



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع والديمقراطية



أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

دراسة حالة بوحدة إنتاج الكهرباء والغاز "سونلغاز"
الأغواط

تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تنظيم وعمل

تحت إشراف:

* الدكتورة: عاشور فضيلة

من إعداد الطلبة:

- ليناني جمال

- علي سنوسي

السنة : 2024/2023

ملخص الدراسة باللغة العربية

الملخص

هدف هذه الدراسة هو معرفة مدى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة وحدة إنتاج الكهرباء "سونلغاز" بالأغواط، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من 70 عامل ممثلة للمجتمع الكلي الذي يبلغ 310 عامل، ومن خلال استعمال الاستبانة توصلت الدراسة إلى:

هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للضغوط على الرضا الوظيفي لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء بالأغواط، وقد تم التوصل إلى هذه النتيجة من خلال الإجابة على فرضيات الدراسة التي أكدت على أن مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفية لها أثر ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي لدى عمال العينة أكثر من مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد، ومن خلال الدراسة توصلنا أيضا إلى أن اتجاه الأفراد حول عبارات الرضا يميل إلى الحياد وقد تم تفسير ذلك بأنه إلى حد ما يوجد رضا لدى عمال وحدة الإنتاج.

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية

Résumé

Le but de cette étude est de déterminer l'impact du travail sur la satisfaction au travail dans l'entreprise de l'unité de production d'électricité "SONELGAZ" Laghouat, l'étude appliquée a un 70 travailleur échantillon représentatif de la communauté totale qui compte 310 travailleur, et par l'utilisation d'une étude par questionnaire trouvé : il a un pression statiquement signification professionnelle des travailleurs de la production unité d'électricité Laghouat et l'effet a été atteint cette conclusion en répondant aux hypothèses de l'étude, qui a confirmé que les sources de pression sur un impact statiquement signification professionnelle des travailleur des répondants plus sources de pression sur l'individu, et a travers notre étude a également noté que la direction des individus autour de la satisfaction tend a la neutralité et les phrases ont été explique par le fait que dans une certaine mesure, il est la satisfaction avec l'unité des travailleurs de la production

كلمة شكر

أول الشكر للخالق الرحمن الذي سدد خطانا

وسهل مسعانا فكان إنجاز هذا البحث

نرفع خالص الشكر والتقدير وأبلغ معاني العرفان إلى

الأستاذ الدكتور عائشور فظيلة

الذي لم يبخل عليا بنصيحة أو مساعدة

في إنجاز هذا البحث المتواضع

ياسين - محمد الأمين

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة	
03	1. الاشكالية
04	2. فرضيات الدراسة
04	3. أهمية الدراسة
04	4. أهداف الدراسة
05	5. أسباب اختيار الموضوع
05	6. صعوبات الدراسة
06	7. منهجية وأدوات البحث
07	8. الدراسات السابقة
الفصل الثاني : ضغوط العمل الرضا الوظيفي.	
12	تمهيد
13	المبحث الأول : مدخل حول ضغوط العمل.
13	المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل
13	أولا : مفهوم ضغط العمل و مفاهيم أخرى
16	ثانيا : أهمية دراسة ضغوط العمل.
17	ثالثا : عناصر و مستويات ضغوط العمل

19	المطلب الثاني : مصادر و أنواع ضغوط العمل
19	أولا : مصادر و مراحل ضغوط العمل .
23	ثانيا : أنواع ضغوط العمل
25	ثالثا : نتائج ضغوط العمل و الطرق التنظيمية لعلاجها
30	المبحث الثاني : مدخل حول الرضا الوظيفي
30	المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي
30	أولا : تعريف الرضا الوظيفي
31	ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي
33	ثالثا : عناصر الرضا الوظيفي
36	المطلب الثاني : نظريات ومؤشرات الرضا الوظيفي.
36	أولا : النظريات المفسرة للرضا.
42	ثانيا : العوامل المساعدة على الرضا الوظيفي
46	ثالثا : مؤشرات الرضا الوظيفي
49	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثالث : دراسة حالة بوحدة إنتاج الكهرباء الأغواط "الأغواط."	
51	تمهيد
52	المبحث الأول : تقديم عام للمؤسسة { وحدة إنتاج الكهرباء والغاز }
52	المطلب الأول : تعريف وحدة الإنتاج الكهرباء والغاز بحاسي الرمل
52	أولا : البطاقة الفنية
53	ثانيا : تعريف مجمع سونلغاز
54	ثالثا : الخريطة التنظيمية للوحدة العامة لمجمع سونلغاز
55	المبحث الثاني : الدراسة الميدانية.
55	أولا : تخطيط الدراسة.
55	ثانيا : تصميم وتنفيذ الدراسة
57	المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة

58	أولاً: الجنس
59	ثانياً: السن
60	ثالثاً: الحالة العائلية
61	رابعاً: المستوى التعليمي
63	خامساً: الخبرة المهنية
64	سادساً: المنصب الإداري
77	الخاتمة
80	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح الاختلاف بين ضغوط العمل ومفاهيم مشابهة له	15
02	يمثل ضغوط التي تسببها المنظمة الكاتب Luthans	21
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	58
05	توزيع أفراد العينة حسب السن.	59
06	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	60
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	61
08	يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	63
09	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الإداري.	64
10	قياس ثبات أداة الدراسة	66
11	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	67
12	المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها	68
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول	68

	محور مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد	
70	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	14
72	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي	15
73	يبين نتائج الإختبار الفرضية الرئيسية	16
74	يبين نتائج الإختبار للفرضية الأولى	17
75	يبين نتائج الإختبار الفرضية الفرعية الثانية	18

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	عناصر ضغوط العمل.	18
02	يمثل نمط الشخصية	22
03	يوضح مجموعة العناصر التي تحدث الرضا	31
04	يوضح عناصر الرضا الوظيفي	33
05	تدرج الحاجات وفق نظرية ماسلو	37
06	يمثل تدرج الحاجات وفق نظرية الدرر	39
07	نظرية العاملين هيرزبرغ	41
08	يوضح تدرج الحاجات نظرية الانجاز لمكلياند	42
09	يمثل المسببات الشخصية و التنظيمية للرضا	45
10	يوضح مختلف أصناف الآبار	52
11	يوضح الخريطة التنظيمية للوحدة العامة لمجمع سونلغاز.	54

56	يمثل مقياس ليكرت الخماسي.	12
57	يمثل قيم المتوسطات المرجحة.	13
58	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	14
60	توزيع أفراد العينة حسب السن.	15
61	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	16
62	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	17
64	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	18
65	توزيع أفراد العينة حسب المنصب الإداري.	19

مقدمة

مقدمة :

في كثير من الأحيان يعيش الإنسان حياته اليومية و العملية في بيئة متغيرة باستمرار ، و نظرا لتطور تكنولوجيات العمل فإن الفرد يحاول جاهدا لتكيف مع هذه المتغيرات و يستثمرها لصالحه ، و في بعض الأحيان يصعب عليه التوفيق مع هذه الظروف المتغيرة في بيئة عمله و لا يستطيع التفاعل معها ، مما يترتب عليه شقاءه و تعب مصداقا لقوله تعالى :

﴿ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ ﴾ سورة البلد ، ص: 4.

إن نجاح أي منظمة لتحقيق أهدافها يتوقف بالدرجة الأولى على مواردها البشرية، فهي أهم مورد تملكه المنظمة وهي أساس ثروتها ومصدر ميزتها التنافسية لهذا ليس من الغريب أن يحظى موضوع الرضا الوظيفي، باهتمام كبير من طرف الإداريين لما له من دور كبير في الارتقاء بمستوى الأداء العام للمنظمة، ف جودة أداء هذه الأخيرة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول إلى رضا زبائنها محكوم بالوصول إلى رضا مواردها البشرية.

ف العمل في المؤسسة سونلغاز يتسم بنوع من الخطورة على الموارد البشرية، حيث أن التواصل المباشر واليومي لهذه الموارد مع المواد الكيماوية وآلات الإنتاج للغاز والكهرباء، وكذا المستويات المرتفعة للضوضاء المترتبة عن تشغيل آلات الإنتاج، فكل هذه العوامل من شأنها أن تترك أثرا سلبية على سلوك الموارد البشرية وعلى صحتها النفسية والجسدية. وعلى هذا الأساس وجب علينا التعرف على طبيعة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز " سونلغاز " الأغواط.

الفصل الأول :
الاطار المنهجي
للدراسة

1_ الإشكاليات:

1. ما مدى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء والأغواط؟

2. ما أثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية لعمال وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز الأغواط الرضا الوظيفي.

3. ما أثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالوظيفة على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء بحاسي الرمل؟

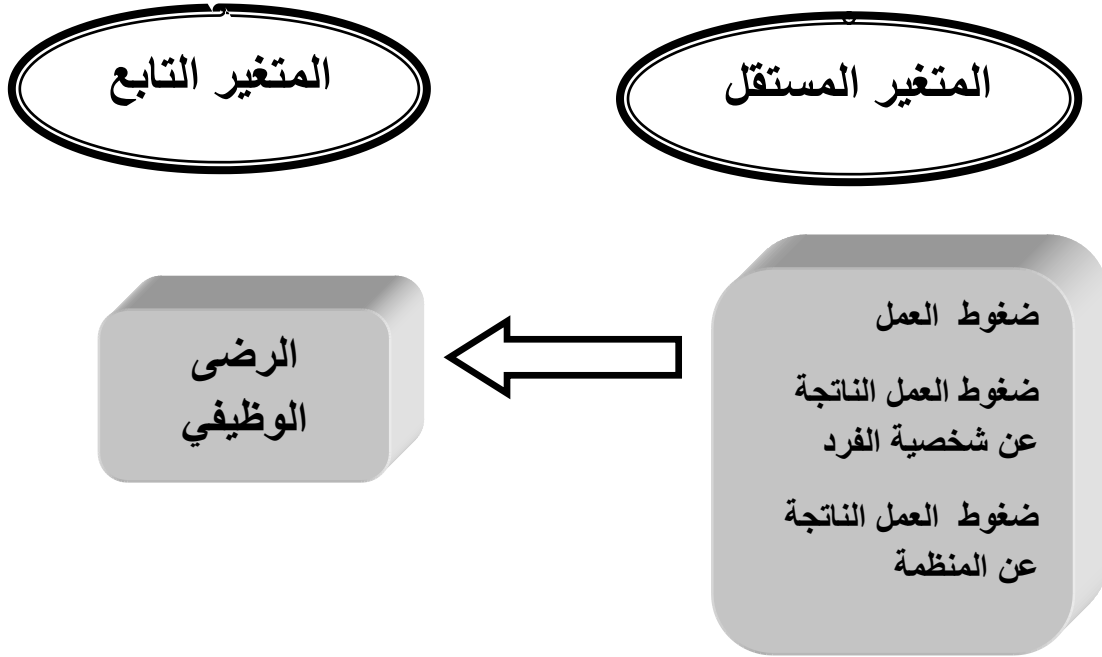
نموذج الدراسة : يتناول الموضوع محل الدراسة متغيرين هما :

✓ المتغير المستقل : ضغوط العمل.

✓ المتغير التابع : الرضا الوظيفي

و الشكل التالي يوضح محوري المتغير المستقل و النموذج الكلي للدراسة .

يوضح الشكل نموذج الدراسة .



المصدر : من إعداد الطلبة

2_ فرضيات الدراسة:

1. تؤثر سلبيًا ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء والغاز بحاسي الرمل.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير ضغوط العمل وإنقاص الرضا الوظيفي لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز .
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للفرد و مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز ؟ .
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المرتبطة بالوظيفة و مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز ؟ .

3_ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في كونها تلفت النظر إلى مدى أهمية ضغوط العمل وما يمكن أن تخلفه تكاليف باهظة تتحملها المنظمة في حالة تجاهلها لهذه الضغوط أو سلبية على صحة الإنسان النفسية والجسدية، وهو ما ينعكس على المنظمة وذلك لما يترتب عليها من سوء إدارتها لها. ✓ معرفة العلاقة الكامنة بين الضغوط و الرضا.

4- أهداف الدراسة:

- ✓ معرفة مختلف عناصر وأسباب ضغوط العمل، وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية.
- ✓ دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة سونلغاز
- ✓ تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط.

_ المنهج المتبع:

اعتمدت في دراستي هذه على منهجين ، ففي الإطار النظري للدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و الذي يعتمد على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها قصد الوصول إلى نتائج محددة ، كما استخدمت المنهج الإحصائي في الفصل الثاني " لدراسة الحالة".

_ حدود البحث:

- ✓ الحدود الزمانية : بداية شهر فيفري 2024 إلى غاية بداية شهر ماي من نفس السنة.

✓ الحدود المكانية : تمس الدراسة الميدانية مؤسسة سونلغاز ، وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز بحاسي الرمل.

✓ الحدود الموضوعية : دراسة مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية.

5- أسباب اختيار الموضوع :

✓ محاولة تسليط الضوء على موضوع الضغوط الذي يعد من أهم الإشكاليات المطروحة.
✓ يعتبر موضوع محل الدراسة أحد أهم مواضيع إدارة الموارد البشرية التي هي تخصصي العمل الخاص بالفرد أم بالمنظمة.

✓ محاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى إنخفاض الرضا لدى عمال وحدة إنتاج الكهرباء ، هل هي ضغوط.

✓ توسيع معارفي حول موضوعي الضغوط و الرضا و معرفة ما نوع العلاقة.

6- صعوبات الدراسة:

تعتمد بعض العمال تقديم إجابات عشوائية على أسئلة الاستبيان .صعوبة إسترجاع بعض من الإستمارات الموزعة خاصة في منطقة تيلغيمت ضيق الوقت
تحديد المفاهيم:

ضغوط : تعرف بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس و أعمالهم و تتسم بإحداث تغييرات في داخلهم و تدفعهم إلى الإنحراف عن أدائهم الطبيعي لضغوط العمل : تعرف بأنها " التغييرات البيئية المكثفة التي يمكن الإستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بمعززة عن الوفاء بالتغيرات البيئية والإجتماعية".¹

الرضا الوظيفي تعبير يطلق على الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويتفاعل معها خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق الأهداف الإجتماعي من خلالها ويمكن تسمية الفرد حين ذلك بأنه راضي عن وظيفته.²

¹ - صالح بن الناصر شغروود القحطاني، الضغوط الإجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية"، رسالة ماجستير جامعة نايف الرياض، 2007، ص 10.

² - محمود عبد المسلم الصليبي، " الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية"، ط1، دار الحامد، الأردن، 2008، ص80.

التعريف الإجرائي:

يعرف التعريف الإجرائي للدراسة بأنه التعريف الذي يكون في حدود الدراسة والبحث، لذلك على الباحث أن يفصل في هذا التعريف الإجراءات الفعلية التي سيستخدمها الباحث في بحثه ، وتكمن أهميتها في كونها تتيح للباحث الانتقال من مستوى المفاهيم البنائية والنظرية إلى مستوى الملاحظة التي يعتمد عليها.

7- منهجية وأدوات البحث:

أ. تعريف الملاحظة:

يعرف البعض الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما معينه من الاستعانة بأساليب البحث من الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة، وهذا هو المعنى العام للملاحظة وكذلك يستخدم هذا المصطلح نفسه بمعنى خاص فيطلق على الحقائق المشاهدة التي يقررها الباحث في فرع خاص من فروع المعرفة. ومن هنا يتضح أن الملاحظة التي نقصدها هي الملاحظة العلمية وتختلف من الملاحظة في:

- أنها تخدم البحث العلمي.
- تسجل تسجيلًا منظمًا لبيان العلاقة بينهما وبين ظواهر عامه فهي ليست ملاحظه للمتعة.
- منظمه في الوقاية على التصميم لخطتها فهي ليست مجرد ملاحظات عشوائية.
- أنها عرضه للتحميز لبيان صدقها وصحتها.
- فإذا ما توفرت هذه العناصر فإنه يمكن تسميتها بالملاحظة العلمية والملاحظة العلمية الرفيعة هي نقطه البداية في بحوث طريقه العمل مع الجماعات.³
- هي النشاط الفعلي للمدركات الحسية في المشاهدة المقصودة وغير المقصودة وهي تنفيذنا في العرف على كلمات العمل المسموعة وغير مسموعة.⁴

³ - محمد سيد فهمي: طريقه العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ص15.

⁴ - جلال عبد الخالق; العمل مع الحالات الفردية، الإسكندرية، الكتب الجامعي الحديث، 2001، ص 247.

ب. تعريف الاستمارة:

تعد الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات انتشارا وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، بحيث تغطي كافة جوانبه مما يسمح لنا بالحصول على البيانات اللازمة لمبحث من إجابات المبحوثين.

تعتبر الاستمارة أداة منظمة ومضبوطة لجمع بيانات الدراسة الحقلية وتعرف بانها: تقنية مباشرة للتقصي العلمي إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.

وهي قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونون العينة الخاصة بالمبحث.

ج. تعريف المنهج الوصفي:

تفسيرات هو طريقة لدراسة الظواهر او المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول الى منطوية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث.

8-الدراسات السابقة:

- الدراسات السابقة المتعلقة بضغط العمل.

أ_ باللغة العربية:

✓ دراسة " تأثير ضغوط العمل على كل من الانتماء و الرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة " لخليل حجاج 2008 تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في هنة التمريض في مستويات قطاع غزة الفلسطينية ، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين الضغط العمل و كل من الانتماء و الرضا الوظيفي و عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، مدة الخبرة) ، وتوصلت إلى أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى الضغط مرتفع بلغ 97.27 % ووجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي ، ووجود علاقة عكسية غير دالة احصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي .

✓ دراسة " أثر ضغوط العمل "على الأداء الوظيفي" لعيسى إبراهيم المعشر 2009 هدفت هذه الدراسة إلى المعرفة مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقى و أثر هذه الضغوط على أدائهم ، و قد أجريت هذه الدراسة على الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم و شملت العينة (179) عامل ل (12) فندقا في منطقة الوسط لعمان ، بحيث أن أداة الدراسة على كل استبيان ، و أشارت النتائج إلى عدم علاقة معنوية بين المتغيرين عبء العمل و الهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين لتلك الفنادق من جهة أخرى و وجود علاقة معنوية بين المتغيرين الأجور و المكافآت و بيئة العمل من جهة و أداء العاملين ، كما أوصى على توفير بيئة عمل تتضمن رضا العامل مما تؤدي إلى وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء إيضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة و شرحها للعاملين نظرا لتداخل و ترابط المهام الوظيفية في الفنادق بغرض سرعة الخدمة.

