

ميدان العلوم الاجتماعية والانسانية
شعبة : علم النفس
تخصص : علم النفس العمل و تنظيم
وتسيير الموارد البشرية .

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم النفس و علوم التربية
و الارطفونيا
رقم :...../ 2022



العنوان:

الضغط النفسي و علاقته بأبعاد الرضا الوظيفي

لدى عينة من النساء العاملات بمؤسسة الطفولة المسعفة - الاغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكايمي في علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين :
- إشراف الأستاذ (الدكتور):

د - عاجب بومدين

- صبي جميلة

- شتوح مروة رحمة

لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د.بوقرين عبد الباقي	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي	رئيسا
د.عاجب بومدين	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي	مشرف و مقرا
د. فطام جمال	أستاذ محاضر ب	جامعة عمار ثليجي	مناقشا

الموسم الجامعي : 2021/ 2022

شكر و عرفان

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا وأعاننا في إتمام

هذا العمل ، و سخر لنا الجهد و القوة .

كما أتوجه بالشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف

" عجب بومدين "

لقبوله الإشراف على هذه المذكرة و الذي لم يبخل علينا

بالتوجيهات و إرشاداته القيمة .

كما نتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى أعضاء لجنة

المناقشة الموقرة لقبولها مناقشة هذه المذكرة

كما نوجه جزيل الشكر الى السيدة : " الرق اسيا "

مديرة مؤسسة الطفولة المسعفة .

و كذا كل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة سواء

كان من قريب او من بعيد.

إهداء

إلى النبيوع الذي لا يمل العطاء و الدعاء اهدي
ثمره جهدي هذا إلى والدتي العزيزة
و اهديه أيضا إلى رفيق الكفاح في الحياة زوجي الكريم
شاكرا إياه على صبره معي ، و دعواته لي .
اهديه أيضا إلى ابني قره عيني " خليل " و ابنتي فرحة قلبي
" رانيا جوري "
وأيضا إلى أختي و أبنائها " نافع و عبد القادر "
راجية من المولى عز وجل لهم التوفيق في حياتهم ان شاء الله .
جميلة

اهداء :

الى الينبوع الذي لا يمل العطاء الى من حاكت سعادتى بخيوط منسوجة
من قلبها الى والدتي العزيزة .
الى من سعى و شقى لانعم بالراحة و الهناء الذي لم يبخل بشيء من اجل دفعي في
طريق النجاح الذي علمني ان ارتقي سلم الحياة بحكمة و صبر الى والدي العزيز.
الى قررة عيني ابني محمد جبريل عبد السلام .
الى من حبهم يجري في عروقي و يلهج يذكرهم فؤادي اخوتي
و اختي العزيزة عائلتي الكريمة .
الى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح و الابداع الى من تكاتفنا يدا
بيد و نحن نقطف زهرة تعلمنا صديقتي و زميلتي
الى من علمونا حروفا من ذهب و كلمات من درر و عبارات من اسمى و اجلى
عبارات في العلم الى من صاغوا لي من علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة
العلم و النجاح اساتذتي الكرام . مروة

ملخص دراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مؤشرات النساء العاملات مؤسسة الطفولة المسعفة – عبد القادر زنيخري – الاغواط، نحو مستوى ضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لهذه الأخيرة .

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات بالمؤسسة والبالغ عددهم 40 عاملة وتم استخدام أسلوب العينة الدراسة، حيث تم توزيع الاستبيانات على 50 عاملة وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة 40 استبانة عشوائية صالحة للمعالجة الإحصائية.

استخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها: مقياس الإحصاء الوصفي، معامل الانحدار، تحليل التباين الأحادي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل والعلاقات الاجتماعية لدى النساء العاملات بالمؤسسة ، وذلك عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل ودوران العمل لدى النساء العاملات بالمؤسسة .

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل التسبب المهني لدى النساء العاملات بالمؤسسة .

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، الضغط النفسي، الرضا الوظيفي

Abstract

This study aimed to identify the perceptions of working women at the Paramedic Childhood Foundation - Abdelkader Zenikhri - Laghouat, towards the level of psychological stress and its relationship to job satisfaction for the latter. The study population consisted of all 40 female workers in the institution, and the sampling method was used with the study, where questionnaires were distributed to 50 female

workers through field visits, and 40 random questionnaires valid for statistical treatment were retrieved.

Several methods were used in the statistical analysis of the data, including: descriptive statistics scale, regression coefficient, and one-way analysis of variance.

The study reached several results, the most important of which are:

- There is a statistically significant relationship to work stress and social relations among women working in the institution, at the significance level $\alpha = 0.01$.

There is a statistically significant relationship to work stress and work turnover among women working in the institution.

- There is a statistically significant relationship to work stress and professional laxity among women working in the institution.

Keywords: work stress, psychological stress, job satisfaction

فهرس المحتويات	
	شكرو عرفان
	الاهـاء
أ- ب	ملخص الدراسة
ت	فهرس المحتويات
ج	قائمة الجداول
خ	قائمة الاشكال
خ	قائمة الملاحق
3-1	مقدمة
الجانـب النظري	
الفصل الأول : الإشكالية و اعتباراتها	
4	1- الإشكالية
5	2- فرضيات الدراسة
5	3- أهداف الدراسة
6	4- أهمية الدراسة
6	5- تحديد المصطلحات
7	6- الدراسات السابقة و التعقيب عليها

الفصل الثاني : الضغط النفسي	
15	1- تمهيد
16	2- نبذة تاريخية على ظهور الضغط النفسي
17	3- مفهوم الضغط ، الضغط النفسي
18	4- مصادر الضغط النفسي
19	5- أنواع الضغط النفسي
23	6- النظريات المفسرة للضغط النفسي
28	7- أساليب مواجهة الضغط النفسي
30	8- الضغط المهني
31	9- نتائج واثار الضغط النفسي على المرأة العاملة
34	10- خلاصة
الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	
35	1- تمهيد
36	2- تعريف الرضا الوظيفي
40	3- طبيعة الرضا الوظيفي
41	4- طرق قياسه
45	5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
48	6- مؤثرات الرضا الوظيفي
56	7- نظريات الرضا الوظيفي
	8- خلاصة
الجانب الميداني	
الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة	
66	1- منهج الدراسة
66	2- حدود الدراسة
66	3- مجتمع الدراسة
66	4- وصف خصائص أفراد الدراسة
66	5- متغيرات الدراسة
66	6- أداة الدراسة
71	7- الأساليب الإحصائية
الفصل الخامس: عرض النتائج و تحليلها	
75	1- عرض نتيجة الفرضية الاولى

76	2- عرض نتيجة الفرضية الثانية
77	3- عرض نتيجة الفرضية الثالثة
78	4- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الاولى
79	5- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
80	6- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
82	7- استنتاج عام
85	8- اقتراحات و توصيات
83	9- خاتمة
85	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
12	جدول درجات الرضا	01
67	اسم الاستبيان وعدد عباراته	02
68	يمثل صدق المقاربة الطرفية لمقياس ضغوط العمل	03
70	يمثل قيمة معامل الفاكرونباخ	04
70	يمثل صدق المقاربة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي	05
71	يوضح اختبار كلومجروف- سميرنوف	06
75	جدول رقم(06) يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	07
75	جدول رقم (07) يوضح معامل الارتباط بينضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعد " العلاقات الاجتماعية "	08
76	جدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعد " دوران العمل "	09
77	جدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والتسيب المهني "	10

قائمة الاشكال

58	شكل رقم 05 هرم تدرج الحاجات لمالسو	01
----	------------------------------------	----

قائمة الملاحق

86	مقياس ضغوط العمل	01
87	مقياس الرضا الوظيفي	02
89	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الطفولة المسعفة	03

مقدمة :

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى و متطلبات ذلك التغير. كما تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر و من فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي و الثقافي و المكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، و ما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له. فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال و تصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم و تكيفهم مع الواقع.

