسية و السلوكية ، للصحة ، (ط1)، الدوحة : دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع .
15. لعويسات جمال الدين ،(2002)، السلوك التنظيمي ، و التطور الداري ، (د.ط) ، الجزائر : دار الهومة .
16. ماهر احمد ،(2003)، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، (د.ط)، الكويت ، دار الجامعية .

17. ماهر احمد ، (2007)، ادارة الموارد البشرية ، (د.ط)، مصر : دار الجامعة.
18. محمد عبد العزيز المجيد،(2005)، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، (د.ط) :مصر :مركز الكتاب للنشر .
19. محمد احمد سليمان . و سوسن عبد الفتاح وهب ، (2011)، الرضا و الولاء الوظيفي ، (ط1) ، مصر : دار زمزم .
20. عبد الباقي صلاح الدين ، (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، (د.ط)،مصر :دار الجامعة .
21. علي كريم ناصر ، الدليمي احمد محمد مخلف ،(2009)، علم النفس الاداري و تطبيقاته في العمل ، (ط1) ، الاردن :دار الوائل .
22. عباس سهيلة محمد ، (2011)، ادارة الموارد البشرية ، (ط3) ، الاردن :دار الوائل .
23. عثمان فاروق السيد ، (2001)، القلق و ادارة الضغط النفسي ، (ط1) ، القاهرة : دار الفكر العربي للطباعة و النشر و التوزيع .
24. يخلف عثمان ، (2001)، علم النفس الصحة ، و الاسس النفسية ، و السلوكية للصحة ،(ط1) ،الدوحة : دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع .
25. هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد ، (1998)، ضغوط العمل ،(د.ط) ،الرياض : معهد الادارة العامة
26. ريجيو .ر ، (1999)، المدخل في علم النفس الصناعي و التنظيمي ، (د.ط) ، بيروت : دار الشروق .

المذكرات :

1. بسمة خضراوي ، (2003)، اجراءات السلامة المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي ، مذكرو ماجستير ، تم استرجاعها بتاريخ : 11- 03- 2016، من:
http://osamagd.blogspot.com/2009/12/blog-post_20.html
2. منصورى مصطفى ،(2004) مصادر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا المهني ، و القلق و ارتفاع ضغط الدم الجوهري ، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران .
3. لقرع خديجة ، (2013)، الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي ،رسالة ماجستير ، جامعة وهران .

4. قوراري حنان، (2013) ، الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى الاطباء
الصحة العمومية ، مذكرة ماجستير ، تم استرجاعها بتاريخ: 11- 03- 2016، من:
<https://.dz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=we>

الملاحق

استبيان الدراسة الاستطلاعية.

تحية طيبة :

أخي العامل ، أختي العاملة :

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

و أخيرا تقبل مني فائق الشكر ، و التقدير.

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 20 إلى 30 من 31 إلى 40 من 41 إلى 50 من 51 فما فوق

المستوى العلمي : جامعي ثانوي متوسط

الأقدمية: أقل من 10 سنوات من 11 إلى 20 من 21 إلى 30 من 31 فما فوق

مكان العمل : قريب من البيت متوسط بعيد

أستعمل وسيلة النقل للذهاب للمؤسسة : نعم لا أحيانا

| الفقرات | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|---|------------|-------|-------|----------------|----------------|
| 1) إن عملي أكبر من إمكانياتي . | | | | | |
| 2) كثرة الأعمال المطلوبة مني تفرض علي أخذها إلى البيت . | | | | | |
| 3) أشعر بتعب شديد من كثافة عملي . | | | | | |
| 4) أنجز مهام تفوق طاقتي . | | | | | |

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|--|
| | | | | (5) إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لانجاز أعماله . |
| | | | | (6) أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل . |
| | | | | (7) لا يوجد أوقات للراحة في عملي . |
| | | | | (8) أشعر بالإرهاق الشديد في معظم الأحيان. |
| | | | | (9) أقوم بأعمال غير واضحة . |
| | | | | (10) لا أملك المعلومات الكافية لانجاز مهامي على أكمل وجه . |
| | | | | (11) هناك خلط ، وتعارض المهام ، و الانشطة التي بها . |
| | | | | (12) لا يوضح لي الرئيس طريقة العمل في حالة ما إذا غيرت. |
| | | | | (13) الأدوار المطلوبة مني القيام بها متعارضة . |
| | | | | (14) هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي. |
| | | | | (15) أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل . |
| | | | | (16) علاقتي بالمشرف غير جيدة . |
| | | | | (17) أختلف مع مشرفي في الكثير من وجهات النظر . |
| | | | | (18) هناك مساندة ، و تقدير ، وتفهم من طرف الرئيس. |
| | | | | (19) يتعاون العمال فيما بينهم على إنجاز المهام، والمسؤوليات |
| | | | | (20) يقدم لي المشرف النصائح ، و الارشادات كلما كنت بحاجة إليها . |