ب_ باللغة الأجنبية:

effects of Job Stress on " :Ashfaq Ahmed et Muhammad Ramzan 2013

"Employees Job Performance A Study on Banking Sector Of Pakistan

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين وعلاقتهم في القطاع المصرفي في باكستان و العلاقة بين الإجهاد و الأداء الوظيفي للعاملين حيث استخدم الباحث في هذه الدراسة و المنهج التحليلي الوصفي ، و قد أجرت هذه الدراسة بين الموظفين البنك المتنامية ذات سمعة طيبة في باكستان طبقت على (144) موظف بحيث أن أداة الدراسة على شكل استبيان ، و أشارت النتائج إلى وجود ارتباط سلبي بين الضغوط العمل و الأداء الوظيفي و علاقة عكسية بين الإجهاد مع الأداء الوظيفي ، كما أوصت الدراسة بوضع فترات الراحة للموظفين من أجل إستعادة حيويتهم و دعم الإدارة للموظفين.

11-2 - الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي.

أ باللغة العربية:

دراسة " محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية " ليوونذنبيلة 2006_2007 .

ركزت هذه الدراسة على محاول معرفة أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية و المتمثلة في حاجة الإنجاز و الانتماء و القوة و مدى تحقيقها للرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري ، و محاولة الكشف من خلال هذه الدراسة واقع المؤسسة الجزائرية، ومعرفة وضعية العمال و حالتهم النفسية و هم يمارسون وظائفهم تأثير مختلف مظاهر العمل على رضا العامل في العمل ، فالنتائج التي توصل إليها لخصت كما يلي : هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية ماكلياند للدافعية { الإلتماء القوة الإنجاز } لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية حسب متغير الجنس. لذلك نقترح ما يلي:

- ✓ وجود أخصائي في علم النفس التنظيم و العمل على مستوى ورشات المؤسسة .
- ✓ إجراء دراسات فيما يخص الكيفية التي يؤثر بها متغير الجنس على الرضا الوظيفي وتحديد العوامل الأخرى التي كذلك لها تأثير على الرضا الوظيفي .
- ✓ إشباع حاجات العمال فيما يتعلق بحاجات الانتماء و القوة و الإنجاز ، و مدى تأثير هذه الحاجات على الرضا الوظيفي .
- ✓ إعطاء الأهمية لموضوع الرضا الوظيفي و توجيه مختلف البحوث على هذا المجال، وذلك لما يكتسبه هذا الموضوع من أهمية في رفع الإنتاج ، و تحسين الأداء و تحقيق الصحة النفسية.
- ✓ دراسة " فعالية القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي والأداء " لزرقة أحمد . 2008 ركزت الدراسة على معرفة الأثر الذي تخلفه القيادة الإدارية على كل من الأداء والرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة سونلغاز - فرع المدية - وقد تحصل الطالب على 129 إمتبانه صحيحة وزعت 120 منها على العمال 9 على القادة الإداريين ، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها:
- ❖ أن غالبية العمال غير راضين عن آلية الاتصال.
- ❖ أن الطريقة المعتمدة في تعامل الرؤساء مع المرؤوسين هي الطريقة الرسمية.
- ❖ أن غالبية العاملين غير راضين عن الأجر والترقية.

ب بالغة الأجنبية :

Jop stasfaction of staff nireses and their perception on head nurses "Wong 2004 "leader ship 6

هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى الرضا الوظيفي و إدراك نمط القيادة بالنسبة لطاقم التمريض في مستشفى في تايلاند و كانت الدراسة وصفية إذ أنها استخدمت الاستبيان كأداة للدراسة قد تم و تم تحليل النتائج بأساليب احصائية مختلفة منها النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لطاقم التمريض و إدراكهم و تقديرهم لنمط القيادة جاءت متوسط بنسبة (79.6/73.7) على التوالي ، كما أظهرت النتائج أن هناك ارتباطا ملحوظا ما بين رضا طاقم التمريض عن العمل وفترة الاستمرارية في العمل في مهنة التمريض و في المستشفى أيضا.

الفصل الثاني:

{ضغوط العمل / الرضا الوظيفي}

المبحث الأول :مدخل حول

ضغوط العمل.

المبحث الثاني :مدخل حول

الرضا الوظيفي

تمهيد:

في كل بيئة عمل هناك متغيرات عدة من شأنها أن تؤثر على العامل في عمله و باختلاف هذه المتغيرات الشخصية منها أو المادية فهي تمثل ضغوط للعامل فتختلف مصادر هذه الأخيرة على حسب بيئة العمل، فالجدير بالذكر هنا الإهتمام بتأثير الضغوط على جوانب حياة الفرد العملية و ذلك لما تسببه من اضطرابات و أمراض تعود تكاليفها على الفرد حيث يمكن أن تتطور إلى أكثر من ذلك { قلق إكتئاب/ إحترق نفسي و على المؤسسة في حالة إهمالها لها، و في ظل ما تطرقنا إليه فلا يمكننا أن نقول على العامل و تحت تعرضه للضغوط أنه غير راض على العمل، فمعادلة الضغوط مع الرضا محل إهتمام العديد، فهناك من يعمل تحت نسبة ضغط معينة، فالعامل الراضي عمله لا يدعنا نجزم أنه راض عن كل متغيرات العمل و إنما على الشكل العام للعمل.

المبحث الأول : مدخل حول ضغوط العمل

مما لا شك فيه أننا كثيرا ما نتعرض لمثيرات متعددة ومتنوعة في حياتنا العامة و الخاصة الحياة العملية [فنجد هذه المثيرات تمر علينا و تتكرر من دون أن تحدث فينا اختلال نفسي و /أو فسيولوجي و أو سلوكي ، في حين يؤدي بعضها إلى حدوث إختلالات نفسية و / أو فسيولوجية و أو سلوكية ، وهنا يمكن القول أننا في حالة تعرض بعض للضغوط.

المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل

أولا : مفهوم ضغط العمل و مفاهيم أخرى

أ_ تعريف الضغوط:

أ_1_ الضغط لغة:

في اللغة العربية نجد عدة معان لمصطلح الضغط، فنقول ضغطه ضغطا أي غمزه إلى شيء كالحائط ، ويقال ضغط الكلام ، أي بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل ، أما الدلالة اللغوية لمصطلح " ضغط " في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة.¹

يرجع أصل مصطلح ضغط (stress) إلى المصطلح الفرنسي القديم (estrece) والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني stringer ، الذي يعني يسحب بشدة (êtreindre serrer).²

ولم يستعمل مصطلح (stress) في اللغة الفرنسية ، إلا في القرن السابع عشر للدلالة على المعاناة ، وفي القرن الثامن عشر للدلالة على التوتر أو العبء المنشئ للتوتر إلى أن جاء القرن العشرين أين أصبح مصطلح (stress) يستخدم للدلالة على الضغط ، ويعتبر الإنجليز هم أول من استعمل مصطلح (stress) ، وذلك في القرن الرابع عشر، حيث كان

¹ - جمعة سيد مصطفى "إدارة الضغوط"، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية، القاهرة ، 2007، ص . 6 :

² - Jean benjamain stora, le stress, 2 édition, dahleb, France, 1993, p :3.

هذا المصطلح يستخدم في اللغة الإنجليزية للدلالة على المعاناة (Strain) أو الحزن والأسى. (Affliction)¹.

أ_2_ الضغط اصطلاحاً:

يعرف كل من Rogers و French ضغط العمل بأنه " عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات و قدرات و بين متطلبات عمله".

ووفق لتعريف (Marshal و Cooper) يقصد بالضغط الوظيفية " مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور ، صراع الدور ، أحوال العمل السيئة ، الأعباء الزائدة) و التي لها علاقة بأداء عمل معين².

يعرفه (Hellrigel and Slocum)الضغط بأنه " التوتر النفسي والفسولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته³.

ب- الضغط و مفاهيم أخرى :

المتأمل لمفهوم الضغوط يتبادر إلى ذهنه العديد من المفاهيم الأخرى التي قد يراها تقترب كثيراً من مفهوم الضغط مثل (القلق ، التعب ، الإحباط ، الإجهاد....الخ) ، إلا أنه في الواقع توجد فروقات أساسية فيما بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط ، نبرزها باختصار فيما يلي :

¹ – Claire Edey Gamassou, prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail : une enjeu de gestion des ressources humaines, les cahiers du CERGOR, numéro 01/04, paris, février 2004,p :3.

² – محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع ، ط3 ، 2005 ، ص160.

³ – Don Hellrigel, John w.Slocum, management des organisations, traduction de Bruno et Renault, 2 e édition, de Boeck, Belgique, 2006, P : 265

الجدول رقم (01) يوضح الإختلاف بين ضغوط العمل و مفاهيم مشابهة له.

الاختلاف	التعريف	العنصر
الضغط هو أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق للضغط جانبان أحدهما سلبي و الأخر إيجاب و نقص إشباع في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي	هو حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل ، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط و نقص إشباع الحاجات"	القلق (Anxiété)
إن مصادر ضغط العمل تتنوع لكن التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد و هو عبء العمل الزائد فالتعب ينتهي بالحصول على قدر من الراحة و النوم بينما الضغط غالبا ما يكون مستمرا.	هو عبارة عن فقدان الكفاءة و عدم الرغبة في القيام بأي مجهود سواء كان مجهودا عقليا أو جسميا ينشأ نتيجة للمجهود المستمر و المكثف و ينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة و النوم".	التعب (fatigue)
الضغط يمثل سبب رئيسي و مباشرا لحدوث الإحباط و الإحباط يعبر فقط عن الجانب السلبي للضغط إرتفاع مستوى الضغط يؤدي للإحباط	هو عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي يحدث للفرد عندما لا يستطيع الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها" ¹	الإحباط (Frustration)
يعتبر الإجهاد من النتائج الفسيولوجية المترتبة عن الضغط	يعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد ، كما أنه نتيجة فسيولوجية للضغط."	الإجهاد (Effort)
في معظم الأحيان تكون العلاقة بين الضغط والصراع علاقة تبادلية بمعنى أنه إذا كان الصراع يؤكد الضغط فإن الضغط يجعل الفرد يعيش في سلبي في بيئة أو حالة صراع.	هو عملية الخلاف أو النزاع أو التضارب التي تنشأ كرد فعل لممارسة ضغط كبير من جانب الفرد أو المنظمة على فرد آخر أو منظمة أخرى يهدف إحداث تغيير إيجابي أو قيم ذلك الفرد أو المنظمة" ² .	الصراع (Confli)

1 - محمد الصيرفي، "الضغط و القلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية ، ، مصر ، 2008، ص.49-27.

2 - هند ماجد الخثيلة ، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي "،مجلة جامعة الملك سعود ، العدد

1، المجلد 9، 1997، ص.91:

<p>يعتبر أحد الآثار السلبية للضغط و يؤثر سلبا للعامل أو العمل في حد ذاته ، حيث يبدأ الضغط بالتعب والقلق و يصل إلى الانهيار</p>	<p>تعريف فردون بورجر 1974 أنه حالة الإنهاك الشديد للموارد الجسمية و الذهنية¹.</p>	<p>الإحترق النفسي (Burnout)</p>
--	--	---------------------------------

المصدر : من إعداد الطلبة بإعتماد على مجموعة من المصادر

ثانيا : أهمية دراسة ضغوط العمل.

- ضغوط العمل هي سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القاتل الصامت)².

فقد أصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل و انتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها ، حيث ثبت أن استمرارها يترك آثارا سلبية على صحتهم النفسية و من ثم على أدائهم الوظيفي . إن أهمية دراسة تعود إلى أمور مختلفة منها : قيمة العمل ذاته و أثره في حياة الأفراد و علاقاتهم الاجتماعية /السياسية / الاقتصادية و انعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن أثره على نفسية الإنسان و اتزان مشاعره.

ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر و الإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية/النفسية/العقلية التي تؤثر على الإنجاز / الإتقان / الإنتاج بشكل عام و هذا ما يؤدي في نهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل بالإضافة إلى الوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد، و الجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط و إنما تمتد لتمثل تحديا للمنظمات التي يعمل بها أيضا و تعيق مسيرتها الوظيفية الحالية و المستقبلية عن العمل و التطوير.³

1 - خليل محمد حسن الشماع خضير كاظم محمود نظرية المنظمة " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن، 4، 2009 ، ص_ 295.

2 - آدم العتبي ، علاقة العلم بالاضطرابات " ، الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، ص 25 :

3 - علي عسكر و عبد الله أحمد ، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل ، دار كنوز المعرفة ، الكويت ، طبعة 4 ، 1998 ، ص 46 .

فضغوط العاملين ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة و بعيدة لتطوير أداء المؤسسات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها ، لاسيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين و تأثيره على المنظمات في تحقيق أهدافها لأن تخطيط أي منظمة لتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم ضغوط العمل على العاملين فيها ، لأنهم جزء من نظام المنظمة الذي تنفذ أهدافها من خلاله ، لذلك يجب الأخذ بعين الاعتبار النقاط التالية للحد من ضغوط العمل:

توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط ، تنظيم ، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط .تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية¹.

ثالثا : عناصر ومستويات ضغوط العمل.

أ_ عناصر ضغوط العمل : تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير، عنصر الاستجابة و عنصر التفاعل ، وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

المثير : هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري ، والتي تولد شعورا بالضغط.

أ_2 عنصر الاستجابة : هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

أ_3 عنصر التفاعل : هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات .أي أن الضغط الذي لا يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة و كذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري².

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية :

1 - سيد مصطفى جاد الرب ، " إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة " ، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ، العدد الأول جامعة عين شمس ، القاهرة 1991 ، ص.116_115 :

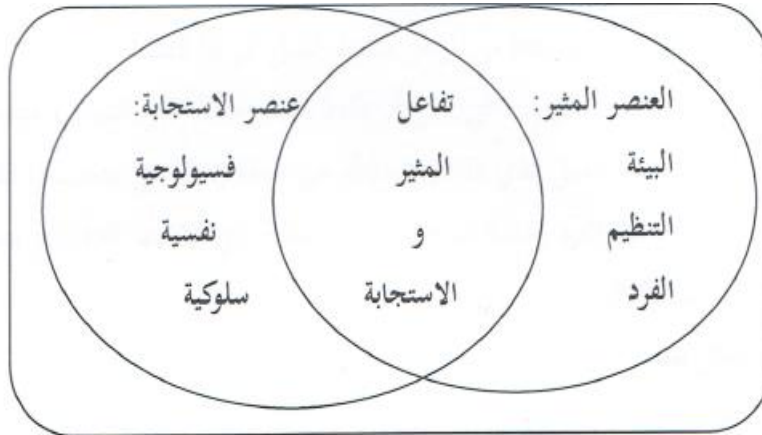
2 - أندرودي سيزلاقي، مارك جي والاس ، " السلوك التنظيمي و الأداء " ، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص .180.

أ_4 عنصر الإدراك " : يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها و ترجمتها إلى سلوك محدد" ، فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

أ_5 عنصر الفروق الفردية : تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد كالسن / الجنس / الخبرة ... الخ، لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها¹.

من خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات ، حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة مصدرا لها، و تمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات ، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للفرد ، و في ما يلي شكل يوضح عناصر ضغوط العمل.

الشكل رقم (01) عناصر ضغوط العمل.



المصدر : صلاح محمد عبد الباقي ، " قضايا إدارية معاصرة ، الدر الجامعية ، مصر

، 2001، ص.169.

¹ - فاروق عبده فليح ، السيد محمود عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية " ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2005 ص 306.

ب - مستويات ضغوط العمل : الضغط ليس سلبي بكافة جوانبه ، فالضغط يحدث الكثير من الإيجابيات إذا تمثل في مستوى معين و قد تم تقسيم مستويات الضغط إلى ثلاث أقسام هي :
ب_1 المستوى المرتفع : و هي من الضغوط السلبية و التي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه و تسبب روحه المعنوية و تولد ارتباكاً عنده و تشعره بالفشل و التشاؤم .

ب_2 المستوى المقبول : هي من الضغوط الإيجابية و التي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل و على قدرته الفائقة على حل المشكلات و تتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية و النشاط .
ب_3 المستوى المنخفض : هي من الضغوط السلبية و التي تشعر الفرد بالملل و الإجهاد و الإحباط و تسبب له الشعور بالضعف .

و بما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها و التصدي لها قبل وقوعها و الاستفادة منها لتوجيهها التوجه السليم و ذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد و المنظمة للنمو و التقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد و المنظمة للفشل، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته و لا يتعداه وكذلك المنظمة.¹

المطلب الثاني : مصادر و أنواع ضغوط العمل.

أولاً : مصادر و مراحل ضغوط العمل.

أ_ مصادر ضغوط العمل : إن العوامل و الظروف التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة و متنوعة فمنها ما يتعلق بعمل الفرد و منها من تكون ناشئة عن جماعة العمل و منها من تسببها المنظمة و باختلاف المصادر فإن دراسات الباحثين توصلوا إلى وجود عدد من المراحل لضغوط العمل تمر بها المنظمة:

إن العوامل و الظروف و المؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة و متنوعة فمن هذه العوامل و المؤثرات ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد، أو عن جماعة العمل التي ينتسب لها الفرد و من العوامل ما يتعلق بالمنظمة كما أن حياة الفرد الخاصة قد تتسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد ، و سنعرض فيما يلي أهم

مسببات و مصادر ضغوط العمل

1 - صلاح محمد عبد الباقي، " قضايا إدارية معاصرة "، الدر الجامعية ، مصر ، 2001، ص: 169 .

أ_1 مصادر تتعلق بعمل الفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد ، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا ، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي :

- ✓ عبء العمل الزائد، كثيرا أو قليل جدا.
- ✓ ضغوط زمنية، وجوب إنجاز أعمال و مهام معينة ضمن فترة زمنية قصيرة محددة.
- ✓ مناخ العمل غير آمن.
- ✓ غموض الدور و ذلك بنقص المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع للفرد ، كذلك يحدث الغموض عندما.
- ✓ تكون أهداف و متطلبات العمل غامضة.
- ✓ عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.
- ✓ الإحباط.

و من الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل التي قد تسببها ، فمن الوظائف التي تعتبر مصدر الضغوط أكثر من غيرها هي : وظائف المديرين ، الأعمال ذات ظروف عمل صعبة و خطيرة فهذه الأعمال ترتبط بدرجة عالية من الضغوط أكثر من غيرها.¹

أ_2 مصادر الضغوط الناشئة عن جماعة العمل:

غالبا ما يؤدي الفرد عمله ضمن جماعة عمل معينة دائرة أو قسم أو شعبة ، فالضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها من أهمها ما يلي:

- ✓ الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- ✓ التنازع و الصراع بين أفراد الجماعة.
- و يمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال:

عدم إضهار اهتمام بالفرد.

ممارسة إشراف و توجيه غير مناسب.

1 - عبد الحافظ سلامة، " علم النفس الاجتماعي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الأردن ، 2006، ص.53:

التركيز على السلبيات و في نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.¹

أ_3 مصادر الضغوط التي تسببها المنظمة:

تختلف مصادر الضغوط التي تسببها المنظمة منها ما يتعلق بثقافتها ، منها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي و البعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال و القيادة و لقد صنف الكاتب Luthans المسببات المنظمة للضغوط على النحو التالي:

الجدول رقم (02) يمثل ضغوط التي تسببها المنظمة حسب الكاتب Luthans.