إن أهمية العنصر البشري في المنظمات تتجسد في أنه من أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها ، وبالتالي فإن المنظمات تحاول أن تسخر جل مجهوداتها ومختلف وسائلها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم و إكسابهم المهارات المختلفة، حيث أن نجاح المنظمة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء و العمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم.

وقد اعتبر العلماء أن الضغوط النفسية من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسه الكبير على المنظمة والمجتمع والفرد إما بالإيجاب أو بالسلب.

و لقد عرفت المرأة العاملة الجزائرية تغيرات عميقة و متنوعة في كل

الميادين

و المجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي التي قد تؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة فهناك نساء استطاعت ان تتكيف مع مخاطر وتحديات العمل وسخرتها لصالحها وجعلتها دافعا قويا للتحدي والمضي قدما نحو الامام وهناك من كان لها أثر سلبي قاسي وشديد ترتب عليه تعاستها وفنائها.

و مهما تكن أسباب الضغط و تأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات و أصبح واحدا من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي تنقسم إلى مصادر رئيسية هي: البيئة، التنظيم و الأفراد فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة. إذ تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث انه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فان هناك تباين في اتجاهاتهم ، فالبعض يعطي قيمة عليا للأجور قياسا بالعوامل الأخرى في حين البعض الاخر يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي. و على هذا الضوء يمكن النظر للرضا الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة و درجة إشباع حاجاته.

وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة مدى انعكاس الضغوط النفسية على الرضا الوظيفي لدى العمال وما تأثيره على مردود يتهم في العمل.

ولهذا تطرقنا في بحثنا هذا إلى موضوع الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من النساء العاملات بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الأغواط و قد قسمنا البحث إلى خمسة فصول:

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها

و هو فصل تمهيدي يتم فيه تحديد الإشكالية، تحديد فرضيات البحث، ثم التطرق فيه أيضا لأهمية و أهداف البحث و كذلك تحديد المصطلحات و في الأخير التطرق إلى بعض الدراسات السابقة فيما يخص الموضوع.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

تطرقنا في هذا الفصل إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي، و كذلك مفهومه، مصادر الضغط النفسي، أنواع الضغط، والنظريات المفسرة للضغط النفسي، أساليب مواجهة الضغط النفسي وكذا الضغط المهني وصولا إلى النتائج و آثار الضغط النفسي على المرأة العاملة.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

و هو الفصل الذي يتناول متغير الرضا الوظيفي الذي بدوره يضم تعريفا بالرضا الوظيفي و طبيعته و نظرياته، ثم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي و بعدها مؤثرات الرضا الوظيفي، و أخيرا إلى طرق قياسه.

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

يحتوي على منهج الدراسة الذي اتبعته الباحثين و كذلك تحديد المجال الزمني و المكاني للدراسة، تحديد مجتمع الدراسة و وصف خصائص أفراد الدراسة توضيح متغيرات الدراسة ثم عرض لكيفية بناء أداة الدراسة، والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة والطرق التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها

و المتعلق بعرض النتائج و تحليلها و الذي يتضمن عرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها في ضوء فرضيات البحث لتكون متبوعة ببعض الاقتراحات و التوصيات.

الخطيب النظري

الفصل الأول

الاشكالية

واعترافاتها

1- مشكلة البحث:

يعيش الافراد بصفة عامة والمرأة بصفة خاصة الى جانب حياتهم العملية، حياتهم الشخصية يسعون من خلالها الى إيجاد الاستقرار، الأمان والطمأنينة لهم ولأسرتهم، ولما ازدادت الحياة تعقيدا وتوسعت مطالبها وحاجاتها ازدادت الضغوط الواقعة عليهم لتلبية تلك المطالب حيث ولدت في أنفسهم شعورا بالألم والارتباك، وتركت فيهم أثارا سلبية على صحتهم الجسدية والنفسية.

وفي هذا الإطار يذهب الكثيرون إلى أن المرأة ليست بحاجة إلى العمل، وإنما العمل من مسؤولية الرجل، إلا أن رغبة المرأة للمشاركة في دعم الاقتصاد الوطني إضافة إلى سعيها المتواصل لإثبات جدارتها واستحقاقها للدخول إلى مجال العمل، قد صعد من عبء التحدي الجديد الذي خاضته المرأة العاملة الجزائرية فبمجرد تواجدها داخل المنظمة تجد إمامها الضغوطات والتهديدات والتحديات التنظيمية التي تثير إحساسها بنقل المشاكل وتتنوع المخاطر المهنية، فهي تحاول مواجهة هذه الضغوط والتغلب عليها مما ينعكس إيجابيا على رضاها عن هذا التحدي، ويزيد من طموحاتها وعطائها وفعاليتها التنظيمية وحتى الاجتماعية.

ونظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي كونه حالة انفعالية يصعب التحكم فيها، وذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد عامل، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث إشباع حاجات الفرد كشعوره بالأمن والارتياح، وكدليل لاعتراف منظمته بأهمية ومكانة ونظرة المجتمع إليه كدليل للنجاح والتفوق، وكذلك محتوى العمل الذي يعتبر عنصرا مهما جدا في زيادة ارتباط الفرد بمنصبه، فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية وتسمح للفرد بإبراز قدراته العالية كلما كان راضيا عن عمله، وكذلك وجود نمط إشراف لانشغالات واهتمامات العمال، فالمشرف الذي يجعل اهتمامه حول مرؤوسيه باهتمامه بكل قضاياهم ومشاكلهم ويعمل على تحسين العلاقة بينه وبينهم، ويحاول تفهم سلوكياتهم مع السعي لتفادي الأخطاء، يكسب ولاءهم ويحقق درجة عالية من رضاهم.

و في ضوء ذلك يمكن صياغة الإشكالية في السؤال التالي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي لدى النساء العاملات بمؤسسة الطفولة المسعفة بولاية الأغواط ؟

2- تحديد الفرضيات:

- الفرضية العامة:

✚ توجد علاقة ارتباطيه بين الضغط النفسي و بين الرضا الوظيفي.

- الفرضيات الجزئية:

✚ توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية

✚ توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و دوران العمل

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني.
3- أهداف الدراسة:

في ضوء مبررات الدراسة، و ما تطرحه الأدبيات المتوفرة حول الضغوط و الرضا الوظيفي، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
التعرف على العلاقة التي تربط الضغط المهني بالرضا الوظيفي.
معرفة مستويات ضغوط العمل عند الموظفين وقياسها.
وضع استراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط.
تقدير حلول للمشاكل التي تواجه المرأة العاملة والتي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي لها.
إثراء البحث العلمي.

4- أهمية اختيار البحث:

تكمُن أهمية اختيار هذا البحث في عدة وجوه من أهمها:
إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط و نتائجها و فهم و تفسير أبعادها و آثارها.

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال.
تبرز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المنظمات ألا و هما الضغط النفسي و الرضا الوظيفي.
تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية و رسم السياسات الكفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العمال و كذلك تحقيق الرضا الوظيفي.