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|---|
| | | | | (21) أرى بأن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل متينة ، و ودية . |
| | | | | (22) لا يقدر الرؤساء أهمية العلاقات الانسانية فيما بينهم . |
| | | | | (23) لا يوجد مساندة من طرف زملائي في أوقات الضيق . |
| | | | | (24) هناك تعاون في حل المشاكل الموجودة في بيئة العمل بين العمال ، و الرؤساء . |
| | | | | (25) يمارس المدير سلطة قوية على العمال و الرؤساء. |
| | | | | (26) أعاني من ضغوط نفسية شديدة نتيجة عدم التقدير ، و التفهم من طرف الرئيس . |
| | | | | (27) المدير ، و الرئيس يلقي اللوم دائما على الآخرين إذا حدث خطأ في العمل . |
| | | | | (28) العلاقات بين الرؤساء ، و المدير جيدة . |
| | | | | (29) أشعر بالارتياح في مكان عملي . |
| | | | | (30) الإضاءة ، و الحرارة في مكثبي معتدلة . |
| | | | | (31) تزعجني الأصوات التي تصدرها الآلات . |
| | | | | (32) مكثبي قريب من مكان الضجيج . |
| | | | | (33) تتسم البيئة الداخلية للعمل بالهدوء ، و الراحة . |
| | | | | (34) أحب مهنتي رغم قلة الاجر . |
| | | | | (35) أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث لي في العمل. |
| | | | | (36) إنني اشعر بالارتياح و أنا أمارس مهنتي . |

| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|----------------|-----------|-------|-------|---|
| | | | | 37) أفضل استبدال مهنتي بمهنة أخرى مهما كان نوعها. |
| | | | | 38) أنصح زملائي بمهنة أخرى غير هذه المهنة . |
| | | | | 39) أرى بأن لي مستقبل جيد في هذه المهنة . |
| | | | | 40) أستمتع كثيرا و أنا أقوم بتأدية واجباتي، و مهامي . |
| | | | | 41) لا توجد مؤسسة أخرى بإمكانني العمل فيها أحسن من هذه المؤسسة . |
| | | | | 42) أشعر بالانتماء للمؤسسة . |
| | | | | 43) عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر . |
| | | | | 44) أفكر في تقديم الاستقالة من عملي . |
| | | | | 45) لا أحصل على تقدير المسؤولين من خلال العمل الذي أقوم به . |
| | | | | 46) أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله . |
| | | | | 47) تقدم الإدارة الحوافز ، و المكافآت للعمال . |
| | | | | 48) لم أحصل على فرص الترقية منذ دخولي هذه المؤسسة . |
| | | | | 49) هناك تعاون ، و احترام متبادل بين جماعة العمل . |
| | | | | 50) أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية . |
| | | | | 51) أرتاح لحسن الإدارة ، و تسيير المدير ، و الرؤساء المؤسسة . |
| | | | | 52) أحب عملي ، و أعتر به . |
| | | | | 53) لدي دافعية لبذل مزيد من الجهد لأحقق النجاح و التفوق في عملي . |
| | | | | 54) لدي القدرة على حل المشاكل الطارئة . |

استبيان الدراسة الاساسية .

تحية طيبة :

أخي العامل ، أختي العاملة :

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

و أخيرا تقبل مني فائق الشكر ، و التقدير.