عوامل تتعلق بسياسات	الهيكل التنظيمي المنظمة	ظروف العمل	العمليات
عدم المساواة بين العاملين في الرواتب و تعليمات و قواعد غير و التقدم مرنة	المركزية و عدم المشاركة في اتخاذ القرار فرص محدودة في الترقية المكاتب	الازدحام والخصوصية للموظفين في الضوضاء والحرارة .والبرودة الشديدة	اتصالات ضعيفة أهداف متضاربة / غامضة نظم رقابة غير عادلة.
إجراءات غير واضحة تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة	نزاع بين التنفيذيين الاستشاريين الاعتمادية و الترابط بين الأدوار	تلوث الهواء .-إنارة غير مناسبة. معلومات غير مناسبة مخاطر على أمن	معلومات غير مناسبة و سلامة الفرد

المصدر : على عبد الحافظ سلامة علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر

والتوزيع ، 2006، الأردن ، ص.53 :

و من العوامل التي يمكن أن تشكل مصدر ضغوط للأفراد في المنظمة هي : ثقافة المنظمة و مناخها العام اللذان يفرضان قيودا كثيرة على سلوك الفرد ، فمثلا فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد ووجود الصراعات السياسية في المنظمة بالإضافة إلى المناخ الغير السليم يمكن أن يتسبب في الضغط الكبير للأفراد ، و عادة ما تزداد الضغوط كلما زاد حجم المنظمة و نمت و توسعت ، أو التي تواجه منافسة شديدة من قبل المنظمات الأخرى.

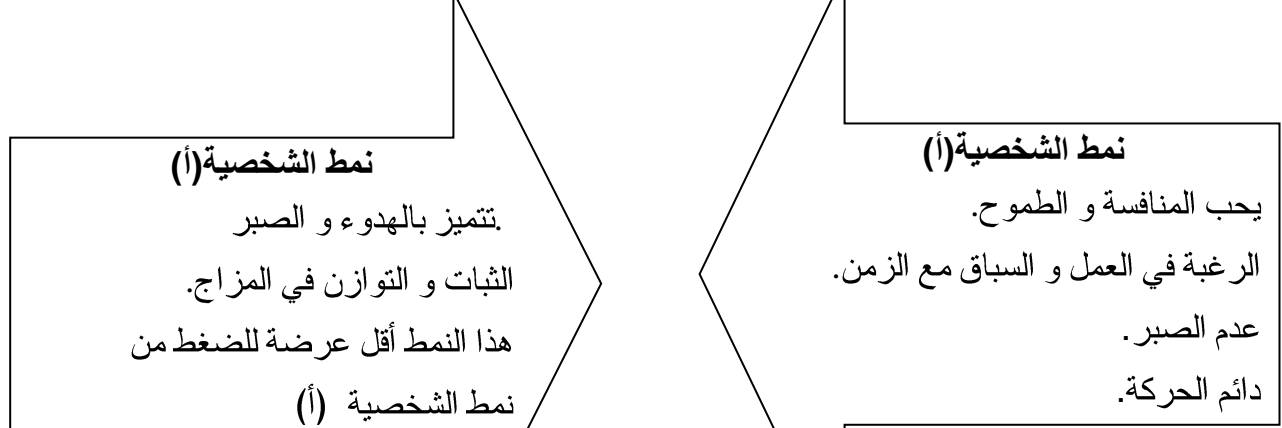
1 - عبد الحافظ سلامة،"مرجع سبق ذكره"،ص.54:

أ_4 مصادر الضغوط من خارج المنظمة : يواجه الإنسان ضغوطا كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل و مؤثرات و ظروف ليست لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل بها ، و ليست جميع الضغوط التي يتعرض لها الناس مصدرها أعمالهم و المنظمات التي يعملون بها ، فقد تكون ناشئة عن عوامل تتعلق بحياة الفرد الخاصة و ما يتعرض له من له من أحداث شخصية مثل { وفاة عزيز قرب إحالة على التقاعد / تعقيدات الحياة العصرية التغيرات الاجتماعية و التقنية الانتقال المستمر في وظيفة من بلد لآخر } و الذي كثيرا ما يؤدي إلى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة في الانتقال¹.

أ_5 مصادر الفروق الفردية:

يتفاوت الناس في شخصياتهم / خصائصهم سماتهم ميولهم ، و بالتالي في مدى قابليتهم للضغوط و تكيفهم معها كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور و الأحداث و مدى شعوره باستطاعته أن يكون كفؤا و فعالا ، يؤثران على قابلية الفرد للضغط و تكيفه معه ، و هكذا تعمل الفروق الفردية بمثابة عوامل وسيطة معدلة تؤثر على إدراك الفرد للضغوط و تعامله معها ونتائجها وقد صنفت الدراسات نمطين للشخصية هما:

الشكل رقم (02) يمثل نمط الشخصية



المصدر : حسين حريم السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال" ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، ط2، 2009 ، ص.336_335 :

¹ - حسين حريم السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر و التوزيع ، ط2،

ب مراحل ضغوط العمل : لضغوط أربع مراحل و قد بينها سيزلاقي على النحو التالي:

ب_1 مرحلة التعرض للضغط:

هي مرحلة الإحساس بوجود خطر و ذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي ممكن من خلالها يمكننا معرفة تعرض هذا الفرد للضغوط و أهم هذه المظاهر هي زيادة : ضربات القلب الأرق توتر الأعصاب سوء استغلال الوقت/ الحساسية للنقد.

ا_ حسين حريم ، "مرجع سبق ذكره " ، ص.337 :

ب_2 مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط) :

و تبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة و يأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب و محاولة التخلص منها و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن و إذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط

ب_3 مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف : في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت و مقاومة أي تطورات إضافية و محاولة التكيف مع ما حدث فعلا ، و إذا قد نجح قد يستقر الأمر و يصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن ، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

ب_4 - مرحلة الإنهاك و التعب:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها :الاستياء من جو العمل/انخفاض معدلات الإنجاز / التفكير في ترك الوظيفة / الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر / الاكتئاب و الإصابة بأمراض العضوية كالقرحة المعدة/ السكر ضغط الدم ... الخ¹.

ثانيا : أنواع ضغوط العمل.

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل ، التي اتفق الباحثين على تصنيفها وفق معايير عدة نذكر منها الآتي:

¹ - مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري ، " ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة" ، الرياض ، 2010 ، ص. 18 :

أ_ أنواع ضغوط العمل وفقا لمعيار الأثر : تقسم بدورها على نوعين هما :

1- الضغوط الإيجابية : و هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة و ضرورية للفرد و المنظمة فبالنسبة للفرد تكون الضغوط الإيجابية بمثابة حافز لمواجهة التحديات في العمل و تحسين الأداء ، و من ثم تحقيق النجاح ، أما بالنسبة للمنظمة فأنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء الفرد و كذا كسر الكسل و الملل الناتج عن الروتين في العمل و هو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجود الإنتاج.

أ_2 الضغوط السلبية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، و كذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي و دوران العمل.¹

ب_ أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة و الضغوط الشديدة نذكرها كما يلي:

ب_1 الضغوط البسيطة : هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

ب_2 الضغوط المتوسطة : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه...الخ.

ب_3 الضغوط الشديدة : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل . فقد تصل إلى أشهر أو سنوات مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة...الخ.

ج- أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر : هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة

1 - عمر وصفي عقيلي، "إدارة الموارد البشرية المعاصرة : بعد إستراتيجي"، دار وائل للنشر، الأردن ، 2005 ، ص : 595تقلا عن :أحمد محسن الخضيرى الضغوط الإدارية ، مكتبة ، مدبولي ، القاهرة ، 1991 ، ص.68:

المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

ج_1 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة/ الضوضاء...الخ.

ج- 2 - الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات خلاف مع الرئيس المباشر...الخ.

ج الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الخصائص الشخصية المتوارثة كالقلق الاختلاف في الجنس (ذكر أنثى).¹

ثالثاً : نتائج ضغوط العمل و الطرق التنظيمية لعلاجها.

أ_ نتائج ضغوط العمل:

نتائج الضغوط على الحالة الصحية للعامل:

تحدث الضغوط تغيرات و تحولات غير طبيعية في جسم الإنسان تكون نتائجها واضحة على صحة الفرد حيث سميت القاتل الخفي للإنسان و تكون وراء مشكلات الصداع / أمراض المعدة و القلب / التهاب المفاصل و قد أثبتت الدراسات أن التعرض للضغوط يمكن أن يسبب المشاكل الطبية الرئيسية منها : إرتفاع ضغط الدم قرحة المعدة السكر / الأعصاب ، و لأن هناك العلاقة بين الجسم و عقل الإنسان فإن أي خلل جسمي من الجانب العقلي و النفسي له.

أ_2 نتائج الضغوط على الحالة النفسية للعامل:

تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج أو آثار الضغوط و ذلك أن الناس جميعهم لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليهم ، و في حالة

¹ - غني دحا ممتاي الزبيدي و آخرون ، "إدارة السلوك التنظيمي" ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2015، ص :

تجاوز هذه الدرجة تظهر أشد الاضطرابات النفسية مثل: الاكتئاب و تشمل قائمة : القلق / الغضب / العدوان القابلية للاستثارة التعب / العصبية الزائدة التوتر/ الملل / فقدان القدرة على التركيز الإحباط (الاحتراق النفسي)، و سوف نركز على الاحتراق النفسي و ذلك لارتباطه بالعمل بشكل أساسي و لأنه من أكثر الضغوط شدة لأنه استجابة للضغط المستمر الطويل. فلا يتعرض جميع الأفراد للاحتراق كنتيجة للضغوط في العمل ، فالأفراد الذين لديهم طموحات مرتفعة أو توقعات كبيرة أو يعانون من الاحتراق النفسي ، و أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق هي الأكثر مثالية و الأكثر التزاما بمهنتها فهم أشخاص اختاروا مهنتهم على خلفية أنها ستوفر لهم درجة من تحقيق الذات و الرضا و مع مرور الوقت يكتشفون عدم قدرتهم على تحقيق طموحاتهم في بيئة العمل المتواجدين فيها.¹

فهناك أسباب أخرى للاحتراق النفسي هي:

شعور الفرد بأن موارده الهامة في العمل مثل الدعم الاجتماعي المشاركة في اتخاذ القرار الإستقلالية/ الفرصة للتقدم إلى مناصب أعلى و إحساس الفرد بأن جهوده في العمل عديمة القيمة و ليست محل تقدير الآخرين مما ينمي شعوره بعد الرغبة في الإنجاز. البقاء تحت ضغط ثابت و قوي لتحسين الأداء و هاذ شيء غير واقعي و العمل مع نوعية صعبة من الناس مثلا عندهم مقاومة عالية. القيام بنوع واحد من العمل و بقليل من التغيير.

عدم وجود فرصة للحديث عن انطباعاته الشخصية و أساليبه الجديدة أو عدم تشجيعه. عدم وجود قواعد و نظم عمل ثابتة تنمي الإحساس بعدم عدالة المنظمة و تخلق مشاعر سلبية اتجاه العمل. بالإضافة إلى دور القيادة ، فمنط القيادة يلعب دورا مؤثرا فكلما كان القائد أكثر اهتماما بمرؤوسيه و يسعى إلى بناء علاقات طيبة معهم كلما انخفض مستوى الاحتراق ، و لكن لا يمكن أن نقول أن القائد أو المشرف هو السبب الرئيسي في حدوث الاحتراق لأنه أيضا يتعرض للضغوط و الاحتراق النفسي.

¹ - جمعة سيد يوسف ، " إدارة ضغوط العمل "، ابتراك للنشر و التوزيع ، ط 1 ، القاهرة 2003 ، ص 13. علي عسكر ، " علم النفس الصناعي و التنظيمي " ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 ، الكويت ، 1999 ، ص 174 :

أ_3 نتائج الضغوط على الأداء و المنظمة:

عبد الفتاح محمد سعيد خوجا ، " الإرشاد النفسي بين النظرية و التطبيق "، دار الثقافة للنشر و التوزيع الأردن، 2002، ص.27_28:

يؤثر ضغط العمل سلبا في العمل و إنتاجية العامل فهو يؤدي إلى انخفاض معدلات الأداء ، و تظهر العلاقة بين الضغوط و الأداء واضحة ، ففي الماضي كان يفترض أن العلاقة بينهما تأخذ شكل منحنى بمعنى أن وجود مستوى منخفض من الضغوط يفترض به أن يؤدي إلى زيادة الإنتاج و يظل كذلك إلى أن يصل إلى نقطة معينة بعدها ينخفض الإنتاج مع زيادة الضغوط ، وهذه العلاقة يمكن أن تكون صحيحة في ظل ظروف معينة إلا أن هناك دلائل علمية حديثة تؤكد الضغوط تؤثر سلبا على مستوى الأداء حتى لو كان منخفض نسبيا ، أي أنه كلما ارتفع حجم الضغوط التي تواجه الفرد كلما ارتبط ذلك غالبا بانخفاض في الأداء ، و يمكن إرجاع ذلك إلى عدة أسباب منها : فالفرد الذي يتعرض للضغوط سيكون تركيزه على المشاعر و العواطف غير السارة و الناتجة عن الضغوط حتى لو كان مستواها منخفض أكثر من تركيزه على العمل نفسه و هذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه.

كثرة التعرض لمستويات منخفضة من الضغوط سيترك آثار ضارة على صحة الفرد البدنية و النفسية مما يؤثر على قدرته في القيام بكثير من الأعمال ، لكن، هذه النتائج ليست قاعدة عامة فهناك بعض المواقف يؤدي في ارتفاع مستوى الضغط إلى زيادة الإنتاج مثل لاعب الكرة المحترف الذي يعطي أفضل ما عنده في وجود مستوى عال من الضغط أي أن الفرد أحيانا ينظر إلى الضغط على أنه تحديتات لقدراته و ليست مصدرا لتهديد أما بالنسبة لتأثير الضغوط على المنظمة تظهر في جملة من الانعكاسات نذكر منها ما يلي:

التكلفة التي تجنّبها المنظمات جراء عدم التعامل الفعال مع مصادر الضغوط المهنية

جانبيين:

و هذه التكلفة تظهر من تكلفة مباشرة وتعود إلى عدم الاستفادة التامة من الفرد العامل بسبب التغيب أو ترك العمل أو الأداء المتدني ، و في بعض الحالات تضطر المنظمة لدفع تعويضات إذا ترتبت على الضغوط مشكلات فسيولوجية أو بدنية تكلفة غير مباشرة تتمثل

في قنوات الاتصال السلبية بين الأطراف المختلفة في مكان العمل بسبب تقدير الذات المنخفضة أو حالة عدم التوازن و المعنويات المنخفضة للذين يعانون من الضغوط¹.

ب الطرق التنظيمية لعلاج ضغوط العمل:

تتمثل الوسائل و الطرق التنظيمية لعلاج الضغوط في نقاط عديدة و مختلفة نذكر منها ما يلي:

ب_1 التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم : إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيهم فتحميل الآخرين مسئولية الخطأ في الأداء العمل دون إعطائهم السلطة المناسبة للقيام بهذا العمل.

كذلك الحال بالنسبة لفقدان الفرد السيطرة و الرقابة على أولئك الناس الذين يشرف عليهم ، لذلك فإننا يمكن أن نقول أن تعهد المستويات الإدارية العليا بممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد يمكن أن يشع الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الوظيفية الأدنى.

ب_2 نظم المشاركة في اتخاذ القرارات : يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار ، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغرابة و ضغوط العمل و من أمثلة هذه النظم : برامج الشكاوى ، برامج المشاركة في الأرباح ، تشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمروؤوسيهم للحالة الخاصة.

ب_3 الكشف عن مسببات ضغوط العمل : يمكن للمدير من خلال تيقظه و حساسيته للعمل أن يكتشف وجود بعض مسببات الضغط في العمل مثل:

قد يكتشف المدير أن الضوضاء الموجود في المكتب مروؤوسيه تسبب لهم الضغط و التوتر. أخصائي الأمن الصناعي قد يكتشف أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد تسبب قلق و ضغط للعاملين.

1 - علي عسكر ، "مرجع سبق ذكره "، ص.184:

ب_4 الأنشطة العلاجية في مناخ العمل : تسعى المنظمات تعترف بتأثير الضغوط على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيف هذه كاهل عاملها و من بين هذه الأنظمة ما يلي :

هذا تعيين مستشار نفسي و اجتماعي للعمل.

تخصيص ساعات لممارسة الرياضة ، و حجات للتركيز و الاسترخاء.

و قد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة و غريبة في هذا المجال ، فقد أنشأوا حجرة تسمى (حجرة السلوك العدوانى {تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات) إشارة إلى أشخاص مصدر الضغط، و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بالمشرب بعض هذه الأكياس لكي يفرغ مشاعره النفسية السيئة.¹

فالتعرف على هذه المسببات تمكن المدير من إيجاد حلول لأجل التحكم وحد من هذه الضغوط بها بالإضافة إلى طرق أخرى نذكر منها ما يلي:

تحليل أدوار لأفراد و توضيحها ، بحيث يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته و مهامه و ما هم مطلوب منه . إيجاد مناخ تنظيمي يتيح للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح و الاتصال فيما بينهم . المؤازرة الاجتماعية من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد و ذلك بمساعدة الأفراد بعضهم البعض في حل مشاكلهم مما يبدد شعور الفرد بالعزلة و الاغتراب . برامج مساعدة العاملين و تتمثل في برامج تعليمية و تدريبية و إرشادية لمساعدة الأفراد و إقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.²

1 - أحمد ماهر ، " السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات "، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، ط 7، 2000 ، ص : 320_321.

2 - محمد حسن حمدات ، " السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية "، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، ط 1 ، ص.187 :

المبحث الثاني : مدخل حول الرضا الوظيفي.

المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي.

أولا : تعريف الرضا الوظيفي.

ضغوط العمل / الرضا الوظيفي

لقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد أمرا في غاية الصعوبة نظرا لاختلاف نظرة واتجاهات الباحثين الذين يتعرضون لهذا الموضوع.

أ_ الرضا لغة : فقد جاء في معجم متن اللغة أن رضي : ضد السخط، فهو راض.

أما في المعجم السلوكي فقد عرف ولمان الرضا بأنه " حالة سرور لدى الفرد عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة "ب الرضا اصطلاحا : كثيرا ما يختلط بين مفهوم الرضا و الروح المعنوية ، فالروح المعنوية هي الاتجاه العقلي عند الفرد نحو كل جوانب عمله و الأشخاص الذين يعملون معهم ، و تعرف أيضا بأنها الجو العام الذي يسود المنظمة الناتج عن اتجاهات الأفراد و آرائهم بالظروف المحيطة بالعمل من تلك الوظيفة.¹

يعرف إدوين لوك (Edwin Locke) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه يعرفه هوبيك (Hoppeck) على أنه " مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي " يرى أستاذ لولر (Louler) أن الرضا هو " حصول الفرد على مزيد مما كان يتوقع يجعله أكثر قناعة ورضا ، وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي أن الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالإرتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل².