5- تحديد المصطلحات:

❖ **ضغوط العمل:** هي صعوبات التي تواجه الفرد داخل بيئة عمله حيث تترك له آثار نفسية، جسدية، سلوكية كعبء العمل، صراع الدور، غموض الدور.
❖ **الضغط النفسي:** تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، و ينتج عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. إذن فالضغوط النفسية هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته و التي تسببت في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر و عدم الشعور بالأمان.
❖ **الرضا الوظيفي:** هو رد فعل يصدر من الفرد نتيجة قبوله كل مايتعلق بعمله من اجر وإشراف و عن ظروف العمل وغير ذلك.

✓ **مؤشرات الرضاء الوظيفي:** هي :

1. **مستوى العلاقات الاجتماعية :** هي الروابط التي تكون بين الافراد في مجتمع ما، والتي تنشأ من خلال تفاعلهم ، واحتكاكهم مع بعضهم البعض، نتيجة اجتماعهم وتبادل المشاعر فيما بينهم.

2. **دوران العمل:** يقصد به الانسحاب الاختياري الدائم من المنظمة فدوران العمل هو حركة العمال أي بدخول أو خروج من المنظمة.
3. **التسيب المهني:** هو الإهمال وعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين التي وضعتها المنظمة.

❖ **التعريف الإجرائي:** من خلال التعاريف والمفاهيم التي سبق ذكرها يمكن استخلاص تعريف إجرائي محتواه هو أن الرضا الوظيفي شعور داخلي بالارتياح، يصعب تحديده بعامل واحد و لا يمكن خلقه بالحوافز المادية وحدها. و لا يتعلق بمحتوى العمل فحسب بل يتعدى ذلك ليشمل الظروف بالعامل، اما الضغط النفسي عبارة عن حالة نفسية معقدة لا يمكن ان تكون فيها قاعدة واحدة للقياس كحالة انفعالية او دوافع التي تتغير حسب الحالة والموقف .

❖ 6- الدراسات السابقة:

1. الدراسات السابقة حول الضغط النفسي:

◀ دراسة " بيورك و ريتشارد سون:

قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب من خلال دراسة طويلة على عينة شملت 2087 طبيبا في كندا، ثم في هذه الدراسة استخدام أداة استبيان تتضمن عدة مقاييس منها مقياس لمصادر ضغوط العمل، و مقياس عام للضغوط، إضافة إلى مقاييس للرضا الوظيفي، و بلغت نسبة الاستبيان الراجعة (60 %) من إجمالي الاستبيانات الموزعة، و ثم في هذه الدراسة التوصل إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها، حجم العمل، المشاكل الاقتصادية، الهموم العائلية، المرض، المنظمة، الزملاء، إجمالي ساعات العمل، مدة المناوبات، المتطلبات المهنية. (حنان الرحيم الأحمدى ، ص68)

◀ دراسة Haplin et Hipps (1991):

لقد اهتم الباحثان بإجراء دراسة حول الضغط النفسي لدى المعلمين: و قد أجريا بحثا لتحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها المعلمون و قد شملت العينة 219 معلما و معلمة، طبق عليهم مقياس للضغوط النفسية لدى المعلمين، و قد أشارت النتائج إلى أن كثرة المسؤوليات المهنية و العلاقات بين المعلمين و الإدارة و الزملاء والطلاب هي من المراحل الرئيسية المولودة للضغوط لنفسية و مستوياتها لدى المعلمين، كما تبين وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون و مستوى الأداء المتوقع منهم.

◀ دراسة الدكتورة حنان عبد الرحيم الأحمدى 2002:

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء " المصادر و الأعراض " جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض و من أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية و الاستقلالية المهنية و غموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين أعراض الضغوط و مصادرها.

◀ دراسة الدكتور لوكيا الهاشمي و آخرون 2002 - 2003:

دراسة بعنوان " الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين " جاء من خلال دراسة نفسية اجتماعية و تنظيمية بمكتبات جامعة منتوري قسنطينة.
و من أهم نتائج هذا البحث تظهر بأن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا ب" الحوافز، ظروف العمل، الإدارة و النظرة الاجتماعية لمهنة المكتبي، و هي عوامل تؤدي إلى نشوء توتر نفسي لديهم.

2-الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي:

أولا :عوامل الرضا الوظيفي:

هي دراسة ميدانية أجريت بجامعة" ميتشغان "بالولايات المتحدة سنة 1950 بهدف التعرف على جملة العناصر و العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات و شركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية و قد أسفرت على النتائج الآتية:

- أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بالوظيفية.
 - أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بسياسة المؤسسة -القوانين و الهياكل التنظيمية.
 - أن عناصر الرضا الوظيفي ذات الطابع المالي لها ارتباطا بالمركز الاجتماعي.
- انطلاقا من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها كمنطلق كاف و ملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضيا عن عمله، بالرغم من أنها لم تشر إلى الجانب النفسي للعامل، كالأحاسيس التي تنبئ عن رضاه أو عدم رضاه بوظيفته. (أحمد زكي صالح 1966 ، ص 35 .)

ثانيا : سياسة المؤسسة و الرضا :

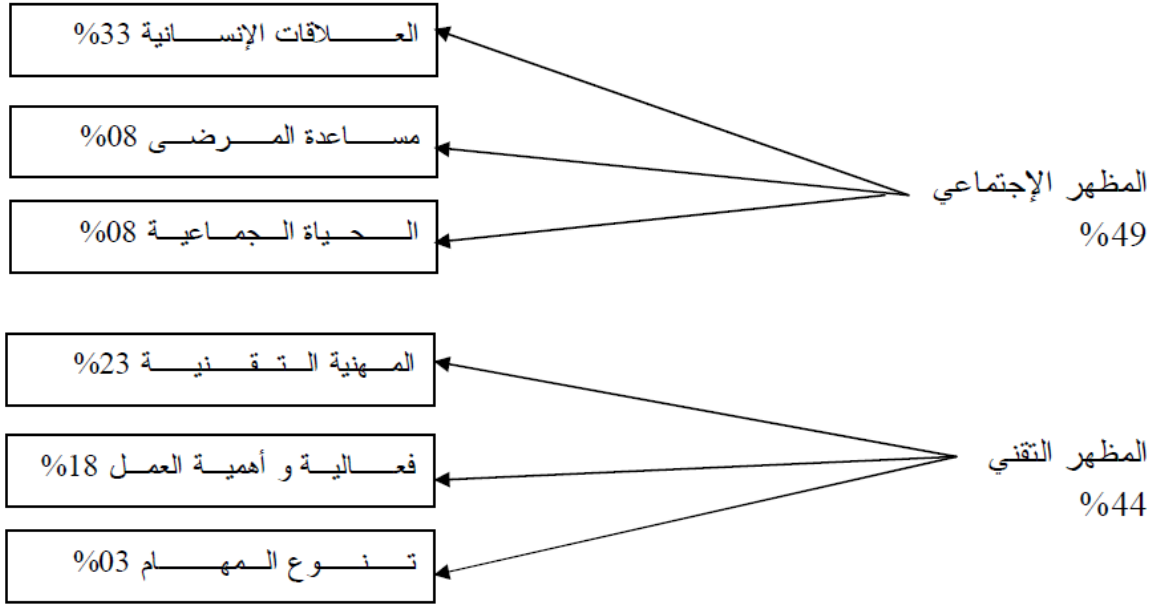
أجريت هذه الدراسة من طرف العالمين " سنيذد "و" بولارد "سنة 1983 بالولايات المتحدة الأمريكية، على عينة مكونة من 92 موظف بولاية" فرجينيا "و هذا بغية التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، التعليم، مدة العمل، الراتب، خصائص الوظيفة، و الرضا الوظيفي، و توصلت إلى النتائج التالية:

- ✓ وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية و الرضا الوظيفي.
- ✓ تنخفض درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التي يزداد فيها تسلسل و تقييم العمل، و تزداد درجته

في المؤسسات المطبقة لإجراءات عمل واضحة و محددة.