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 20 إلى 30 من 31 إلى 40 من 41 إلى 50 من 51 فما فوق

المستوى العلمي : جامعي ثانوي متوسط

الأقدمية: أقل من 10 سنوات من 11 إلى 20 من 21 إلى 30 من 31 فما فوق

مكان العمل : قريب من البيت متوسط بعيد

أستعمل وسيلة النقل للذهاب للمؤسسة : نعم لا أحيانا

| الفقرات | | | | |
|------------|-------|-------|----------------|---|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
| | | | | 1) إن عملي أكبر من إمكانياتي . |
| | | | | 2) أشعر بتعب شديد من كثافة عملي . |
| | | | | 3) أنجز مهام تفوق طاقتي . |
| | | | | 4) إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لي لانجاز أعمالي . |

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|--|
| | | | | (5)أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل . |
| | | | | (6)لا يوجد أوقات للراحة في عملي . |
| | | | | (7) أشعر بالإرهاق الشديد في معظم الأحيان. |
| | | | | (8)أقوم بأعمال غير واضحة . |
| | | | | (9)لا أملك المعلومات الكافية لإنجاز مهامي على أكمل وجه . |
| | | | | (10)هناك خلط ،وتعارض المهام ، و الانشطة التي بها . |
| | | | | (11)لا يوضح لي الرئيس طريقة العمل في حالة ما إذا غيرت. |
| | | | | (12)الأدوار المطلوبة مني القيام بها متعارضة . |
| | | | | (13)هناك عدل في تقييم الرئيس لأداء عملي. |
| | | | | (14)أحتاج إلى تنمية مهاراتي للقيام بمهام العمل . |
| | | | | (15)علاقتي بالمشرف غير جيدة . |
| | | | | (16)أختلف مع مشرفي في الكثير من وجهات النظر . |
| | | | | (17)يتعاون العمال فيما بينهم على إنجاز المهام، والمسؤوليات |
| | | | | (18)يقدم لي المشرف النصائح ، و الارشادات كلما كنت بحاجة إليها . |
| | | | | (19) أرى بأن العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل متينة ، و ودية . |
| | | | | (20)لا يقدر الرؤساء أهمية العلاقات الانسانية فيما بينهم . |

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|---|
| | | | | (21) لا يوجد مساندة من طرف زملائي في أوقات الضيق . |
| | | | | (22) يمارس المدير سلطة قوية على العمال و الرؤساء |
| | | | | (23) أعاني من ضغوط نفسية شديدة نتيجة عدم التقدير ، و التفهم من طرف الرئيس . |
| | | | | (24) المدير ، و الرئيس يلقي اللوم دائما على الآخرين إذا حدث خطأ في العمل . |
| | | | | (25) العلاقات بين الرؤساء ، و المدير جيدة . |
| | | | | (26) أشعر بالارتياح في مكان عملي . |
| | | | | (27) الإضاءة ، و الحرارة في مكنتي معتدلة . |
| | | | | (28) تزعجني الأصوات التي تصدرها الآلات . |
| | | | | (29) مكنتي قريب من مكان الضجيج . |
| | | | | (30) تتسم البيئة الداخلية للعمل بالهدوء ، و الراحة . |
| | | | | (31) أحب مهنتي رغم قلة الاجر . |
| | | | | (32) أجيد التعامل مع المشاكل التي تحدث لي في العمل . |
| | | | | (33) إنني اشعر بالارتياح و أنا أمارس مهنتي . |
| | | | | (34) أنصح زملائي بمهنة أخرى غير هذه المهنة . |
| | | | | (35) أرى بأن لي مستقبل جيد في هذه المهنة . |
| | | | | (36) أستمتع كثيرا و أنا أقوم بتأدية واجباتي، و مهامي . |

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|----------------|--|
| | | | | (37) لا توجد مؤسسة أخرى بإمكانها العمل فيها أحسن من هذه المؤسسة . |
| | | | | (38) أشعر بالانتماء للمؤسسة . |
| | | | | (39) عملي الحالي يناسبني أكثر من أي عمل آخر . |
| | | | | (40) أفكر في تقديم الاستقالة من عملي . |
| | | | | (41) لا أحصل على تقدير المسؤولين من خلال العمل الذي أقوم به . |
| | | | | (42) أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله . |
| | | | | (43) لم أحصل على فرص الترقية منذ دخولي هذه المؤسسة . |
| | | | | (44) هناك تعاون ، و احترام متبادل بين جماعة العمل . |
| | | | | (45) أرتاح لحسن الإدارة ، و تسيير المدير ، و الرؤساء المؤسسة . |
| | | | | (46) أحب عملي ، و أعتز به . |
| | | | | (47) لدي دافعية لبذل مزيد من الجهد لأحقق النجاح و التفوق في عملي . |
| | | | | (48) لدي القدرة على حل المشاكل الطارئة . |