كما يعرف الرضا الوظيفي أيضا بأنه "شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أداءه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج فالرضا

1 - سالم تيسير الشرايدة ، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص.63 :

2 - سامي بن عبد الله الباحسين ، " الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14 ، عدد 2 ، الكويت، ماي 2007 ، ص 243 :

الوظيفي يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل و الخطوات نذكرها على النحو التالي :

الحاجات : لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها و العمل أحد مصادر هذه الحاجات .

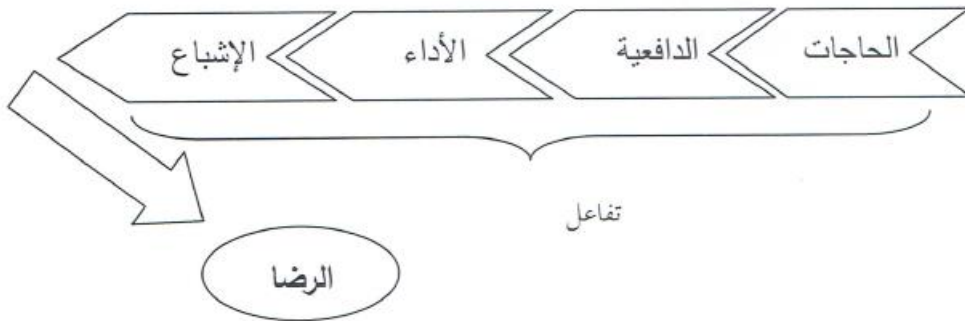
الدافعية : تولد الحاجات قدرا من الدافعية تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات¹.

الأداء : تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمل إعتقادا منه هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجاته.

الإشباع : يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

الرضا : إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجات².

الشكل رقم (03) يوضح مجموعة العناصر التي تحدث الرضا.



المصدر : على فرج طريف شوقي، " السلوك القيادي والفعالية الإدارية،

دار وائل للنشر والتوزيع.

ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي.

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من المورد البشري، المؤسسة والمجتمع نوضحها كما يلي : أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري : ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا

1 - محمد حسن خميس أبو رحمة، " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة"، مذكرة الماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامي، غزة، ص.34:

2 - فرج طريف شوقي، " السلوك القيادي والفعالية الإدارية"، وائل للنشر، عمان 2000 ، ص.220 :

الوظيفي يؤدي بها إلى: القدرة على التكيف مع بيئة العمل ، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به. الرغبة في الإبداع والابتكار ، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب -سكن...الخ وغير المادية من تقدير واحترام أمان وظيفي...الخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

زيادة مستوى الطموح والتقدم ، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.

الرضا عن الحياة ، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة¹.

أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة : ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية ، فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها. ارتفاع في الإنتاجية ، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الإنجاز وتحسين الأداء. تخفيض تكاليف الإنتاج فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي...الخ.

ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة ، فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسستها².

ج أهمية الرضا : الوظيفي للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي الإيجاب على المجتمع:

ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية.

ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع¹.

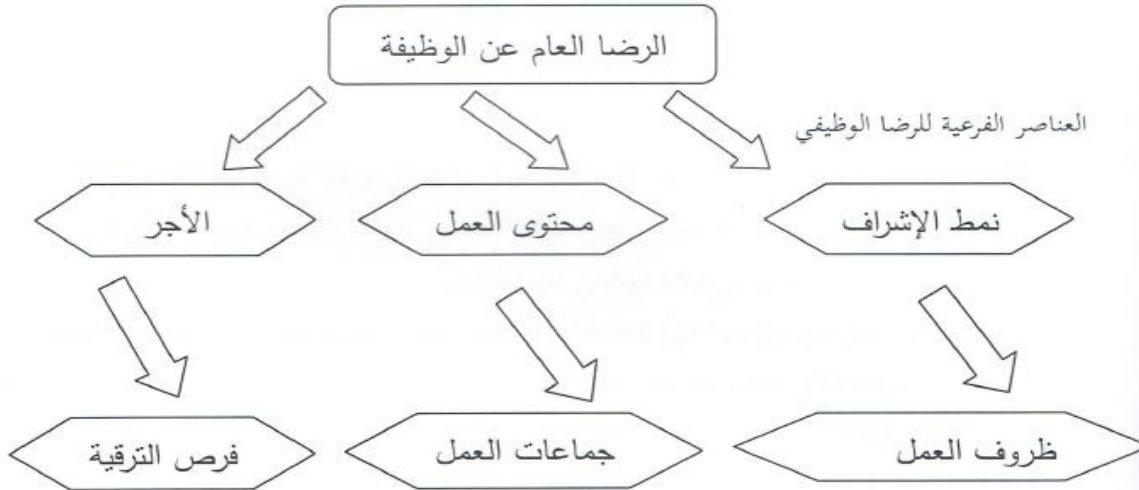
¹ - خولة عبد الحميد محمد الطالباني، "دور عوامل الرضا في المحافظة على رأس المال الفكري دراسة تحليلية في المعهد التقني بابل"، مجلة جامعة بابل، المجلد 21 ، العدد 3 العراق، 2013، ص.688 :

² - شنوفي نور الدين، " تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ، جامعة الجزائر 2005 ، ص192.،: 191

ثالثاً : عناصر الرضا الوظيفي.

ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية جماعات العمل وظروف العمل المادية [26] .

الشكل رقم (04) يوضح عناصر الرضا الوظيفي



المصدر : شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، دراسة حالة مؤسسة بميله" ، ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل غير منشورة جامعة باتنة، 2002 ص.67 :

أ_ الأجر:

يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني و/أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات. وتكتسى الأجور أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة . فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجور بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن... الخ .

¹- إخلاص زكي فرج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 2013 36 ،

أما بالنسبة المؤسسة فإن الأجور تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.¹

ب_ محتوى العمل:

يعبر محتوى العمل عن تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري في عمله ومن بين أهم هذه المتغيرات نجد:²

السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.

- 27

• طبيعة أنشطة العمل.

• فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.

• فرص النمو التي يوفرها العمل.

ج- نمط الإشراف:

تبين أن نمط الإشراف السائد ومدى تأثيره على العمل يرتبط إلى درجة كبيرة بالرضا الوظيفي، فكلما كان المشرف مؤثراً، وكلما كان تأثيره هذا معتمداً على قدراته الذاتية وخبراته أكبر من اعتماده على التسلط، كلما ساعد ذلك في تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي بين العاملين.

فالمشرف الذي يجعل من مرؤوسيه محورا لاهتمامه ويكسب ولاء مرؤوسيه يكون الرضا الوظيفي للعمال عالٍ فعلى العكس، فالمشرف الذي يقتصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه و على الجوانب الفنية فقط ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل لا يكسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم، وإن كان ذلك يتوقف نوعاً ما على درجة سيطرة المشرف على الحوافز ووسائل الإشباع وعلى الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم، وهذا فكلما كان المشرف معتمداً في تأثيره على العمال على خبراته الذاتية والعملية، وعلى قدراته مع مهاراته الفنية أكثر من اعتماده على إصدار الأوامر والرقابة

¹ - شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، دراسة حالة مؤسسة بميله،

ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل غير منشورة ، :67.

² - أحمد ماهر، "إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص.187 :

والتسلط كلما أدى ذلك إلى تحقيق مستوى عالي من الرضا بين العمال من خلال العلاقات المبنية على الثقة و الاحترام المتبادلين¹.

د_ الترقية:

المركز، و هي شغل الموظف لو وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من مستوى وظيفته الحالية من حيث السلطة، المسؤولية قد يصحب الترقية زيادة في الأجر و المميزات الأخرى فهي فرصة لنمو الموظف في عمله و تحقيق الذات المتميز، فالمنظمات التي تتبع نظام ترقية على أساس الأقدمية أو الجدارة أو المزيج منهما تضمن توفير الحوافز للعاملين استقرارهم في العمل و الالتزام بأهداف و سياسات المنشأة إلى جانب خفض معدلات الدوران الوظيفي و تسرب والمنظمة².

الكفاءات من ه جماعات العمل:

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به"، من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن ثم على أداء المؤسسة.

و ظروف العمل المادية:

وهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة مثل الضوضاء الحرارة، الإضاءة، ترتيب المكاتب... الخ وكما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداءه .

¹ - إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني و الإدارة الحديثة" ، الناشر دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية ، ص 160 :أحمد صقر عاشور، " مرجع سبق ذكره"، ص.222 :

² - زكريا الدوري و آخرون، وظائف و عمليات منظمات الأعمال"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2010 ،ص.232:

المطلب الثاني : نظريات ومؤشرات الرضا الوظيفي.

أولاً : النظريات المفسرة للرضا تحاول نظريات الرضا عن العمل أن تقدم تفسيراً لمسببات رضا الأفراد عن عملهم أو استيائهم تساعد على التنبؤ بهذا الرضا و محاولة التحكم و السيطرة عليه ، و في ما يلي عرض مجموعة من النظريات منها :

أ_ نظرية تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو Abraham Maslow :

تعد نظرية تدرج الحاجات الدراسة النظرية والعملية الأولى التي أوضحت أن دوافع الفرد في العمل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية وإنما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك الفرد بمعنى آخر على رضاه الوظيفي بشكل عام.

لقد قدم صاحب النظرية إبراهيم ماسلو الذي يعد من رواد المدرسة السلوكية نظرية حول تدرج حاجات الأفراد الأساس فيها الحاجات المختلفة التي تحرك الفرد نحو العمل، فكانت الانطلاقة مرتكزة على فرضية أن الفرد لا يعمل إلا إذا كان راضياً، فالأفراد في محيط عملهم يتجهون للعمل رغبة منهم لإشباع حاجاتهم المتعددة، إذ يرى ماسلو أن الأفراد لديهم عدة حاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في سلم هرمي بدء بالحاجات الفيزيولوجية مروراً بالحاجة إلى الأمن والصدقة، احترام النفس وأخيراً تحقيق الذات.

استند ماسلو في نظريته على ثلاثة عناصر أساسية هي:

مختلف الحاجات ذات تأثير في سلوكيات الأفراد هذا التأثير تولده الحاجات غير المشبعة، أما الحاجات المشبعة فلا تعتبر دافعا.

حاجات الأفراد ترتب وفقاً لأهميتها ودرجة إشباعها بدءاً بالحاجات الأساسية كالطعام والشراب إلى الحاجة لتحقيق الذات¹.

يتم الانتقال التالي:

من مستوى إلى آخر حسب الترتيب المقدم من طرف ماسلو وندرج ذلك الترتيب في الشكل

¹ - عبد الفتاح بوخمم " إدارة الموارد البشرية، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2001، ص 119 :

الشكل رقم (05) تدرج الحاجات وفق نظرية ماسلو



المصدر : صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص:

أ_1 الحاجات الفيزيولوجية : و هي حاجات أساسية يطلبها الفرد ، و لها دور فعال في دفع الأفراد نحو العمل فهي تعمل على حفظ التوازن الجسدي للفرد بغية بقاءه ونموه، فإشباع هذه الحاجة تبدأ الحاجات الأخرى في الإلحاح والظهور يؤكد ماسلو أنه إذا كانت كل الحاجات غير مشبعة فأول حاجة للظهور والطلب هي الحاجة الفيزيولوجية ويتم إشباعها بالأجر الكافي والامتيازات المختلفة.

أ_2 حاجات الأمان : بعد إشباع الحاجات الأساسية الأولى، تتولد الحاجة إلى الأمان والاستقرار، أساسها البيئة الآمنة والمساعدة على العمل، ويطالب الفرد كذلك بعمل مستقر يوفر له الأجر المتوافق مع جهده والكافي لمواجهة متطلباته اليومية، إضافة إلى الحصول على أنواع التأمين المتعددة كالتأمين على البطالة مثلا

أ_3 الحاجات الاجتماعية : بعد إشباع كل من الحاجات الفيزيولوجية وحاجة الأمان تبدأ الحاجة الاجتماعية في الظهور كالصداقة، التعاطف مع الآخرين والشعور بالانتماء وعلاقات جيدة مع الزملاء والمشرف، وإذا لم تشبع الحاجة قد يحصل بعض التوتر وعدم قدرة الفرد

على التكيف مع من حوله ذلك المتغير - التكيف - الذي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد¹.

أ_4 الحاجة إلى الاحترام : الفرد بطبيعته يحتاج إلى من يحترمه ويقدره وفي ذلك يسعى إلى تكوين صورة إيجابية عن نفسه تجعل من الآخرين يعترفون به كعنصر مفيد ، ومهم أي تقبل الجماعة له واحترامه وهذا النوع من الحاجات يبرز لنا أمرين:

1- أحدهما متعلق بالثقة بالنفس ومستوى الطموح والقدرة على الإنجاز ، والآخر يتعلق بالسمعة الحسنة والصورة التي يشكلها الفرد عن نفسه، فبتفاعل الأمرين يحصل احترام الآخرين وتقديرهم له مما يؤدي بالفرد إلى الشعور بأنه على مكانة بالغة الأهمية في نظر غيره.

أ_5 الحاجة إلى تحقيق الذات : تمثل قمة الهرم، فلن تظهر الحاجة لتحقيق الذات إلا بعد إشباع كل الحاجات السابق ذكرها، فهي حاجات تتعلق بنجاح الفرد، أي تحقيقه لطموحاته وأهدافه ويذكر في ذلك ماسلو أنها" التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون"، وتحقيق ذلك يعني إتاحة الفرصة لأي فرد عامل لإثبات ذاته خلال تكليفه بأعمال تتلاءم وقدراته مع فصح المجال أمامه لتقديم المقترحات والمناقشات في القرارات المختلفة أي الأخذ بمبدأ المشاركة ، وعليه، يرى ماسلو أن إشباع الحاجات في تنام مستمر، فتلك الحاجات هي التي تدفع بالفرد إلى تبني سلوك معين باعتباره السبيل لإشباع حاجاته المطلوبة، إذ أن الحاجات غير المشبعة بمثابة العوامل المحركة لدافع تلبية الحاجات لمدة طويلة نسبياً يحدث ردود فعل سلوكية سلبية من طرف الفرد العامل كالاكتفاء بنوعيه الفرد وعدم المعنوي كالشتم والمادي كالسرقة وغيرها من الظواهر السيئة التي تعد من بين مؤشرات عدم الرضا الوظيفي .

إن نظرية ماسلو لها أهميتها في المجال العلمي، إذ تستطيع أن تكون الموجه الفعال للمؤسسات في فهم دوافع عمالها، وتحديد الوسائل المناسبة لإشباعها كالاكتفاء على أسس سليمة لعملية التحفيز لأن ذلك يحقق الرضا الوظيفي للفرد العامل².

1 - عبد الفتاح بوخمحم، مرجع سبق ذكره ، ص.120 :

2 - ربيع شنيوي، "محددات الرضا الوظيفي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة 2002 ، ص.37 :

ب_ نظرية الدرر Alderfer :

قدم الدرر تصنيفا للحاجات في شكل هرم يشابه بدرجة عالية هرم ماسلو للحاجات يحتوي على ثلاثة أنواع من الحاجات موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (06) يمثل تدرج الحاجات وفق نظرية الدرر



المصدر : سالم تيسير الشرايدة ، " الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2010 ، ص 88 :

ب_1 حاجات البقاء : و هي تمثل الحاجات الفيزيولوجية عند ماسلو .

ب_2 حاجات الارتباط : و تعبر عن درجة ارتباط الفرد بالبيئة المحيطة و تمثل حاجات الانتماء والاجتماعية و جزء من الحاجة إلى التقدير .

ب_3 حاجات النمو : وتعتبر عن سعي الفرد إلى تطوير قدراته و مؤهلاته و تمثل جزء من الحاجة إلى التقدير / الاحترام، و حاجات تحقيق الذات عند ماسلو .

تعتبر هذه النظرية مكملة لنظرية ماسلو، حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم و لكن الاختلاف الجوهرى بينهم يكمن في أن نظرية الدرر ترى بإمكانية السعي إلى تحقيق إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد على عكس ما تذهب إليه نظرية ماسلو¹ .

¹ - سالم تيسير الشرايدة ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 84_83 :

ج نظرية العاملين لفريدريك هرز بيرغ **Frederic Herzberg** : قام فريدريك هرزبيرغ بناء على دراسة أجراها بتطوير نظرية أسماها نظرية العاملين، حيث استطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو بالوظيفة، وعوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة.

ج_1 المجموعة الأولى : وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية و تؤدي إلى الرضا الوظيفي، وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهرم ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو بالوظيفة وقد قام بحصرها في النقاط الآتية :

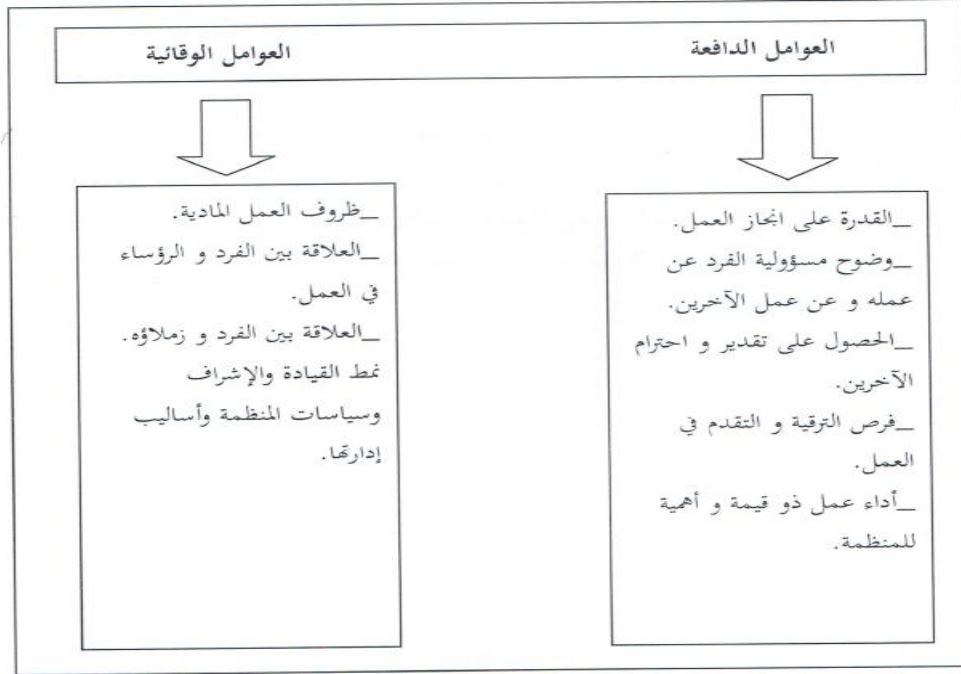
- القدرة على انجاز العمل .
- وضوح مسؤولية الفرد عن عمله و عن عمل الآخرين .
- الحصول على تقدير و احترام الآخرين .
- فرص الترقيّة و التقدم في العمل .
- أداء عمل ذو قيمة و أهمية للمنظمة .