ثالثا :الرضا لدى الممرضات :

- ✓ قامت الباحثة" لوبير "سنة 1966 بإجراء دراستها على عينة تضم 842 ممرضة قصد معرفة أسباب
- ✓ الرضا و عدم الرضا لديهم.
- ✓ و كانت النتيجة التي توصلت إليها هي وجود ثلاث فئات من العوامل المشكلة للرضا و المتمثلة في:
- ✓ المظهر التقني للعمل، المظهر الاجتماعي، المكانة المهنية.
- ✓ و تبين لها أن كل من المظهرين الأول و الثاني يشتملان على مجموعة من الأسباب المتبوعة بجملة من النسب و هي كالآتي: (عبد النور أرزقي ، 1997 ، ص137 ص138).



المكانة المهنية 07%

عند تحليلها للنتائج التي توصلت إليها استنتجت أن الرضا على المظهر الاجتماعي يعود أساساً لكون الممرضات على علم بأهمية الجهد المبذول من طرفهن، أما الرضا عن المظهر التقني للعمل فيعود إلى اعتبار المهنة مسبباً من مسببات الرضا. إذ تسمح لهن بتوظيف قدراتهن المهنية، و بالتالي فإن العمل في نظرهن هو وسيلة الاتصال بالعالم الخارجي، و كذا وسيلة إثبات وجودهن إلى جانب ما ينشأ من علاقات اجتماعية (صداقات) بينهن و بين المرضى مما يتيح لهن إشباع بعض الغرائز كغريزة الأمومة و الحنان و العطف.

رابعاً: الدافع و الرضا الوظيفي و علاقة الجوانب النفسية بها:

تعتبر هذه الدراسة خلاصة الأبحاث و الدراسات التي قام بها " لولير " و زملائه سنة 1973 بالولايات المتحدة الأمريكية، و هذا انطلاقاً من دراسة الدافع و الرضا. إذ يرى لأن الجوانب و الظروف النفسية المحددة لرضا العامل تتدرج ضمن ثلاثة عناصر متكاملة: الراتب، الإشراف و الترقية و القوانين داخل التنظيم، الرضا عن محتوى العمل.

إن هذه الدراسة عبارة عن نموذج يبين الفرق بين (أ) و (ب) حيث :

✓ (أ) يمثل شعور أو مشاعر الشخص ما ينبغي الحصول عليه .

✓ (ب) هو ما يدركه الشخص أنه فعلاً قد حصل عليه.

انطلاقاً من هذا النموذج يقيس " لولير " حالتي الرضا و عدم الرضا من خلال ما

يلي:

✓ عندما يكون (أ = ب) بمعنى أن المكافأة الفعلية تساوي العدالة أو الإنصاف المدرك لهذه المكافأة، كذلك القول بأن هناك تساوي بين ما يتحقق بالفعل و ما ينبغي الحصول عليه، و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

عندما يكون (أ > ب) أي تنبؤ عدالة المكافأة (الجزء المتوقع) أكبر أو يفوت كمية أو مقدار المكافأة الفعلية، بمعنى أن المتحقق أقل مما ينبغي تحقيقه، وبالتالي عدم الرضا. (ناصر محمد العديلية، الرياض، 1983، ص193).

خامسا : مواقف و اتجاهات موظفي القطاع الحكومي تجاه أعمالهم و درجة الرضا عنها:

هي دراسة ميدانية، أجراها الباحث" ناصر محمد العديلي "سنة 1980 على عينة اختيرت من القطاع الحكومي في مختلف الوزارات و المصالح الحكومية في الرياض توجد مراكز فيها دراسة الدوافع و الرضا لدى هؤلاء الموظفين تجاه أعمالهم في المصالح الحكومية، و كانت النتيجة العامة أنهم راضون بشكل عام عن أعمالهم، نتيجة التجانس الحاصل في المجتمع السعودي إلى جانب وجود عوامل أخرى مساعدة على تحقيق درجة الرضا، و المتعلقة بمحتوى الوظيفة و هذا من خلال:

- ❖ النمو النفسي و الفرصة في اتخاذ القرار.
 - ❖ الراتب و الضمانات - المسؤولية و الاعتراف - ملائمة الطرق المتبعة في الإشراف مع ظروف و متطلبات العمل و الحالة الاجتماعية.
 - أنظمة و إجراءات الإدارة، و الاعتراف الشخصي.
 - فرصة التقدم و الترقي، السمعة و المكانة الاجتماعية.
- كما أظهرت الدراسة حسب ترتيب درجات الرضا الوظيفي نوعان من النتائج:
- ناصر محمد العديلية، الرياض، 1983، ص193**

درجات الرضا المنخفضة	درجات الرضا المرتفعة
- الفرص التي توفرها المؤسسة للمساعدة و الترقي	- العلاقة مع الزملاء
- الراتب و كمية العمل الذي يؤديه الموظف	- العلاقة و الإعتراف من قبل المسؤولين
- مقارنة ساعات العمل بساعات عمل الموظفين الآخرين الذين يمارسون نفس النشاط	- ظروف العمل و بيئته المادية
- إتاحة الفرص للموظف للإدلاء بآرائه و التعبير عن أفكاره الخاصة بالعمل	- نوعية العمل و نشاطاته المختلفة
- الحوافز و حرية المشاركة في اتخاذ القرار	

و كتعليق عام عن نتائج هذه الدراسة، هي أن ارتفاع درجة الرضا لدى الموظفين مرتبط بنوعية و طبيعة الوظيفة، و توفر بيئة عمل ملائمة و مواتية لإنجاز العمل، و أن انخفاض درجة الرضا مرتبط بسوء الوظيفة و عدم ملائمة ظروف العمل.

سادسا :الرضا الوظيفي و علاقته بالعمر:

سنة 1985، حيث " Lee Wilber هي دراسة مشابهة لدراستي " سنيزد " و "بولارد "قام بها" لي ويلبر أجراها على عينة تتكون من 170 موظف حكومي في

الولايات المتحدة الأمريكية، و كان الهدف منها هو البحث عن العلاقة بين العمر و الرضا الوظيفي، و مدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات الأخرى كالمستوى التعليمي، مدة العمل، الراتب، خصائص المهنة. و أسفرت نتائجها على مايلي:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و الرضا الوظيفي.

الرضا يزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات السابقة فهي لا تؤثر على هذه العلاقة.

و خلاصة القول أن هذه الدراسة قد وضحت أن درجة الرضا تزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات فلا تؤثر على هذه العلاقة.

سابعاً: الرضا الوظيفي للقوى العاملة:

قام كل من الباحثين "أسعد" و "رسلان" عام 1404 هـ 1983 م بدراسة الرضا الوظيفي للقوى البشرية في المملكة العربية السعودية، و كانت تهدف إلى بيان تأثير أنظمة و لوائح التوظيف و الإستخدام في الرضا الوظيفي و سياسة الإدارة، و العوامل التنظيمية و القيادة (بمؤسسات القطاعين العام و الخاص) و تأثيرات البيئة العامة للمجتمع في الرضا بمؤسسات القطاعين العام و الخاص. و قد شملت عينة البحث على 340 مشاركا من مدينتي "جدة" و "مكة المكرمة". و توصلت الدراسة إلى جملة النتائج نوجزها في:

فيما يخص الراتب فإن نسبة 39 % من المبحوثين يعتبرون راتبهم يتناسب مع المرتبة الوظيفية.

ما عن الصفات الإيجابية التي يعتقد الأفراد توافرها في أعمالهم، جاءت في المرتبة الأولى: صفة الاستقرار و الشعور بالأمن بنسبة 44 %.

أما عن أهم العيوب الإدارية التي يراها الأفراد من جهات عملهم فكانت صفة التحيز في اتخاذ القرارات لطوائف معينة من العمالة في المرتبة الأولى بنسبة 13.7 %.

(ناصر محمد العديلي، ص92).

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل و الرضا الوظيفي حيث تطرقنا إلى هذه الدراسات نظرا للارتباط الوثيق بينهم وبين موضوع الدراسة الحالية فقد تناولت بعض الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والكشف إن كانت توجد علاقة بينهم كالاتي:

- من حيث الهدف:

هدفت الدراسات إلى معرفة طبيعة العلاقة بين كل من الضغط النفسي و الرضا الوظيفي وما إذا كانت توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي.

- **من حيث المنهج والعينة:**
يتضح ان جل الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي لتناسبه مع موضوع الدراسات، و اختلاف حجم عينة الدراسة ولاحظنا اختلاف في طريقة اختيار بين القصديّة والعشوائية .
- **من حيث الأدوات والأساليب الإحصائية:**
اغلب الدراسات اعتمدت على الاستبائية وتحليل البيانات بحساب معامل الارتباط "بيرسون" وتطبيق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss.
- **من حيث النتائج:**
جاءت النتائج على النحو التالي:
 - وجود علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية و بين الرضا الوظيفي.
 - وجود علاقة ارتباطيه ضغوط النفسية ومستوى الاداء
 - هناك عدد من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الاطباء
 - كثرة المسؤوليات المهنية و العلاقات بين المعلمين و الادارة و الزملاء و الطلاب هي مراحل الرئيسية المولدة للضغوط النفسية .
 - مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين اعراض الضغوط و مصادرها .
 - وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين درجة البيروقراطية و الرضا الوظيفي .

الفصل الثاني الضغط النفسي

تمهيد :

يعد الضغط النفسي من المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة باعتبارها ظاهرة الفعالية ترافق الفرد من ولادته الى يوم الوفاة . يواجه الفرد مجموعة من الضغوطات التي تواجه حياته فقد نجدها في المنزل وبين الأصدقاء في المدرسة والجامعة ومحيط العمل وكل هذا سيتم توضيحه من خلال هذا الفصل .

تعد ظاهرة الضغوط النفسية سمة انطبع بها العصر الحالي و ذلك لاختراقه معظم الميادين الحياتية كالدراسة و العمل وهو أيضا من المفاهيم المتداولة بكثرة في مجال علم النفس و العلوم الإنسانية كما أن العديد من الأفراد يواجهون كثير من الظروف و الخبرات الضاغطة التي تهدد أمنهم و استقرارهم ويجعلهم في حالة عدم التوازن و سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم العناصر المتعلقة بالضغط النفسي .

1- نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط:

شهدت كلمة الضغط " stress " تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن ، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية stringer و هي تعني شد ، ضيق ، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف ، و هذا الاحتضان لا يجب ان يكون الشعور فيه متبادل ، بل على العكس يكون ممل يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدر قلق و نظرا لشيوع كلمة ضغوط سواء في الحياة العامة او في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن انه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة و مفهوم ضغوط العمل بالتحديد إلا أن مفهوم الضغوط أصبح اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة و الطب و غيرهامما أدى إلى تعدد الزوايا التي يتم منها تعريفه و استخدامه و دراسته .

إن تحديد مفهوم الضغط " stress " من الناحية الزمنية صعب للغاية و يحتمل ان هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن 14 ، و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة ، و قد استعملت فيما بعد في الكتب الانجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها straisse strest و بالرغم من الكلمة و مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن ، و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر ، إلا انه يمكن القول بان بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر ، و خلال هذه الفترة يقول الفيزيولوجي Claude Bernard ان التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها ان تعطل الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب ان يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات و انه من المهم ان يحصل العضو على التكيف ، و لكي يحافظ على نفسه يجب ان يتكيف ان

يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات ، و يبدو ان هذا اول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الاجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي .
و يعتبر الفيزيولوجي الامريكي " والتر كانون walter cannon " من اوائل الذين استخدموا عبارة الضغط و عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ او رد فعل العكسي بسبب ارتباطها بانفعال القتال او المواجهة و قد كشف اباحث كانون عن وجود ميكانيزم او الية في جسم الانسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي ، اي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه و يعتبر " هانز سيلاي hans selye " من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الضغوط و يعرف بان الضغط و يرجع الفضل إلى كتابته و محاضراته في تعريف الجمهور و الباحثين و بخاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان ، وأفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابة الذي أصدره عام 1956 و قد عرف الضغط في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة .

2- مفهوم الضغط النفسي :

لقد اهتم كثير من العلماء منذ أواخر القرن الثامن عشر و حتى الآن بمفهوم الضغط النفسي ، و لكل منهم وجهة نظره الخاصة به ، فمنهم من عرفها من خلال طريقة الاستجابة لهذه الضغوط و آخرون من خلال تطور العلاقة بين المثير و الاستجابة و ما يتوسطهما من عمليات داخلية .

فلقد أشار لازاروس و فولكمان (2011،ص42) إلى أن الضغط النفسي عبارة عن " حالة نفسية معقدة لا يمكن أن تكون فيها قاعدة واحدة للقياس ، كحالة انفعالية أو دافع ، والتي تتغير حسب الحالة و الموقف والظروف الاجتماعية و التغيرات التي تحدث في المجتمع

ويبين (lit et turek 2005) الضغوط النفسية بأنها " : شعور الفرد بمشاعر غير سارة و شعوره بالقلق عند مواجهته لمشاكل تهدد كيانه و تتجاوز قدراته لحل تلك المشاكل" أما مايرز (1996Myers) فيعرف الضغط النفسي على انه العملية التي يتم من خلالها تمييز و تفسير الأحداث البيئية على أنها مهددة ، أو تحمل تحديا للعضوية و تحديد كيفية التعامل و التكيف مع هذه الأحداث (حسين و عبد الله ، ص 18) ويعرفه " هانز سيلاي " : " بأنه استجابة سسيولوجية لمثير ضاغط ، ويأخذ هذا المفهوم عدة أشكال لأثر الضغط منها الايجابية و السلبية"

وفي حين يرى " هنري موراي " : " إن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص، تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين ، إن الإنسان يتعرض يوميا للضغط من مصادر متنوعة و عديدة ، و خاصة تلك الصادرة عن البيئة الخارجية التي يتواجد فيها الأشخاص(الرشيد ، 1999 ، ص 19)

ويضيف فاروق السيد عثمان حيث يقول " : هو مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حياة الإنسان كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة و تحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية (السيد عثمان، 2001، ص 18)

-من خلال التعاريف يمكن أن تكون الضغوط النفسية على شكل مطالب بيئية أو حالات نفسية داخلية و أفكار تتطلب من الفرد التكيف معها ، و هناك فروق فردية بين الناس في طريقة الاستجابة لهذه الضغوط إذ أن الحالة التي تسبب الضغط لفرد ما ليس بالضرورة أن تكون ضاغطة لفرد آخر و أن الأفراد الذين يعانون من الضغوط لا يستجيبون بنفس الطريقة بشكل عام.

3- مصادر الضغط النفسي:

تعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسدية ونفسية. وتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة. ورغم أن الضغوط جزء من حياتنا إلا أن مصادرها تختلف من فرد إلى آخر (عثمان ، 2001، ص96) يمكن رصد فيما يلي أهم مصادر الضغوط حسب مختلف الباحثين في مجال الضغط.