ج_2 المجموعة الثانية : العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية، والتي يشكل توفرها منع لحالة عدم الرضا، ونقص الحماس في العمل، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضا، وهي المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي :

- ✓ مع تشابه ظروف العمل المادية .
- ✓ العلاقة بين الفرد و الرؤساء في العمل .
- ✓ العلاقة بين الفرد و زملاؤه .
- ✓ نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها .

تعد العوامل الدافعة ضرورية لحدوث الرضا ونقصها لا يؤدي إلى عدم الرضا، وبتوافر العوامل الوقائية لا يؤدي إلى حدوث الرضا ونقصها يؤدي إلى عدم الرضا، وبصفة عامة فإن الرضا الوظيفي يتحقق حالة توافر الحد المعقول والمناسب من العوامل الدافعة والوقائية

معا ويؤكد لنا صاحب النظرية أن النمو النفسي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وأن فرص النمو تتحقق من خلال العمل الذي يؤديه الفرد.¹
الشكل رقم (07) يوضح نظرية العاملين لهرزبيرغ.



المصدر : أحمد ماهر ، " السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2011

د نظرية الانجاز لمكلياند : Mclelland

اقترح ماكلياند أن هناك ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى إشباعها و تمثل الدافع و المحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي :²
د_1 الحاجة إلى الانجاز : و هي الرغبة في التفوق و النجاح في إنجاز العمل وتعني أن الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال مناصب و وظائف فيها تحدي لقدراتهم وإمكانياتهم و لذلك فهم يسعون إلى إتمام أعمالهم لمحاولة إثبات جدارتهم و رغبتهم في تحمل المسؤولية.

1 - أحمد ماهر ، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2011 ، ص. 225:

2 - محمد أنور سعيد سلطان، " السلوك التنظيمي" ، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004، ص. 119 :

د_2 الحاجة إلى الانتماء : و هي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين و أن يكون للفرد علاقات اجتماعية مع الآخرين و شخصية ، و يمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي تؤدي من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل.

د_3 الحاجة إلى السلطة أو النفوذ : و هي الرغبة في التحكم و السيطرة و التأثير في الآخرين، بمعنى رغبة الفرد في أن يكون له القدرة في السيطرة على كل ما يحيط به من أحداث و أشياء و أشخاص و إشباع هذه الحاجة يكون من الفرد في الوصول إلى مراكز السلطة المنظمة .

و خلاصة القول بالنسبة لنظريات الحاجة (ماسلو، الدرر، ماكيلاند) هو أن إشباع الحاجة تمثل حالة الرضا.

- عدم الإشباع يمثل حالة عدم الرضا، على الرغم من اختلافهم في تصنيف هذه الحاجات .

الشكل رقم (08) يوضح تدرج الحاجات نظرية الانجاز لمكيلاند.



المصدر : محمد أنو سعيد سلطان، " السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004، ص 220.¹

ثانيا : العوامل المساعدة على الرضا الوظيفي

هذه المسببات إلى مسببات شخصية و أخرى تنظيمية .

أ_ المسببات الشخصية للرضا : يتأثر الرضا عن العمل بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم و شخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، و من أهم هذه المسببات ما يلي :

¹ - محمد أنو سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره" ص 220 :

أ_1 احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الفرد لإحترام ذاته و العلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل ، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بضعف في قدراتهم ، أو عدم اعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضيين عن العمل .

أ_2 تحمل الضغوط : كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل و التعامل و التكيف معها، كلما كان أكثر رضا ، أما أولئك الذين ينهارون فورا لوجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون مستائين.

أ_3 المكانة الاجتماعية : كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة و الأقدمية كلما زاد رضا الفرد أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا و اجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

أ_4 الرضا العام عن الحياة : يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم فيكونون بذلك غير راضين عن نمط حياتهم العائلية و الزوجية و الاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم .

من قسم هذه العوامل الشخصية إلى قسمين هما :

عوامل تتعلق بقدرات العاملين و مهارتهم، و التي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن -الجنس -التعليم¹.

السن : أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العاملين فكلما زاد عمر الشخص كلما قل معدل تركه لعمله وقل معدل غيابه، وتكون العلاقة مع الرضا على نحو كلما زاد العمر زاد الرضا فغالبا ما ينحدر مستوى الرضا في الخمس سنوات قبل التقاعد نظرا لجمود فرص تحقيق الذات في هذه السن .

الجنس : تشير معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا الوظيفي فهذا الفرق يمكن إرجاعه إلى أن مطامح النساء وحاجاتهن المالية أقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت ، تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير على رضاهم الوظيفي .المستوى التعليمي : يعتبر المستوى التعليمي كمؤشر جيد لتحقيق

1 - أنس عبد الباسط عباس ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال "، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2011 ، ص 227:

درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج مستقبلا وما يقابل ذلك من حوافز تمكن من تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي.¹ .

عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الفرد، و مدى تأثير دوافع العمل لدى الفرد .

ب - المسببات التنظيمية للرضا :

ب_1 - نظام العوائد : مثل ،الحوافز و المكافآت و الترقيات و يشعر الفرد بالرضا إذا كانت العوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب و بالشكل العادل .

ب_2 الإشراف : إن إدراك الفرد بمدى و جودة الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة ، و الأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد و وجهة نظره حول عدالة المشرف و اهتمامه بشؤون المرؤوسين و حمايته لهم . ب_3 سياسات المنظمة : تشير إلى وجود أنظمة عمل، و لوائح، و إجراءات، و قواعد تنظيم العمل و توضيح التصرفات و تسلسلها بشكل يبسر العمل و لا يعقده .

ب_4 تصميم العمل : حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع و المرونة و التكامل و الأهمية و الاستقلال من أجل توفر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل .

ب_5 ظروف عمل جيدة : كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم و من أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة و الحرارة و التهوية و حجم المكتب و التلفون و ترتيب المكاتب و حجم الاتصالات الشخصية و حجم الحجرة و غيرها .

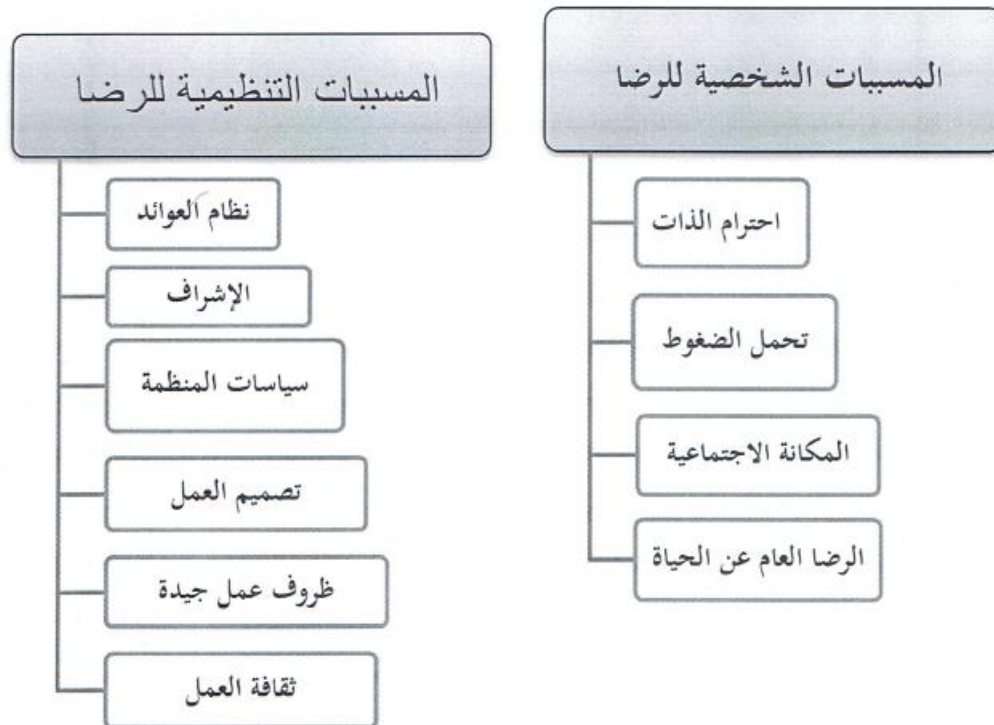
ب_6 ثقافة العمل : يتم العمل في نوع من البيئة الاجتماعية التي تتفرد بمجموعة من المعايير و العادات و المتطلبات و التي تتكون نتيجة تفاعل المجموعات التي تشكل المنظمة ونماذجهم الثقافية، القيم ، نظام التكيف الاجتماعي للمؤسسة وبذلك فإن دور العامل لا يقتصر على أداء العمل فحسب بل يشمل أيضا حسن الاتصال و التوافق مع جماعة العمل من خلال عدم إغفاله للقيم والأهداف التي تحددها هذه البيئة، وهذه المعايير و القيم تكون في مجموعها ما

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات الدار الجامعية الجديدة للنشر ، الإسكندرية ،2002،

نسميه الثقافة الفرعية للعمل فمعرفتها أمر ضروري لزيادة فاعلية العامل وتوافقه مع العمل و بالتالي الرفع من درجة رضاه¹ .

فالثقافة الفرعية للعمل تشكل الركن الأول لثقافة المنظمة، في حين تشكل الثقافة العمالية الركن الثاني، وهي مجموع الأعمال الهادفة إلى إيصال قدر من المعارف و المعطيات إلى العمال من أجل تزويدهم بالوعي الضروري، والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية في بيئة عملهم، فمن واجب المنظمة توعية العمال بالظروف و التطورات الاقتصادية و الاجتماعية المحيطة بهم ، وهذا ما يشعرهم بالمسؤولية وأهمية مكانتهم في المنظمة و بالتالي يسهم في رفع مستوى الأداء و الفاعلية لديهم ، ويخفض من درجة صراع الدور مما يجعل الوظيفة مصدر اشباع كبير وهو يرفع من درجة ارتباطهم بها و بالتالي يزيد رضاهم الوظيفي وعلى هذا الأساس فمن الضروري إيجاد آلية تضمن التكامل بين الجوانب الفنية و الجوانب الاجتماعية في بيئة العمل .

الشكل رقم (09) يمثل المسببات الشخصية و التنظيمية للرضا



المصدر : أحمد ماهر إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية، ص.238 :

1 - أحمد ماهر ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 230 :

ثالثاً : مؤشرات الرضا الوظيفي .

إن الرضا كحالة نفسية و مشاعر وجدانية، إلا أنه بالإمكان الاستدلال عليه من خلال المظاهر التي تشكل مؤشرات قابلة للقياس و سنحاول عرض بعض منها :

أ_ الغياب و دوران العمل : يشكل الغياب و دوران العمل ظاهرتين مكلفتين و مشكلتين بالنسبة للكثير من المؤسسات، إذ أنهما يربكان جداول العمل و يؤديان إلى الزيادة في العمالة و بالتالي تخفيض الإنتاجية و ضعف الأداء، فإلى جانب التكاليف المباشرة، هناك تكاليف غير مباشرة تتكبدها المؤسسات عندما تصرف أموالاً في توظيف و تدريب من يحل محل التاركين للوظائف أو المتغيبين عن العمل و تشير أغلب الدراسات إلى أن عامل الرضا هو الوحيد المؤثر في القرار المتعلق بالاستمرار في المنظمة أو مغادرتها¹ .

و لهذا فإن كثرة التغيب كثيراً ما يرتبط بعدم الرضا إلا في الحالة التي يكون فيها التغيب لأسباب موضوعية، و إن عدم الاستقرار في العمل) دوران العمل من أهم مؤشرات عدم الرضا الوظيفي . و لهذا فكلما زاد الرضا الوظيفي كلما زادت الرغبة في الاستقرار و الاستمرار في العمل و العكس صحيح، فكثرة الطلبات بتغيير العمل أو الانتقال إلى قسم آخر أو مؤسسة أخرى في أغلب الأحيان يرتبط بعدم الرضا الوظيفي . إن المظاهر السلوكية هذه تعبر عن

عدم الرضا الذي يدفع العامل إلى حالة انسحابية وفق مراحل أربعة :

انخفاض مستوى أدائه .

الوصول المتأخر و المتكرر لمنصب العمل .

التغيب عن العمل .

اتخاذ قرار المغادرة النهائية للمؤسسة أو الانقطاع في شكل تمارض .

تشير بعض الدراسات إلى أن سياسات و طرائق تطبيق الحوافز و أنماط الإشراف والقيادة المتبعة من قبل إدارة المؤسسة تؤثر على مستوى رضا العامل، و حالة عدم الرضا هذه كنتيجة، لا تنشأ صدفة أو بشكل تلقائي، بل تأتي إفرازاً لتراكمات كثيرة و متعددة من مشاعر عدم الرضا تجاه المهام و المشرفين و المديرين . ب_ التمارض : يبرز كظاهرة من ظواهر

¹ - أحمد ماهر، "مرجع سبق ذكره"، ص 235.

عدم الرضا و الإحباط النفسي الذي يواجهه العامل وذلك من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل للابتعاد عن العمل أو بما يمكن تسميته بانسحاب العامل من العمل فهذا تهربا من الواقع المعاش داخل المؤسسة الذي ينتمي إليها أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأديته لعمله في وظيفته و هذا سواء نفورا من الوظيفة بحد ذاتها، أو من المشرفين المباشرين له أو لجماعة العمل بصفة عامة .

و يمكن اكتشاف هذا النوع من الأفراد الذين يشكون دائما و يقدمون أذارا مرضية لعدم الالتحاق بوظائفهم من خلال السجلات و ملفات العاملين بالمؤسسة المعنية و هذه الظاهرة يمكن أن تعبر لنا عن عدم الرضا للعامل إذا زادت عن الإطار المعقول وتؤثر على الأداء و الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة¹ .

ج_ الشكاوي : تعبر نسبة الشكاوي المقدمة كتابيا أو شفويا من طرف العمال لرؤسائهم أو زملائهم أو النقابات العمالية عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم سواء كانت موضوعية أو مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا و عن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل المؤسسة و العكس صحيح .و لهذا فالشكاوي و الاحتجاجات هي مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي الأمر الذي يستوجب أخذها بعين الاعتبار و الاهتمام بها من خلال دراستها و تحليلها بشكل دقيق حتى يتم ضمان تجنب أي اضطرابات أو توترات قد تظهر و تؤثر تأثيرا سلبيا على المؤسسة .

د_ اللامبالاة و التخريب : يعيش العامل داخل نسق إجتماعي يتفاعل معه مع كل التأثيرات الإيجابية و السلبية لهذا التنظيم ، و العامل المنسجم مع أهداف المؤسسة تكون معنوياته مرتفعة و أدائه جيد و بفعالية، و لكن في الحالات التي لا يستطيع العامل تحقيق طموحاته و تحقيق ذاته و الانسجام مع المحيط الذي يعمل داخل إطاره فإن ذلك يؤثر سلبا على أدائه و نتيجة ذلك هو عدم الرضا عن عمله الشيء الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه و انضباطه أثناء تأدية واجباته فبالتالي تظهر و يمكن أن يصل الأمر إلى عدة أشكال من الإهمال و اللامبالاة أقصى حدود عدم الرضا و يتحول إلى تخريب متعمد للأدوات الإنتاج،

1 - أنس عبد الباسط عباس ، مرجع سبق ذكره "، ص 7 :

المنت (تقليص الكم و عطب الكيف) و لهذا فإن هذه السلوكيات التي يمكن اعتبارها عدوانية و الناتجة عن عدم الرضا تؤثر تأثيرا كبيرا على السير الحسن للمؤسسة فتكبتها خسائر فادحة و من ثمة لا فعالية المؤسسة .

هـ_الإضراب : يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا و التذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو عددهم كبير للمطالبة ببعض الحقوق يرون أنها مهضومة و الوضعية التي يعيشون فيها و التي تعاكس طموحاتهم و تطلعاتهم، و قد تكون هذه المطالب مادية بحثة كالزيادة في الأجور و تحسين ظروف العمل أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين و الأنماط التسييرية للمؤسسة .

إذن الإضراب هو شكل من أشكال الاحتجاج و التذمر و عدم الرضا و الإضراب يعبر عن مدى وجود الاختلال في العلاقات التنظيمية علاقة العمل العلاقات الإنسانية¹.

¹ - عبد الغفار حنفي، " السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد الدار الجامعية للنشر، بيروت، 1999 ، ص . 493 :

خلاصة الفصل :

من خلال العرض النظري السابق الذي قدمته وضحت مجموعة من التعاريف للضغوط أغلبها ينصب في قالب أن مصادر الضغوط تختلف من شخص إلى المتعلقة بالمنظمة والتي ترجع إلى أن مصادر الضغوط تختلف واحد وهو من غموض الدور إلى الأعباء الزائدة في العمل إلى ما تحدثه من توتر نفسي وفيسيولوجي للعامل. من جهة أخرى اتضح لي أن الرضا الوظيفي يتمثل في تلك الإتجاهات التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، هذه الإتجاهات والمشاعر تتحكم فيها مجموعة من العوامل منها ما هو ذاتي يتعلق بالفرد مثل الجنس والعمر والأقدمية في العمل وما هو تنظيمي يتعلق بالمنظمة مثل الأجر / محتوى العمل /فرص الترقية .

الفصل الثالث:

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

المبحث الأول: تقديم عام

للمؤسسة { وحدة إنتاج

الكهرباء }

المبحث الثاني: الدراسة

الميدانية

دراسة حالة

بوحدّة إنتاج الكهرباء والعاز " الأغواط

تمهيد:

بعد معالجتنا لموضوع الضغوط و أهميتها و معرفة أهم مصادرها و مسبباتها ، مروراً بأنواعها و بعد التطرق للرضا الوظيفي و أهم العوامل المساعدة للرضا ، و جب علينا التوجه للميدان لاكتشاف أثر الضغوط على الرضا الوظيفي حيث أن الدراسة النظرية بدون نقلها إلى الواقع وتطبيقها فيه تعتبر عقيمة و من دون فائدة ، كما أن الدراسة الميدانية لا يمكنها أن تأتي من فراغ بل يجب أن تعتمد على مجموعة من الأطر النظرية ، لذلك كان من المنطقي أن نخصص هذا الفصل لإجراء الدراسة الميدانية لذا يعتبر هذا الفصل همزة وصل بين ما تم طرحه نظرياً في الفصل السابق و بين ما سنتطرق إليه في دراسة الميدانية لذلك وقع اختياري على وحدة إنتاج الكهرباء والغاز "الأغواط"سونلغاز" ، لذلك انصب اهتمامي في هذا الفصل على التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ثم وضع إطار منهجي للدراسة و التحليل نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها و محاولة الإجابة على الفرضيات التي تم وضعها ، ثم إتمام العمل بحوصلة عن كل ذلك دراسة حالة بوحة إنتاج الكهرباء والغاز "الأغواط" الأغواط "

المبحث الأول : تقديم عام لوحدة إنتاج الكهربية والغاز .