1- قائمة أهم الضغوط حسب 1980 Bensabat :

بأن هناك جملة من الضغوط التي ورد ذكرها في كتابه 1980 يرى بينسبات الضغط "منها ضغوط نفسية – انفعالية، و ضغوط جسدية، وبيولوجية و أخرى لا شعورية:

-الضغوط النفسية (– الانفعالية):

1. الإحباط أسوأ عوامل الضغط.
2. كل عوامل المضايقة والإكراه.
3. عدم الرضا، والملل، والخوف والإرهاق.
4. خيبة الأمل.
5. الخجل والغيرة.
6. الشعور بعدم النجاح.
7. الاجترار الذي يؤدي نفسياً إلى الضغط.
8. الانفعالات القوية الموجبة أو السلبية.
9. وفاة أو مرض شخص قريب.
10. الفشل، والنجاح المفاجئ وغير متوقع.
11. الهموم والانشغالات المادية.
12. المشاكل العاطفية.
13. الأرق.

*الضغوط الجسدية:

الجوع والمرض، والإرهاق الجسدي والتعب، والبرد، ودرجات الحرارة المرتفعة، والتغيرات المناخية المتكررة.

الضغوط البيولوجية

تتمثل في العوامل الغذائية واختلال النظام الغذائي كزيادة السكر والدهون، والإفراط أو الافتقار في البروتينات، والإفراط في تناول القهوة والتدخين أو تناول الكحول.

*الضغوط اللاشعورية:

عوامل الضغط ليست دائما معروفة، وانما يمكن أن تكون غير معروفة ويقال عنها اللاشعورية، ويتم الكشف عنها بعد المقابلات والتحليل مثل القلق، و الفوبيا، والوساوس ومصدرها في الغالب لاشعوري، وترتبط بصراعات وصددمات جسدية أو نفسية وجدانية (Bensabat,1980, 40-41)..

2- قائمة أهم الضغوط حسب Murry

قائمة للضغوط التي تواجه الفرد في حياته اليومية وتشمل ما يلي ميرى Murry ضغط نقص التأييد الأسري، ويشمل التنافر الأسري، والتأديب المتقلب، وانفصال الوالدين، وغياب أحدهما، ومرض أحد الوالدين، وعدم الاستقرار المنزلي وهذا كله يمثل ضغوطا على الفرد.

- ضغط النبذ وعدم الاهتمام والاحتقار كالشعور بالصراع وعدم الرضا الناتج عن وجود أشخاص تظهر عدم الاهتمام وقلة تقديرهم للفرد والتأنيب والنقد والصد.
- ضغط الخصوم والأقران المتنافسين، كالشعور بالتوتر والقلق والإحباط الناتج عن وجود ظروف بيئية وأشخاص لا ييسرون للفرد النجاح والمنافسة بين الأقران في مجالات الحياة مما يزيد لديهم الشعور بعدم الثقة.
- ضغط ولادة الأشقاء، كالشعور بالإحباط والقلق نتيجة شعور الشخص بالغيرة نتيجة اهتمام الوالدين بالأشقاء الآخرين.
- ضغط الانتماء والصدقات، كالشعور بالإحباط والصراع والتوتر الناتج عن عدم إشباع الحاجة إلى التواد.
- ضغط الجنس، كالشعور بالإحباط والتوتر والفشل في عدم إشباع الحاجة إلى الجنس الاتصال الجنسي

3- قائمة أهم الضغوط حسب Lazarus

قائمة للضغوط التي تواجه الفرد في حياته اليومية وتضمنت مايلي : قدم

"لازاروس"

- المشاغل الصحية كالإصابة بمرض عضوي، والقلق حول العلاج الطبي والتأثيرات الجانبية للأدوية.
- هموم شخصية منها الوحدة والخوف من مواجهة المسؤوليات.

- مشكلات بيئية وتتضمن المشكلات الاجتماعية والأخلاقية.
- مشكلة الوقت منها إنجاز أمور أكثر مما يسمح به الوقت المتاح للفرد، ومسؤوليات متعددة

وعدم وجود وقت كاف(عسكر، 2003، ص 17)

❖ **انواع الضغط النفسي :** يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين هما :

1) **الضغوط الايجابية :** وهي المفضلة او المرغوب فيها ، و على المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما او دورة تدريبية معينة للترقي او للنقل الى موقع وظيفي أفضل ، او تحقيق معدلات الأداء العادية ا وان يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء و في مواعيده المحددة .

و قد اوضح بعض الكتاب الحاجة الى ضغوط مثالية للوظيفة حيث ان الهدف من ايجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه او أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد بالإضافة الى تقليل من حدة و اثار هذه المشاكل ، و قد اوضح " فوربز forbos " المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الايجابية التي تحدث بين الموظفين :

- ارتفاع حجم النشاط و قوته
- زيادة الدوافع
- تعلم الهدوء و عدم الانفعال تحت الضغط
- القدرة على الادراك و تحليل المشاكل
- زيادة القدرة على التصرف
- زيادة القدرة على التذكر و التركيز و الاسترجاع
- التفاؤل نحو المستقبل
- تساعد الضغوط الايجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة " الموت (deadlines) مثل تاريخ استحقاق الضرائب و تقديم تقارير الاداء الوظيفية و تذكر تاريخ بداية و نهاية العمل .
- تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الاخرين ، باقل قدر ممكن من الضرر .
- و يمكن للمدير ان يستخدم هذه المؤشرات فان ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتفاظ بها .
- 2) **الضغوط السلبية :** و هي الضغوط غير المفضلة و التي تسبب الضرر و الاذى والمرضى للأفراد، وترتكز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي

و الضغط السلبي كما عرفه احد الكتاب " عبارة عن قليل او كثير من الاستثارة التي ينتج عنها اذى و ضرر على عقل او جسم الفرد ، و تفرز الضغوط السلبية اثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض امراض القلب و تصلب الشرايين و السكتة او من ناحية النفسية مثل (الفتور و اللامبالاة و التسيب و السام والارق و النظرة التشاؤمية للأمور ، اما من الناحية الوظيفية مثل انخفاض الانتاجية و زيادة معدلات الغياب و غيرها) .

ويستطيع المدير ان يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه و يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط او التعرف على مصادرها التنظيمية و محاولة علاجها او التخفيف منها .

ان مساعدة المدير لمروسيه على التكيف مع الضغوط يؤدي الى زيادة فاعلية الافراد في الاداء ، كما يترتب عليه زيادة حجم الضغوط التي يعتبرها الفرد ايجابية (علواني،2010،ص28)

كما اشار اليه " طارق طه " 2008 : بمفهومين مغايرين ضغط بناء و ضغط هدام ➤ **ضغط بناء** : وهو الضغط الذي يدفع الفرد داخل بيئة العمل الى زيادة المجهود ، محاولة تطوير ، اعادة تنظيم الوقت و الجهد ، ابتكار وسائل حديثة لاداء العمل .

➤ **ضغط هدام** : و هو الضغط الذي يؤدي الى احباط الفرد و الياس و الاداء المنخفض لافراد داخل بيئة العمل ، او اللامبالاة (طه،2008، 596).