سوف نحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على وحدة إنتاج الكهربية والغاز الأغواط"الأغواط"، فمن خلال هذا المبحث سوف نقدم بطاقة فنية على المؤسسة كمل سوف نتطرق إلى الهيكل التنظيمي لها و المهام الموكلة لها .

المطلب الأول : تعريف وحدة الإنتاج الكهربية والغاز الاغواط .

أولا : البطاقة الفنية .

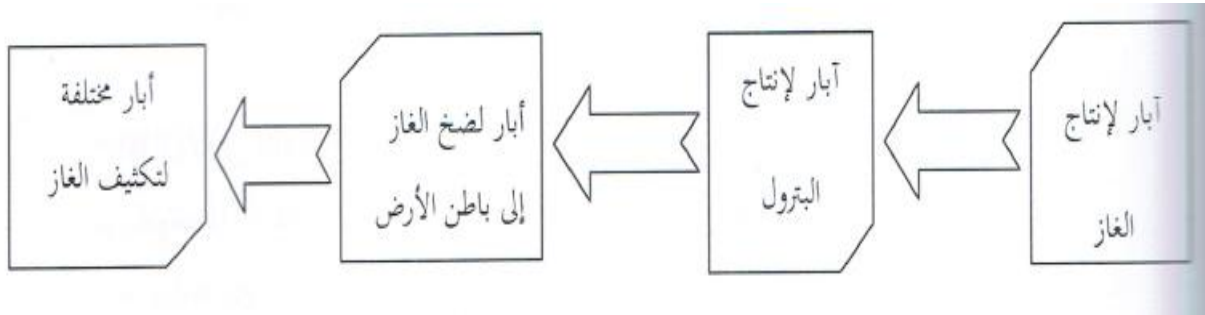
أ_ الموقع الجغرافي لمنطقة الأغواط :

تقع المنطقة عن بعد 405 كلم جنوب الجزائر العاصمة و ولاية الأغواط ،50كلم شمال غرب ولاية غرداية ، تمتاز بأرضية خصبة و جو متوسط الرطوبة و تقلبات في درجة الحرارة حيث تصل أعلى درجة إلى 45° و رياح شمالية غربية .

ب الخصائص الصناعية للمنطقة :

تعتبر منطقة الاغواط واحدة من بين أكبر و أهم المناطق ، حيث تمتد هذه المناجم على مساحة قدرها 3700 كلم مربع و هي مناجم خاصة بالغاز الرطب ، غنية كذلك بمادة GPL و Condensat كما أنها تحتوي على كمية معتبرة من البترول تم استغلالها سنة 1979 م و ذلك من الجهة الشرقية و الجنوبية للمنطقة ، الاغواط أيضا من 337 بئر بمختلف الأصناف .

الشكل رقم (10) يوضح مختلف أصناف الآبار.



المصدر من إعداد الطلبة باعتماد على وثائق المؤسسة.

ثانيا : تعريف مجمع سونلغاز .

أكثر من 55 سنة من الخدمة العمومية سونلغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية/الغازية بالجزائر و مهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها عبر القنوات ، و قانونها الأساسي الجديد يسمح بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات أهمية بالنسبة للمؤسسة و لاسيما في ميدان تسويق لها الكهرباء و الغاز نحو الخرج .

منذ صدور القانون حول الكهرباء و توزيع الغاز عن طريق قنوات ،قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع السياق الجديد اذ أصبحت اليوم مجمعا صناعيا يتألف من 29 شركة فرعية و تشغل 40000 عامل .إن سونلغاز عازمة على فعل المزيد و بشكل أفضل، جندت على الدوام تمويلات هامة من أجل تطوير و تعزيز المنشآت الكهربائية و الغازية و بالنسبة إلى الفترة 2010_2005 فقد وضعت برنامج استثماري استثنائي موضع التنفيذ بغية قدراتها الإنتاجية الخاصة بالكهرباء و تكثيف شبكتها الناقلة للكهرباء و الغاز و جعلها أقوى مع العمل على تحسين و تحديث خدماتها الموجهة إلى زبائنها .

أ_ تعريف وحدة إنتاج الكهرباء الخاصة بالأغواط :

أ_1 نيابة مجمع توليد الكهرباء الأغواط /غرداية : يضم ثلاث محطات هي المحطة الجنوبية :أنشأت سنة1963 م من طرف الشركة الإيطالية Fiat تقدر طاقتها10 ميغاواط تحتوي على عنفتين توقفت على الإنتاج سنة .1995 محطة غرداية : تأسست سنة1972 م من طرف الشركة السويسرية STAL_LAVAL تحتوي على عنفتين DEUX TURBINE تقدر طاقة كل واحدة 7.5 ميغاواط .

المحطة الشمالية : انشئت سنة1978 م من طرف الشركة الفرنسية ALSTHOM دشنت من طرف الرئيس الراحل هواري بومدين رحمه الله في جوان1978 م و تحتوي على 4 عنفات قدرة كل واحدة 22 ميغاواط.

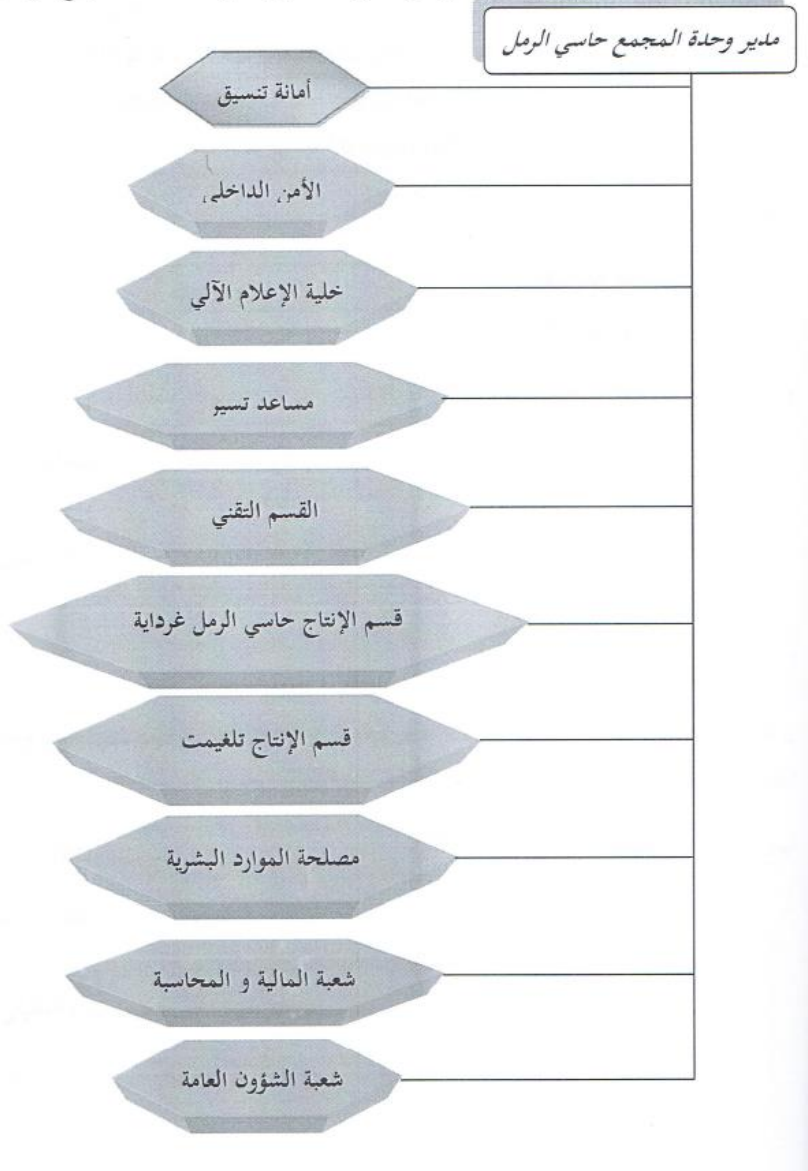
أ_2 نيابة مجمع توليد الكهرباء تلغيمت :

تبعد عن المنطقة الصناعية بحوالي 27 كلم انشأت من طرف الشركة الإيطالية _NUOVO PIGNON و كانت بداية الإنتاج في جويلية سنة 1987 تحتوي على عنفتين غازيتين كل

واحدة طاقتها 100 ميغاواط يسهر على سير هذه المنشآت حوالي 150 عامل كلهم جزائريين منها الاطارات و أعوان التحكم ذوي خبرات عالية في مجال الاستشمار وصيانة الآلات .

ثالثا : الخريطة التنظيمية للوحدة العامة لمجمع سونلغاز .

الشكل رقم (11) يوضح الخريطة التنظيمية للوحدة العامة لمجمع سونلغاز.



المصدر من إعداد الطلبة بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

المبحث الثاني : الدراسة الميدانية .

لكيفية تصميم بوحدرة إنتاج الكهرباء والغاز الأغواط "الأغواط "

سنقوم من خلال هذا البحث بعرض الجانب المنهجي الذي سنتبعه للقيام بالدراسة الميدانية حيث سنطرق أداة الدراسة ، و هذا بإبراز مشكلة الدراسة/ مجتمع و عينة الدراسة / نوع الأداة التي استخدمت لجمع البيانات و كذا المحاور التي تغطيها لننتقل بعدها إلى إبراز أساليب المعالجة الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات المجمعة ، و نختم هذا المبحث بإجراء اختبار لأداة الدراسة للتأكد من مدى ثباتها .

المطلب الأول : تخطيط الدراسة .

أولا : مشكلة الدراسة .

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ؟

و عليه سوف يتم تجزئة المشكلة الرئيسة إلى الأسئلة التالية :

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للفرد و مستوى الرضا الوظيفي ؟ .

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المرتبطة بالوظيفة و مستوى الرضا الوظيفي ؟ .

ثانيا : تصميم وتنفيذ الدراسة .

بوحدرة إنتاج الكهرباء والغاز الأغواط "الأغواط "

أ- مجتمع وعينة الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة و في سبيل الوصول إلى أهدافها إلى اختيار مجتمع للامام بمتطلبات الدراسة و بالتالي تعميم النتائج ، فقد تم اختيار وحدة إنتاج الكهرباء و الغاز الأغواط،فشمل مجتمع الدراسة جميع عمال المستويات الإدارية لوحدرة إنتاج الكهرباء والغاز الأغواطحيث بلغ عددهم (310) عامل .

ب_ عينة الدراسة :

أساسا لكل باحث طريقته في اختيار العينة ، و لكل دراسة عينة خاصة بها ، إذ أن الاختيار الدقيق للعينة يعتبر جيدا للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على باقي المجتمع و نظرا لطبيعة

موضوع الدراسة فقد وقع اختيارنا على عينة عشوائية تقدر ب 70 عامل ، حيث تم توزيع (70)إستبانة استرجعت منها (63) إستبانة .

ج أسلوب جمع بيانات الدراسة :

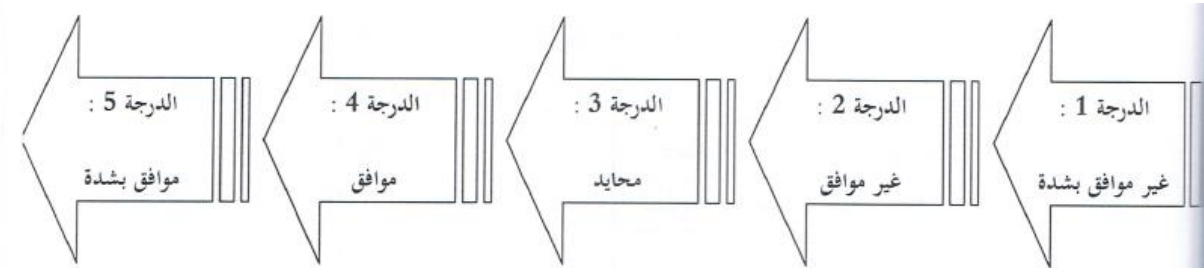
من أجل إثبات صحة فرضيات البحث تم الاستعانة بطريقة الاستقصاء عن طريق أداة الاستبانة من أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة وهي تتكون من مجموعة من العبارات ، حيث تتكون الإستبانة من جزئين : الجزء الأول : يتعلق بالمتغيرات الشخصية { : الجنس ، السن المستوى التعليمي ، الحالة العائلية ،مدة العمل بالمؤسسة ، المنصب الإداري . } الجزء الثاني (.

أ_ المتغير المستقل : ضغوط العمل و يشمل أربع محاور .

المحور الأول : يمثل مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد وذلك في العبارات { من 1 إلى (10) المحور الثاني :يمثل مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة و ذلك في العبارات من 11 إلى 21.

المتغير التابع : الرضا الوظيفي و متمثل في العبارات من 22 إلى 32. و لمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي likert scale five point على النحو التالي :

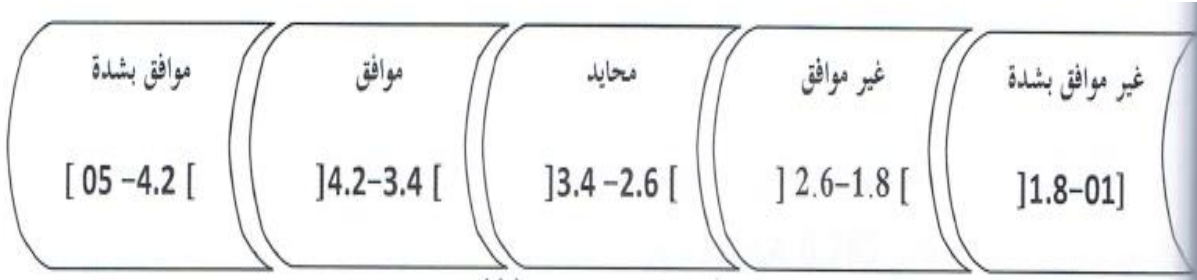
الشكل رقم (12) يمثل مقياس ليكرت الخماسي .



المصدر : من إعداد الطلبة

و عند عملية التحليل للبيانات المجمعة تم تقييم المتوسطات المرجحة لإجابات عينة الدراسة على النحو التالي :

الشكل رقم (13) يمثل قيم المتوسطات المرجحة .



المصدر : من إعداد الطلبة

د أساليب تحليل البيانات :

تم الإستعانة ببرنامج spss19 في عملية التفريغ والتحليل الإحصائي للبيانات لإختبار فرضيات الدراسة حيث شملت على الأساليب الإحصائية التالية :

معامل ألفا كرونباخ من أجل إختبار ثبات أداة الدراسة .

التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة ,ومعرفة مدى موافقة أفرادها على عبارات الإستبانة .

المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لمعرفة إتجاهات إجابات أفراد العينة .

نموذج الإنحدار لإختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع .

المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة :

1-1 - المحور الأول : البيانات الشخصية

تم تخصيص هذا المطلب، بهدف عرض البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال العرض البياني للمتغيرات المرتبطة بالبيانات الشخصية.

أولاً: الجنس

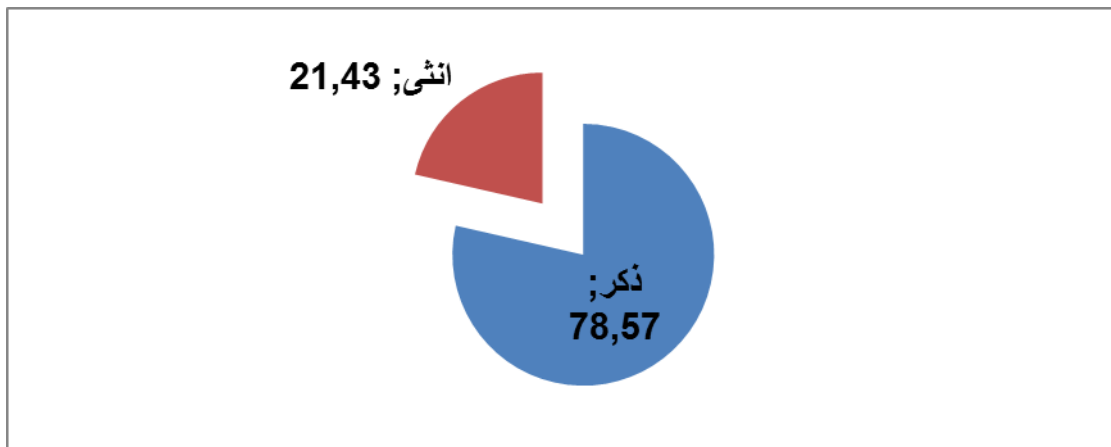
الجدول رقم (03) : توزيع العينة حسب نوع الجنس

النسب المئوية	التكرارات	نوع الجنس
78.57%	55	ذكر
21.43%	15	أنثى
100%	70	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة قدرت بـ 78.57% وكانت لصالح الذكور ، ثم تليها نسبة 21.43% كانت لصالح الإناث .

التعليق : ونفسر ذلك بأن وحدة إنتاج الكهرباء والغاز الأغواطالأغواط تستقطب فئة الذكور بشكل خاص، ويمكن تبرير ذلك بطبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة، فعمل مؤسسة سونلغاز مرتبط بمسؤوليات كبيرة ويتركز أساساً على الجانب التقني وهذا ما يجعلها تعتمد على العنصر الذكوري بالأساس .

الشكل رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

ثانيا: السن

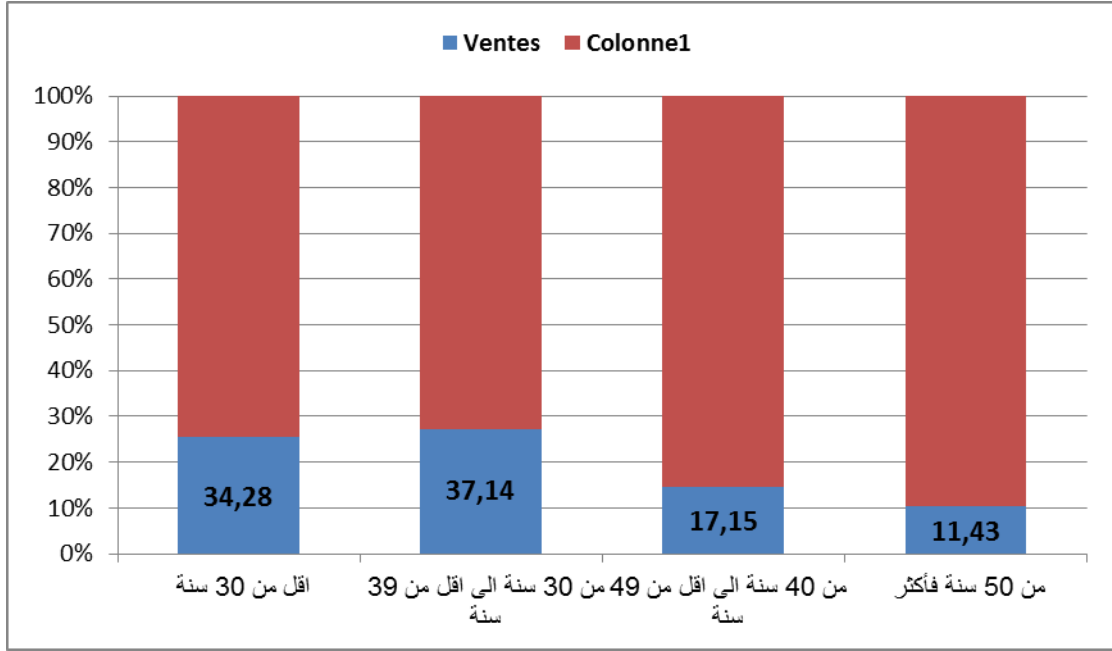
الجدول رقم (04) : يبين توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسب المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
34.28%	24	اقل من 30 سنة
37.14%	26	من 30 إلى 39 سنة
17.15%	12	من 40 إلى 49 سنة
11.43%	08	من 50 سنة فأكثر
100%	70	المجموع

القراءة الإحصائية : نلاحظ من خلال نتائج المبينة على الجدول أعلاه والمتعلقة بالفئة العمرية للعينة ، أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 30 إلى من 39 سنة" بنسبة قدرت بـ 37.14%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارها أقل من 30 سنة بنسبة قدرت بـ 34.28% ثم تليها فئة ما بين 40 إلى من 49 سنة" بنسبة 17.15% ، وفي الأخير تليها الفئة التي تبلغ من العمر "من 50 سنة فأكثر" بنسبة 11.43%

التعليق : نفسر من خلال ما حصده النتائج الإحصائية ، بأن مؤسسة سونلغاز للإنتاج الكهربية تستغل طاقات شبابية مما يجعلها تحقق مردودية في الإنتاج في المقابل إرضاء زبائنها وذلك بتحقيق أحسن خدمة لهم .

الشكل رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب السن



ثالثا: الحالة العائلية

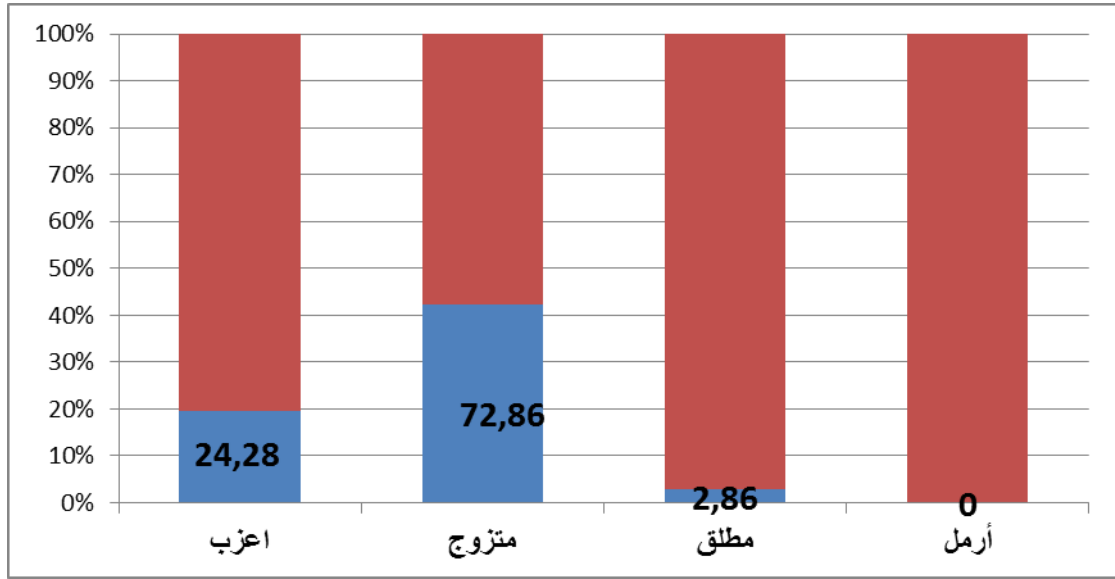
الجدول رقم (06) : يبين توزيع العينة حسب الحالة العائلية لأفراد العينة

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
24.28%	17	أعزب
72.86%	51	متزوج
02.86%	02	مطلق
00%	00	أرمل
100%	70	المجموع

القراءة الإحصائية :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين الحالة الإجتماعية للعينة ، حيث تصدرت أعلى نسبة من العينة و قدرت بـ 72% متزوج ، ثم تليها نسبة 24.28% أعزب، ثم تليها نسبة 2.86% مطلق .

الشكل رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



من إعداد الطلبة بناء على مخرجات (spss).

رابعاً: المستوى التعليمي

الجدول رقم (07) : يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
10%	07	تكوين مهني
15.71%	11	ثانوي
64.29%	45	جامعي
10%	07	دراسات عليا
100%	70	المجموع

القراءة الإحصائية :

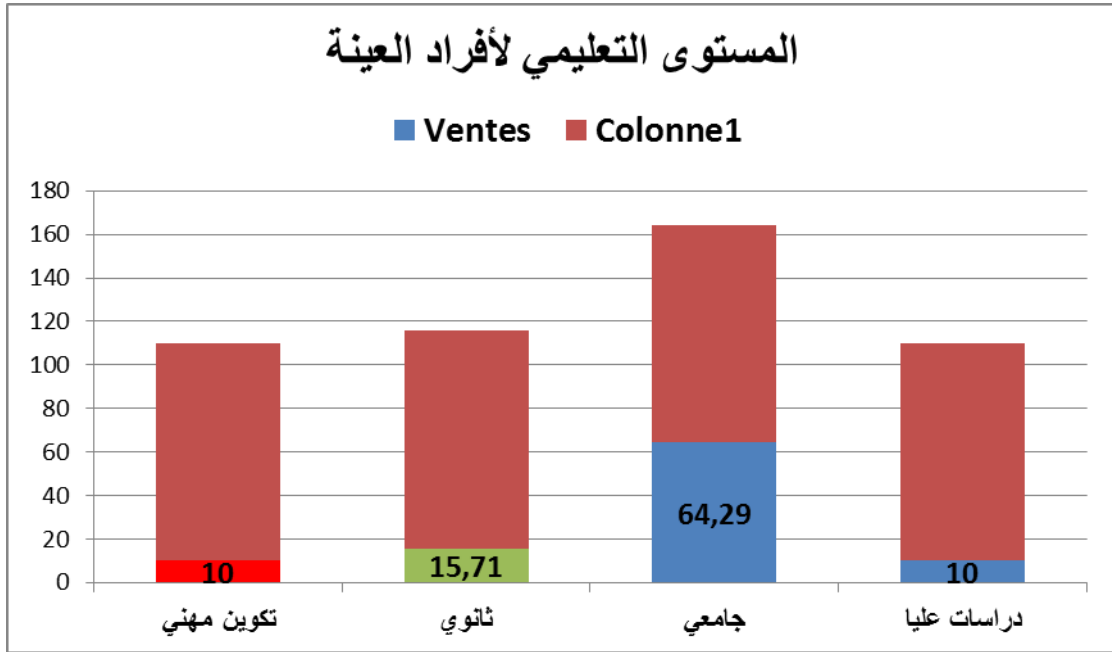
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ، ومنه فإن أعلى نسبة قدرت بـ 64.29% من العينة لديهم مستوى جامعي، ثم تليها نسبة 15% من العينة لديهم

مستوى ثانوي ، وتليها نسبة 10% مستواهم التعليمي دراسات عليا ، وتساويها نفس النسبة 10% لديهم مستوى تكوين مهني .

التعليق :

نفسر من خلال ما ورد في النتائج الإحصائية بأن مؤسسة سونلغاز وحدة الإنتاج تمتلك مورد بشري رفيع المستوى وأغلب موظفيها لديهم مستوى جامعي يتشكلون من مهندسين وذوي شهادات ليسانس وماستر من كل التخصصات مما يجعلها تستغل هذه الكفاءات في تحسين جودة خدماتها والرفع من إنتاجها .

الشكل رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



خامسا: الخبرة المهنية

الجدول رقم (08) : يبين توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
21.43%	15	أقل من 5 سنوات
50%	35	من 5 إلى 09 سنوات
28.57%	20	من 10 فأكثر
100%	70	المجموع

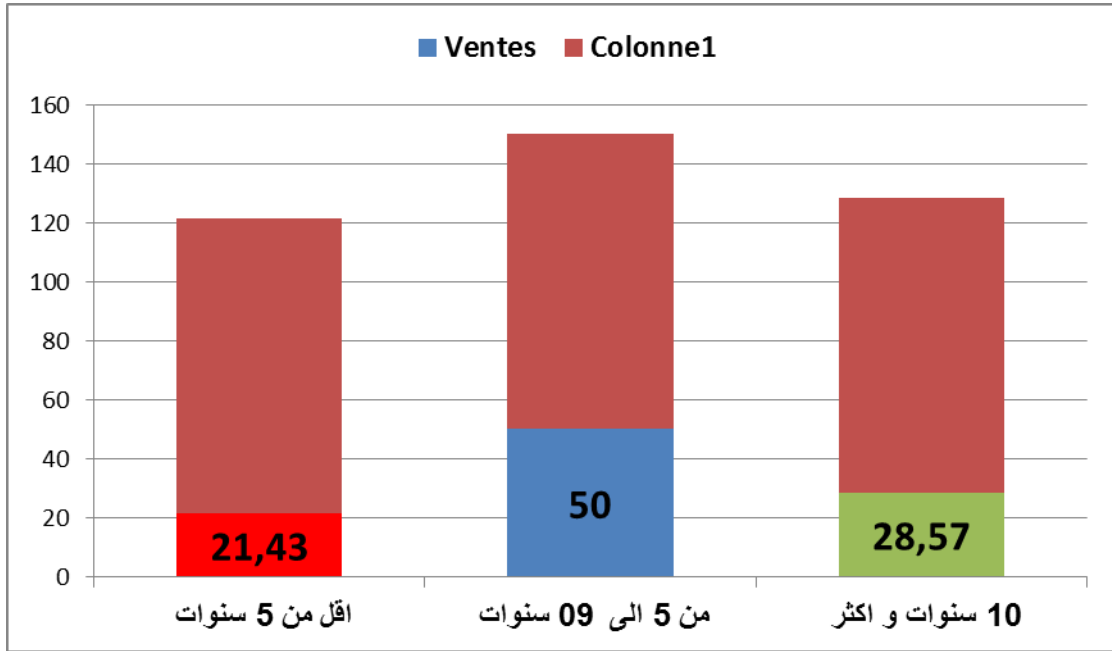
القراءة الإحصائية :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية، ومنه فإن أعلى نسبة قدرت بـ 50% من العينة لديهم أقدمية مهنية تتراوح ما بين 5 إلى 9 سنوات ثم تليها نسبة 28,57% لديهم أقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات، وفي الأخير تتصدر نسبة 21,43% لديهم أقدمية مهنية أقل من 05 سنوات.

التعليق:

نفسر من خلال ما حصده نتائج الإحصائية بأن مؤسسة سونلغاز وحدة إنتاج الكهرباء والغاز غالبية عمالها يمتلكون خبرة مهنية مما يجعلهم أكثر دراية بعملهم وبالمهام المسندة إليهم وتطوير وتحسين من أداءهم وزيادة كفاءتهم من خلال تلك السنوات المهنية .

الشكل رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



سادسا: المنصب الإداري

الجدول رقم (09) : يبين توزيع العينة حسب المنصب الإداري

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
54.28%	38	إطار
24.29%	17	عون تحكم
21.43%	15	عون تنفيذ
100%	70	المجموع

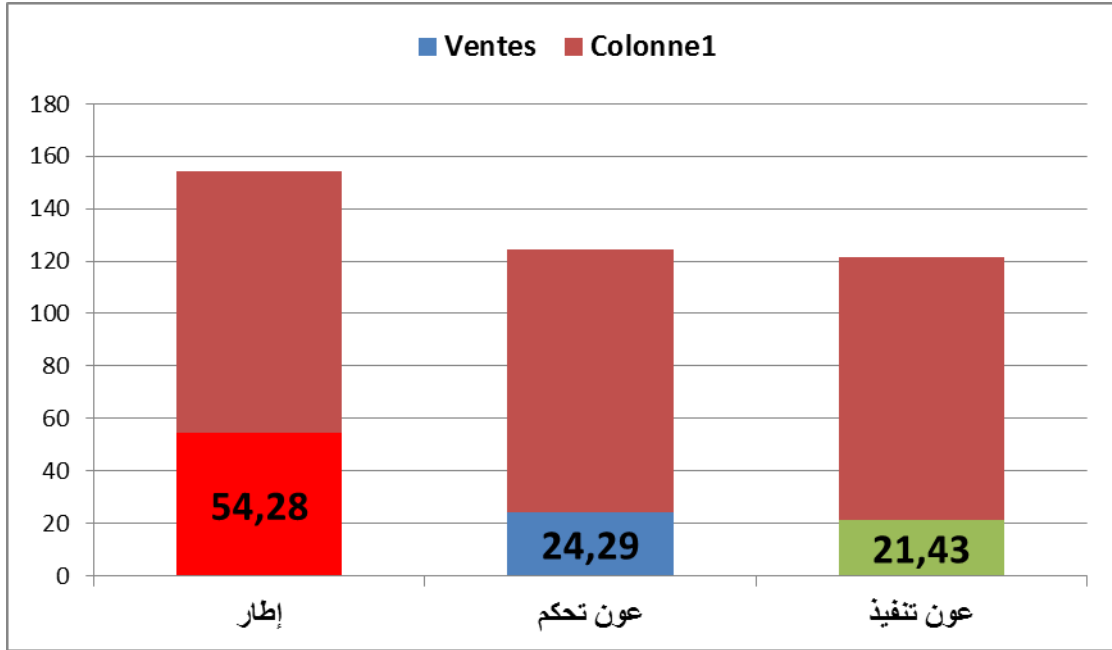
القراءة الإحصائية :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب المنصب الإداري، ومنه فإن أعلى نسبة قدرت بـ 54,28% من العينة لديهم منصب إطار ثم تليها نسبة 24,29% لديهم منصب عون تحكم ، وفي الأخير تتصدر نسبة 21,43% لديهم منصب عون تنفيذ .

التعليق :

نفسر من خلال ما حصدته نتائج الإحصائية بأن مؤسسة سونلغاز وحدة إنتاج الكهرباء والغاز غالبية عمالها إطارات .

الشكل رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب المنصب الإداري



اختبار أداة الدراسة والتوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر الصدق والثبات من أهم المواضيع التي تهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ على أهمية النتائج ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستعملة في البحث ولذلك سوف نختبر أداة دراستنا ومعرفة إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

أولاً: اختبار صدق أداة الدراسة

تعد الاستبانة المصدر الأساسي لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم بناء أداة الدراسة استناداً إلى دراسات سابقة ومحاولة ملائمتها لدراستنا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS للحصول على نتائج الدراسة، كما كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق "مقياس ليكرت" ذي الخمس الدرجات الذي تم اعتماده في هذه الدراسة.

تم اختبار صدق أداة الدراسة بالاعتماد على آراء بعض الأساتذة لتحكيمها وذلك بعرضها عليهم وتركزت ملاحظاتهم على طول الأداة، وغموض بعض العبارات، أو تكرارها، وكذا بعض الملاحظات حول اتساق العبارات داخل كل محور، وقد تم الأخذ بملاحظات أغلب المحكمين، وتم إعداد الاستبانة بصورتها النهائية والمكونة من 32 عبارة.

ثانيا: اختبار ثبات الأداة

كما تم التأكد من ثبات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ Cronbach–Alpha والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): قياس ثبات أداة الدراسة

Cronbach–Alpha	N of Items
0.897	32

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات (spss).

نرى أن معامل ألفا كرو نباخ يساوي (0.897) وهو اكبر من (0.6) وبالتالي يمكننا أن نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي مما يجعلها صالحة لهذه الدراسة، كما أنها تجعلنا مطمئنين لاستخدامها.

ثالثا: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

لاختبار طبيعة التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، قمنا بإخضاع هاته المتغيرات لاختبار شابيرو ويك وكانت النتائج كما هو في الجدول التالي، وبتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (11) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار شابيرو ويك		متغيرات الدراسة
القيمة الاحتمالية P.sig	قيمة الاختبار Z	
0.026	0.936	ضغوط العمل
0.004	0.964	الرضا الوظيفي

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات (spss).

من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن P.sig لمتغيري الدراسة (ضغوط العمل و الرضا الوظيفي) أقل من مستوى الدلالة 0.05 بالقيم المساوية بالترتيب 0.026 و 0.004 لكل من محوري الدراسة وبذلك فإن توزيع البيانات لهذين المحورين يتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يجعلنا نتوجه لاستخدام الاختبارات المعلمية TESTS PARAMETRIQUE لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

تحليل بيانات الدراسة

سنعرض و نحلل في هذا الإطار مختلف إجابات أفراد عينة الدراسة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان معتمدين في ذلك على البيانات التي تم تحليلها ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الجدول رقم (12): المتوسطات المرجحة والاتجاه العام لها

الاتجاه العام	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1,80 – 01
غير موافق	2,61 – 1,81
محايد	3,42 – 2,62
موافق	4,23 – 3.43
موافق بشدة	5 – 4,24

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة

الجدول رقم (13): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول

محور مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الأراء
01	أنا شخص سريع الغضب لأتفه الأسباب	3.27	1.179	محايد
02	أعاني من الملل والروتين أثناء العمل	3.97	1.153	موافق
03	أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	3.90	0.964	موافق

04	أعاني من مشاكل عائلية تؤثر على عملي	3.60	0.708	موافق
05	أنا شخص عصبي في معظم الأوقات	3.63	0.969	موافق
06	أعاني من اضطرابات نفسية / عقلية	3.25	1.269	محايد
07	أعاني من كثرة الضجيج في مكان العمل	3.35	1.259	محايد
08	أعاني من نقص الإمكانيات التقنية الحديثة التي تسير عملي	3.32	1.071	محايد
09	أرى بأن عملي يتوقف في بعض الأحيان بسبب نقص المواد والتجهيزات اللازمة	3.20	1.344	محايد
10	أشعر بعدم الأمان والسلامة المهنية	3.70	0.574	موافق
X1	المتوسط والانحراف الكلي لمحور القيم التنظيمية	3.51	1.04	موافق

من إعداد الطلبة بناء على مخرجات (spss).