❖ النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط النفسية التي تعد من الظواهر المعقدة التي تفسر على أسس بدنية بيولوجية عقلية معرفية سيكولوجية وأخرى اجتماعية وقدمت في مجالها كثير من القواعد والمبادئ النظرية التي كشفت عن بعض من طبيعتها وديناميكياتها والنتائج التي تنتج عن آثارها وسوف يتم تناول أربعة من وجهات النظر التي تمثل من الأنساق الفكرية التي اهتمت بتفسير الضغوط النفسية وهي:

🚩 **النسق النظري لهانز سيللي** : هانز سيللي "بحكم تخصصه كطبيب متأثرا بتفسير الضغط تفسيراً فيزيولوجياً وتنطلق نظرية" سيللي " من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير وهذا ما نجده عند تلميذ السنة الثالثة sterssor مستقل وهو استجابة لحامل الضغط ثانوي في استجابته للبيئة الضاغطة من حوله سواء كانت أسرية (حيث يجد الاهتمام الزائد من طرف الوالدين و إصرارهم على النجاح يولد لديه ضغطاً كبيراً أو البيئة المدرسية فيجد أيضاً ضغطاً كبيراً من زملائه و أساتذته و يتمثل ذلك في كيفية الحفظ و المراجعة و التحضير للامتحان) أو مجتمع من حوله الذين ينتظرون نجاحه أو فشله ويعتبر " هانز سيللي "

إن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان. ولقد حدد سيللي " ثلاث مراحل لدفع الضغط وان هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي :

◇ **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقارنة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة *sterssor* الجسم ويكون الضاغط شديداً.
هذا ما يحصل لتلميذ السنة الثالثة ثانوي يجعله في خوف وقلق شديد من الامتحان يفقده تركيزه و يجعله تحت ضغط كبير يؤثر عليه.

◇ **المقاومة:** وتحدث عندما يطول التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف، و يظهر هذا عند التلميذ حينما يتكيف مع الضغط و يقاوم حتى يستطيع الاستمرار في مشواره

◇ **الإجهاد:** مرحلة تعقب المقارنة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها (أم ارض التكيف (.عثمان ، 2001 ، ص 98)

✚ النسق النظري لاسبيلبرجر:

اعتمد " سبيلبرجر " في نظريته على القلق كمقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق بها

■ **قلق الحالة**(حالة القلق) وهي موقفية ويعتمد بصورة أساسية ومباشرة على

الظروف الضاغطة (قلق الحالة *Anciety state*)

■ **قلق السمة**(:سمة القلق) وهي استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق

يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية (قلق السمة *Anscietytraitr*)

(الرشيدي 1991 ، ص 53،54)

كما اعتبر " سبيلبرجر " أن القلق شقين هما:

✓ **الشقة الأولى**(:سمة القلق و القلق العصبي أو القلق المزمن)

✓ **الشقة الثانية**(:حالة اللقلق أو القلق الموضوعي أو قلق الموقف) وانطلاقاً من هذا

التفسير للقلق نظريته في تفسير الضغط فهو يربط بين قلق الحالة *spuelferger*

"(وضع " سبيلبرجر والضغط لأن قلق الحالة يشير إلى الظروف الضاغطة وعلى

الأساس يربط" سبيلبرجر "بين الضغط والقلق ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط

معين مسبباً لحالة القلق ويستبعد ذلك (عن القلق كسمة) .(بو فاتح، 2005، ص41)

واهتم "سبيلبرجر" في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة

والتي تكون ضاغطة والفرد في هذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة إلى آثار حالة

القلقلديه ثم يستخدم ميكانيزمات الدفاع التي تساعد والمناسبة لتحقيق الضغط(كبت

إنكار إسقاط) أو يستدعى سلوك التجنب الذي يسمح بالهروب من الموقف الضاغط. وفي الأخير أشار " سبيلبرجر " إلى أن القلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل الشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط (الرشيدي، 1991، ص53.54)

✚ النسق النظري لهنري موراي:

يعتبر " موراي " أن مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك و مفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين و لقد ميز " موراي " بين نوعين من الضغوط هما:

أ - **ضغط بيتا** : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد.

ب - **ضغط ألفا** : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما في الواقع (عثمان، 2001 ، ص100)

كما قدم "موراي" قائمة بالضغوط على النحو الآتي:

بعض الضغوط التي تقتصر عليها قائمة " موراي":

1. ضغط نقص التأييد الأسري
2. ضغط العدوان
3. ضغط الجنس.
4. ضغط النبذ و عدم الاهتمام و الاحتراق
5. ضغط النقص و الضياع في التغذية (الرشيدي ، 1999 ، ص 66)

حيث ركزت هذه النظرية على مفهوم الحاجة و علاقته بالضغط

✚ النسق النظري لسيلجمان:

من النظريات التي تفسر الضغط النفسي نظرية العجز المتعلم التي طورها سيلجمان و التي ترى أن الضغط النفسي إنتاج الشعور بالعجز المتعلم ويرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أبعاد للتفسير المعرفي الذي يساعد في فهم درجة عمق و تناقض و طول مدة الشعور بالعجز مما يساعد في التنبؤ بإمكانية حدوثه وفي فهمه:

البعد الأول : عزو الفشل لأسباب داخلية (العزو الداخلي) أو لأسباب خارجية (العزو الخارجي)

البعد الثاني : اتصاف العزو لدى الفرد بالثبات: حيث يفترض أن مسببات الأمور سوف تبقى هي في كل الأحوال.

البعد الثالث : مدى انطباق التفسير على مجال واحد من الحياة أو الشمولية لمجالات عدة وقد بينت البحوث التي قام بها سيلجمان و آخرون أن التفسيرات الداخلية والثابتة والشمولية هي التي تقود إلى تراجع في الدافعية و المعرفية و التكيف الانفعالي .

و تكون النتيجة آنذاك شعور بالاكتئاب أكثر تكرار و اشد عمق و أطول مدة إن الفرد إذا عزا النقص في قدراته إلى عوامل ثابتة يصعب تفسيرها فانه سوف يعتقد أن جهده الشخصي لن يعدل في الموقف ، ولذا فان المصادر الذاتية ستكون غير كافية لمجابهة الضغط النفسي مما يولد لديه مزيدا من الشعور الذاتي بالضغط النفسي (جبريل ، 1994 ص 41).

6- أساليب مواجهة الضغوط النفسية :

وهي تعتبر مجموعة من أنماط السلوك الكيفية و المتعلمة و التي تتطلب عادة بذل الجهد وتحدها الحاجة و تستهدف حل المشكلة ، كما يمكن السيطرة عليها و كفها أو قمعها وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط.

أما إبراهيم فيرى أن مواجهة الضغوط تعني ببساطة أن نتعلم و نتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط و التقليل من آثارها السلبية بقدر الإمكان (. إبراهيم ، 203، 1994) ويمكن استخدام أساليب واستراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوط النفسية منها:

أولا /الاستراتيجيات الإيجابية : وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز آثاره و ذلك من خلال الأساليب الإيجابية التالية:

- 1- التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيؤ الذهني له ولمرتباته.
 - 2- إعادة التقييم الايجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفيا استجلاء الموقف و إعادة بناءه بطريقة.
 - 3- ايجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.
 - 4- البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف و المساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط.
 - 5- استخدام أسلوب حل المشكلة و التصدي للأزمة بصورة مباشرة.
- ثانيا /الاستراتيجيات السلبية : وهي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة و الأحجام عن التفكير فيها وذلك من خلال الأساليب السلبية التالية:
- 1- الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي الممكن في الأزمة.
 - 2- التقبل الاستسلامي للأزمة و ترويض النفس على تقبلها.
 - 3- البحث عن اثبات أو المكافئات البديلة ، عن طريق الاشتراك في الأنشطة بديلة و محاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع و التكيف بعيدا عن مواجهة الأزمة.
 - 4- التنفيس و التفريغ الانفعالي بالتعبير لفظيا عن المشاعر السلبية غير السارة، و فعليا عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر.