القراءة الإحصائية:

يتكون المحور من 10 عبارات ، حيث يوضح الجدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة حيث تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي وتم الإشارة عليه سالفًا يوضح الجدول أن إجابات أفراد العينة لعبارات المحور المتعلق بالقيم التنظيمية ، فقد كانت إجابات العينة محصورة بين 3,20 إلى 3,90 أي بين محايد و موافق و بمتوسط حسابي كلي قدره 3,51 و إنحراف معياري 1,04 باتجاه رأي موافق

التعليق :نفسر أن أفراد العينة المستقصيين موافقين بالنسبة لفقرات محور مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد، وكان اتجاه اغلب العبارات موافق، حيث يمكننا القول بأن أفراد العينة :

- ✓ تعاني من الملل والروتين أثناء العمل
- ✓ تشعرر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل
- ✓ تعاني من مشاكل عائلية تؤثر على عملي
- ✓ أشخاص عصبيين في معظم الأوقات
- ✓ تشعر بعدم الأمان والسلامة المهنية

الجدول رقم (14): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول

محور مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الأراء
01	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليك تحقيقها	2.97	1.204	محايد
02	في كثير من الأحيان تقوم بتأدية أعمال لا تعتبرها جزءا من مهام وظيفتك	3.17	1.379	محايد
03	مسؤولياتك وصلاحياتك غير محددة تحديدا دقيقا	3.42	1.328	محايد
04	لا تتاح لك فرص الإبداع والإبتكار في عملك	4.05	0.613	موافق
05	في بعض الأحيان لا يتم بتشجيعك على إبداء رأيك ومقترحاتك	3.75	0.808	موافق
06	كثيرا ما تتلقى أوامر متعارضة من قبل مرؤوسيك	3.12	1.702	محايد
07	تشعر أحيانا بأن تصرفاتك وقيمك وقواعدك السلوكية لا تتوافق مع قيم وقواعد سلوك زملائك في العمل	3.72	0.871	موافق
08	ترى بأن أجواء العمل تتسم بالشدّة والتوتر النفسي بسبب ظروف العمل المادية (حرارة، قلة الإضاءة،	3.22	1.358	محايد

			(ضوضاء)	
09	تعاني من عدم التركيز في العمل بسبب التنازع بين افراد جماعتك	3.00	1.333	محايد
10	تشعر أحيانا بضعف العلاقات الإجتماعية بينك وبين رؤسائك في العمل	3.00	1.897	محايد
11	تشعر بضعف الثقة بينك وبين زملائك	2.70	1.344	محايد
X2	المتوسط والانحراف الكلي لمحور المعتقدات التنظيمية	3.28	0.79	محايد

من إعداد الطالبين بناء على مخرجات (spss).

القراءة الإحصائية :

يوضح الجدول أن إجابات أفراد العينة لعبارات المحور المتعلق مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة ، فقد كانت إجابات العينة محصورة بين 2,70 إلى 4,05 بإتجاه آراء بين محايد وموافق و بمتوسط حسابي كلي قدره 3,20 و إنحراف معياري 0,79 بإتجاه رأي محايد

التعليق :نفسر ذلك بأن من ضمن المصادر الضغوط التي يتعرض لها الموظفين :

- ✓ لا تتاح لهم فرص الإبداع والإبتكار في عملهم
- ✓ في بعض الأحيان لا يتم بتشجيعهم على إبداء آرائهم ومقترحاتهم
- ✓ يشعرون أحيانا بأن تصرفاتهم وقيمتهم وقواعدهم السلوكية لا تتوافق مع قيم وقواعد سلوك زملائهم في العمل

الجدول رقم (15): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه الآراء
01	الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة	3.42	0.969	محايد
02	يتوافق عملك مع قدراتك وإمكاناتك	3.17	1.071	محايد
03	أنت راض عن علاقتك بزملائك في العمل	3.10	1.169	محايد
04	ترى بأن هناك عدالة في سياسة الترقية	3.20	1.190	محايد
05	تشعر بالسعادة كونك فرد في المنظمة	3.15	1.003	محايد
06	ليس هناك إختلاف بين الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بأهمية ومتطلبات الوظيفة	3.32	1.097	محايد
07	أنت لست مستعد لمغادرة المنظمة	3.52	1.538	موافق
08	تعتبر علاقاتك الجيدة بزملائك دافعا وحافزا لتأدية العمل بشكل أفضل	3.72	1.025	موافق
09	ترى بأن الإدارة تطبق العدالة في الأجور	3.20	1.395	محايد
10	أنت راض عن ظروف العمل (ساعات العمل ، عدد الأيام ، العطل.... الخ)	3.52	1.128	موافق
X3	المتوسط والانحراف الكلي لمحور الاعراف التنظيمية	3.33	0.288	محايد

من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات (spss).

القراءة الإحصائية :

يوضح الجدول أن إجابات أفراد العينة لعبارات المحور المتعلق بالرضا الوظيفي ، فقد كانت إجابات العينة محصورة بين 3,10 إلى 3,72 باتجاه آراء بين محايد وموافق و بمتوسط حسابي كلي قدره 3,33 و إنحراف معياري 0,288 باتجاه رأي محايد

التعليق :نفسر من خلال ما ورد إحصائيا في محور الرضا فقد كانت اتجاهات اغلب افراد العينة نحو الحياد في اغلب العبارات وكان رضا الموظفين حول :

✓ أنهم ليسوا مستعدون لمغادرة المنظمة

✓ تعتبر علاقاتهم الجيدة بزملائهم دافعا وحافزا لتأدية العمل بشكل أفضل

✓ أنهم راضون عن ظروف العمل (ساعات العمل ، عدد الأيام ، العطل....الخ)

أولا/ إختبار الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي

تحليل الارتباط والتباين باستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط Régression

(linéaire simple)

الجدول رقم (16) يبين نتائج الإختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات	معامل التحديد R2	معامل التحديد المصحح R2	إختبار تي T.TEST	قيمة (ف)	مستوى المعنوية
ضغوط العمل	0.313	0.275	4.590	8.206	0.010
الرضا الوظيفي			2.865		

التعليق على النتائج:

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول بأن قيمة معامل التحديد (R^2) قدرت بي 0.313 وبعد تصحيحها صارت 0.275 أي تمثل نسبة 27.5% من التباين في حين قدرت قيمة (ف) بـ 8.206 وتعتبر دالة بمستوى معنوية قدر بـ 0.010 بإعتبارها أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي).

ثانيا/ إختبار الفرضية الأولى:

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد والرضا الوظيفي

تحليل الارتباط والتباين باستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط Régression (linéaire simple)

الجدول رقم (17) : يبين نتائج الإختبار للفرضية الأولى

المتغيرات	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح R^2	إختبار تي T.TEST	قيمة (ف)	مستوى المعنوية
مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد	0.156	0.109	4.495	323.3	8500.
الرضا الوظيفي			2.865		

التعليق على النتائج :

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول بأن قيمة معامل التحديد (R^2) قدرت بي 0,156 وبعد تصحيحها صارت 0,109 أي تمثل نسبة 10% من التباين في حين قدرت قيمة (ف) بـ 3.323 وتعتبر غير دالة بمستوى معنوية قدر بـ 0,085 بإعتباره أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد والرضا الوظيفي ، ونقبل الفرض الصفري الذي دل على أنه :

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد والرضا الوظيفي.

ثالثاً/ إختبار الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة والرضا الوظيفي

تحليل الارتباط والتباين باستخدام نموذج الإنحدار الخطي البسيط Régression (linéaire simple)

الجدول رقم (18) يبين نتائج الإختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح R^2	إختبار تي T.TEST	قيمة (ف)	مستوى المعنوية
مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	0.306	0.098	3.571	3.866	0.019
الرضا الوظيفي			2.865		

التعليق على النتائج :

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول بأن قيمة معامل التحديد (R^2) قدرت بي 0.306 وبعد تصحيحها صارت 0.098 أي تمثل نسبة 9.8% من التباين في حين قدرت قيمة (ف) بـ 3.866 وتعتبر دالة بمستوى معنوية قدر بـ 0.019 بإعتبارها أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة والرضا الوظيفي

نتائج الدراسة الميدانية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لعمال مؤسسة إنتاج الكهرباء الاغواط

عند مستوى معنوية $a = 0.05$

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد و الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة إنتاج الكهرباء الأغواط عند مستوى معنوية $a = 0.05$

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة و الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة إنتاج الكهرباء الأغواط عند مستوى معنوية $a = 0.05$

الخاتمة:

من خلال هذا المبحث قمنا بدراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بحيث احتوت هذه الدراسة على فصلين خصصنا الفصل الأول للجزء النظري تكلمنا فيه عن ضغوط العمل والرضا الوظيفي بحيث قمنا بعرض أهم المفاهيم النظرية للمتغيرين أما الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية بحيث قمنا بتقديم عرض موجز عن وحدة إنتاج الكهرباء) سونلغاز بحاسي الرمل، فكنا نسعى من خلال الدراسة الميدانية إلى دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية :

ما أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء الأغواط؟
ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية تحصلنا على مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي :

- نتائج الدراسة :

تتمثل ضغوط العمل في عبء العمل الزائد، غموض، الدور، الإفتقار إلى تماسك الجماعة، كل هذه الضغوط إذا ما تم التحكم بها قد تتطور لدى العامل إلى قلق وتوتر، وحتى إلى أمراض تعود بالسلب على صحة العامل .

محاولة التكيف مع الضغوط أو تجنبها يساعد كثير في رفع الأداء والوصول إلى مستوى مقبول من الرضا. الرضا الوظيفي ماهي إلا مجموعة من الاتجاهات التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله هذه الاتجاهات والمشاعر تتحكم فيها مجموعة من العوامل منها ما هو ذاتي يتعلق بالفرد مثل الجنس والعمر والأقدمية في العمل ومنها ما هو تنظيمي يتعلق بالمنظمة مثل الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية .

تطوير امكانيات الفرد بحيث تكون قدراته ومعارفه تتناسب مع الوظيفة التي يشغلها مما يجعل الفرد يكون اتجاهات ايجابية اتجاه عمله وبالتالي الرضا عن الوظيفة التي يشغلها .

- توصيات الدراسة:

من على ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، نقدم فيما يلي جملة " سونلغاز " الأغواط الأخذ بعين الإعتبار بها وهذه التوصيات هي التوصيات آملة من إدارة وحدة إنتاج الكهرباء محاولة التحكم في مصادر ضغوط المنظمة لأن لها تأثير على رضا العاملين فيها .

الخاتمة

تحديد المسؤوليات والمهام بشكل دقيق حتى يكون واضح للعمال .مساعدة العمال على تفجير طاقاتهم الإبداعية و الابتكارية من خلال العمل بمقترحاتهم و آرائهم في العمل .

إعادة النظر في ظروف العمل المادية، وذلك لما تسببه من ضغوط مباشرة على عمال بشكل يومي .إعادة النظر في توزيع الأجور بحيث تكون الأجور موزعة بطريقة عادلة وعلى أسس موضوعية، و ذلك بربط الأجر بحقيقة الأداء الذي يبذله الفرد .يجب أن تكون هناك عدالة في سياسة الترقية، بحيث يكون موضوعة على أسس موضوعية بما يضمن أن تكون أداة حقيقية لتحفيز العمال .

إثراء الوظائف والمهام مما يجعل العمل يتميز بالحيوية والنشاط ومحاولة القضاء على روتينية العمل .

- أفاق الدراسة :

دراسة أثر ضغوط العمل للبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي .

دراسة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي .

دراسة أثر ضغوط العمل للبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي .

من خلال هذا المبحث قمنا بدراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بحيث احتوت هذه الدراسة على فصلين خصصنا الفصل الأول للجزء النظري تكلمنا فيه عن ضغوط العمل والرضا الوظيفي بحيث قمنا بعرض أهم المفاهيم النظرية للمتغيرين أما الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية بحيث قمنا بتقديم عرض موجز عن وحدة إنتاج الكهرباء) سونلغاز بحاسي الرمل، فكنا نسعى من خلال الدراسة الميدانية إلى دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية :

ما أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لعمال وحدة إنتاج الكهرباء الأغواط؟

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

-المصادر :

1.سورة البلد .

اب - الكتب

2.إبراهيم الغمري، السلوك الإنساني و الإدارة الحديثة " الناشر دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية .

6

3.أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة"، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية،

4. 1983 أحمد ماهر ،" السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية

،الإسكندرية ، 2011.

5أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية ، الدار الجامعية، الإسكندرية .

6.أندرودي سيزلاقي، مارك جي والاس،" السلوك التنظيمي و الأداء"، ترجمة جعفر أبو

القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض .

7.أنس عبد الباسط عباس ،" السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال "، دار المسيرة

للتنشر و التوزيع .2011.

8.جمعة سيد مصطفى ، إدارة" الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في

العلوم الهندسية، القاهرة، 2007.

9.جمعة سيد يوسف ،" إدارة ضغوط العمل"، ابتراك للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة،

2003.

10 حسين حريم السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار

الحامد للنشر

11.خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم محمود،" نظرية المنظمة"، دار المسيرة

للتنشر و التوزيع ، الأردن، 2009.4.

12.زكريا الدوري و آخرون" وظائف و عمليات منظمات الأعمال، دار اليازوري

العلمية للنشر و التوزيع، عمان ، 2010

قائمة المراجع

13. سالم تيسير الشرايدة، "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
14. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك الفعال في المنظمات الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.
15. صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
16. صلاح محمد عبد الباقي، "قضايا إدارية معاصرة"، الدر الجامعية، مصر، 2001.
17. عبد الحافظ سلامة، "علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 18. 2006. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، الدار الجامعية للنشر، بيروت، 1999.
19. عبد الفتاح بوخمخ "إدارة الموارد البشرية"، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2001.
20. عبد الفتاح محمد سعيد خوجا، "الإرشاد النفسي بين النظرية و التطبيق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2002.
21. علي عسكر، "علم النفس الصناعي و التنظيمي"، دار الكتاب الحديث، ط 1، الكويت، 22. 1999. علي عسكر و عبد الله أحمد، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل"، دار كنوز المعرفة، الكويت، طبعة 4. 1998.
23. عمر وصفي عقيلي، "إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد إستراتيجي"، دار وائل للنشر، الأردن 2005 نقلا عن: أحمد محسن الخضير، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991.
24. غني دحا متناي الزبيدي و آخرون إدارة السلوك التنظيمي"، دار غيداء للنشر و التوزيع، ط 1، 2015.
25. فاروق عبده، فليبه السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
26. فرج طريف شوقي، "السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

قائمة المراجع

- 27 محمد الصيرفي السلوك الإداري و العلاقات الإنسانية"، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2007.
28. محمد الصيرفي، "الضغط و القلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2008.
29. محمد أنو سعيد سلطان، "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2004.
30. محمد حسن حمدات ، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية"، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، ط. 1.
31. محمود سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، ط3، 2005.
- ج-المذكرات :
32. ربيع شتيوي، "محددات الرضا الوظيفي مستشاري التوجيه المدرسي والمهني"، رسالة ماجستير في
33. علم الاجتماع كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2002. شنوفي نور الدين، "تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ، جامعة الجزائر 2005
34. شهرزاد لبصير ، عوامل الرضا الوظيفي لدى العامل الصناعي في المؤسسة المخصصة ، دراسة حالة مؤسسة بميله رسالة ماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل غير منشورة ، جامعة باتنة، 2002.
35. مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري ، " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، الرياض ، 2010.
36. محمد حسن خميس أبو رحمة " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامي، غزة .

د - المجالات :

37. إخلاص زكي فرج، الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 36، 2013.

38. آدم العتيبي ، علاقة العلم بالاضطرابات ، الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية .

39. خولة عبد الحميد محمد الطالباني " دور عوامل الرضا في المحافظة على رأس المال الفكري دراسة تحليلية في المعهد التقني بابل مجلة جامعة بابل، المجلد 21 العدد 3 ، العراق، 2013.

40. سامي بن عبد الله الباحثين ، " الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص

السعودي"، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 14 ، عدد 2 ، الكويت، ماي 2007.

41. سيد مصطفى جاد الرب ، " إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية

العليا المنظمة "، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد الأول جامعة عين شمس،

القاهرة 1991

42. شنوفي نور الدين " تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"،

حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير

منشورة ، جامعة الجزائر 2005

43. هند ماجد الخثيلة مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي "

،مجلة جامعة ، العدد 1 المجلد 9، 1997، سعود الملك

المراجع باللغة الأجنبية :

أ -الكتب :

44. Claire Edey Gamassou, prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail : un enjeu de gestion des ressources humaines, les cahiers du CERGOR, numéro 01/04, paris, février 2004.

45. Don Hellrigel, John w. Slocum, management des organisations, traduction de Bruno et Renault, 2 e édition, de Boeck, Belgique, 2006.

46. Jean benjamin Stora, le stress, 2 édition, dahleb, France, 1993

الملاحق

القسم الثاني : متغيرات الدراسة.

موتفق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المحور الأول مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد .	رقم
					العبرة	
					أنا شخص سريع الغضب لأنفه الأسباب	01
					أعاني من الملل والروتين أثناء العمل	02
					أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	03
					أعاني من مشاكل عائلية تؤثر على عملي	04
					أنا شخص عصبي في معظم الأوقات.	05
					أعاني من اضطرابات نفسية عقلية	06
					أعاني من كثرة الضجيج في مكان العمل	07
					أعاني من نقص الإمكانيات التقنية الحديثة التي تسير عملي .	08
					أرى بأن عملي يتوقف في بعض الأحيان بسبب نقص المواد و التجهيزات اللازمة	09
					أشعر بعدم الأمان والسلامة المهنية	10
					المحور الثاني مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة	
					لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي عليك تحقيقها .	11
					في كثير من الأحيان تقوم بتأدية أعمال لا تعتبرها جزءا من مهام وظيفتك	12
					مسؤولياتك وصلاحياتك غير محدد تحديدا دقيقا	13
					لا تتاح لك فرص الإبداع و الابتكار في عملك	14
					في بعض الأحيان لا يتم تشجيعك على إبداء	15

الملاحق

					رأيك ومقترحاتك	
					كثيرا ما تتلقى أوامر متعارضة من قبل مرؤوسيك	16
					تشعر أحيانا بأن تصرفاتك وقيمك وقواعدك السلوكية	17
					لا تتوافق مع قيم وقواعد سلوك زملائك في العمل	18
					ترى بأن أجواء العمل تنتسم بالشدة والتوتر النفسي بسبب ظروف العمل المادية	19
					حرارة قلة الإضاءة عالي ضوضاء	20
					تعاني من عدم التركيز في العمل بسبب التنازع بين أفراد جماعتك	21
					تشعر أحيانا بضعف العلاقات الإجتماعية بينك و بين رؤسائك في العمل	22
					تشعر بضعف الثقة بينك و بين زملائك	23

المحور الثالث : عناصر الرضا الوظيفي.

					الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة	24
					يتوافق عملك مع قدراتك و إمكانياتك .	25
					أنت راض عن علاقتك بزملائك في العمل .	26
					أنت راض عن أجرك مقارنة بقطاعات أخر	27
					ترى بأن هناك عدالة في سياسة الترقية	28
					تشعر بالسعادة كونك فرد في المنظمة	29

الملاحق

					ليس هناك اختلاف بين الأجر الذي تتقاضاه مقارنة بأهمية و متطلبات الوظيفة. أنت لست مستعد لمغادرة المنظمة .	30
					تعتبر علاقاتك الجيد بزملائك دافعا وحافزا للتأدية العمل بشكل أفضل	31
					ترى بأن الإدارة تطبق العدالة في الأجور . أنت راض عن ظروف العمل (ساعات العمل، عدد أيام العمل	32

أي إضافات أو إقتراحات ، تودون ذكرها :-.....
.....
.....