وبشكل أكثر وضوحاً إن أساليب أو استراتيجيات المواجهة الإقدامية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة ،و السعي للحصول على معلومات بشأنها، وحل الموقف وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة ،وفي المقابل تتضمن استراتيجيات المواجهة الاحكامية النزعة نحو التشتيت وصرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط ،و تجنب الحصول على معلومات بشأن هذا الحدث ، واستخدام أساليب سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط (طه ، 2006 ، ص 95)
و قد قدم كوهن مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط النفسية شملت الأتي:

التفكير العقلاني :

وهي إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط .

✓ **التخيل :** وهي إستراتيجية يلجأ فيها الفرد إلى التفكير في المستقبل كما أن لديه قدرة كبيرة في تخيل ما قد يحدث.

✓ **الإنكار:** وهي عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل و الانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

✓ **حل المشكلة :** وهي نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف بمصطلح القدر الذهني.

✓ **الفكاهة و الدعابة** وهي إستراتيجية تتعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة وبالتالي قهرها و التغلب عليها ،كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة.

✓ **الرجوع إلى الدين :** وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين و الإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة و التغلب (عليها) . (صالح، 2005 ، ص 38)

6- الضغط المهني :

يشير مصطلح الضغط المهني الى المتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل و تسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق ، و تكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة ومنها القيام بالواجبات بصورة الية تقتصر الى الاندماج و المشاركة و الوجدانية ، والتشاؤم ونقص الدافعية ، وفقدان القدرة على الابتكار (حسين ، 2006 ، 215).

■ تعريف الضغط المهني:

يعرف سيزلاقي وآخرون ضغط العمل " بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه (سيزلاقي، 1991، 180).

"ويرى بعض الباحثين أن الضغط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد. ويؤدي هذا الاختلال الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية. (فاروق عبده الله، 2005، 305).

يقصد بتعريف كل من سيزلاقي ولاوس بأنه تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث اختلالاً نفسياً أو وظيفياً في المنظمة.

ويعرف (سيزلاقي ولاوس) ضغط العمل بأنه تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة، أو الفرد ذاته(المشعلان، 2000، 208) كما يعرف الضغط المهني بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (محمد صالح الحناوي، 1999، 187).

- يقصد من هذان التعريفان أن الضغط المهني هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي تنتج عنها عدم التوازن النفسي والجماعي .
- **نتائج واثار الضغط النفسي على المرأة العاملة :** اذا كانت ردود الافعال لدى الرجال تتضح بحالات التجهم و الكآبة الطارئة ،والتحدث بصوت مسموع في الشارع فان المرأة تظهر اكثرها على شكل:
- **الاثار الجسدية والنفسية :**

مثل : انقطاع الطمث، ارتباك العادة الشهرية، و التوترات التي تعترى مرحلة ما قبل الحيض ،والصداع و حالات لانهايار ما بعد الولادة، و يمكن ان تظهر عليها الاضطرابات المصاحبة كفقدان الشهية للطعام او الشراهة، ألام الرأس ،تعب ،صعوبة النهوض ، سهولة البكاء، اضطرابات النوم كالأرق او النوم المتقطع الذي تتخللها احلام مزعجة ،طلب العزلة او الانسحاب، الحساسية الزائدة و عدم تحمل النقد او تحمل الاخرين ،القلق الدائم نتيجة شعورها بالتقصير او لوم الذات او التذمر الدائم، الاحباطات المتكررة و الشعور بالدونية، العدوانية و المقاتلة و التصلب بالرأي و الجمود و عدم المرونة.

-ان استمرارية الضغوط بما يفوق قدرة المرأة و إمكانياتها تحدث تغيرات و تحولات كيميائية غير طبيعية داخل الجسم حيث يزداد إفراز الأدرينالين بالدم مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة الكولسترول فيؤدي الى تصلب الشرايين فيعرضها إلى الإصابة بالنوبات القلبية ناهيك عن الاضطرابات التي قد تصيب الجهاز الهضمي من قرحة و التهاب القولون، وكذا الجهاز التنفسي الى جانب الالتهابات الجلدية لذلك نجد المرأة تعاني من الآلام في أسفل الظهر.

- **الاثار السلوكية:**

- كثرة تناول المشروبات المنبهة كالقهوة و الشاي.
- تناول وجبة واحدة نتيجة عدم توفر الوقت او عدم الرغبة في تناول الطعام او تناول وجبات صغيرة و غير متوازنة.
- استخدام المسكنات.
- عدم الاهتمام بالمظهر و اهمال الذات و تبدو المرأة بصورة فوضوية و غير مرتبة...
■ انعكاساتها على العمل بصفة خاصة:

فقدان الثقة في الدفاع عن وجهة النظر، العجز عن مواجهة مواقف الصراع، سهولة الاستثارة الانفعالية على مشاكل العمل و التعبير عن الانفعالات بحدة، فقدان الثقة بالذات من اجل القيام بالمهام، والعجز عن مواجهة مواقف المنافسة، وقد يؤدي كذلك الى تكرار التغيب، انخفاض الإنتاج و الإنتاجية، عدم الرضا الوظيفي (بنجوان، 1997، ص52).
تعد ضغوط العمل احد أشكال الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة العاملة، وبالتالي فان الآثار التي يمكن ان تنجر عنها لا تختلف من حيث المضمون و من حيث المظاهر النفسية و الجسمية، فتسهم في مختلف الاضطرابات التي تصاحبها انفعالات.

خلاصة الفصل:

لقد قمنا في هذا الفصل بتناول موضوع ضغط النفسي والضغط المهني بايجابيته وسلبياته و عليه فإن الضغط إذا كان سلبي يسبب للفرد القلق و الإحباط و إذا كان ايجابي فيدفعه الى العمل أكثر وزيادة الإنتاج مما يحقق له الرضا عن عمله والإشباع.

إن الضغوط التي تواجه الإنسان في حياته هي ناتجة عن تفاعل عدة عوامل ومؤثرات
تعلق بداخل حياة الفرد .

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

تمهيد:

يمثل العمل جزء معلوم من حياتنا وبمرور الوقت داخل العمل يشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر حول العمل، وهذا ما يطلق عليه بالرضا عن العمل ويبدأ الأمر بقيام كل فرد بتكوين حصيلة من المعرفة والمعلومات والخبرات حول مهنته، وبناء عليها يتشكل وجدان ومشاعر الفرد ناحية عمله، ويميل الفرد أن يتصرف سلوكيا ناحية عمله بشكل معين يظهر في أسلوب تعلمه مع الزملاء، وفي غيابه وتأخيرته وفي تركه للعمل، وفي طريقة احترامه للمسؤول ولأنظمة الشركة.

وهذا ما سوف نعالج في هذا الفصل من خلال تعرفنا على الرضا الوظيفي وبعض العوامل المرتبطة به وبعض نظريات والنواتج.

1. مفهوم الرضا الوظيفي :

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين و بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبًا ما يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغيير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة , حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضيًا عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل . (العتيبي, 1995 ,ص91).

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل , مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة (العديلي م , 1984 , ص 189).

كما يعرفه (فلييه و عبد المجيد , 2001, ص259) بأنه : محصلة المشاعر التي تكونت لدى الفرد تجاه عمله و تتكون هذه المحصلة من مجموع عوامل الرضا الفرعية (كالرضا عن الأجر , الرضا عن الترقيات , الرضا عن الإشراف , الرضا عن العوائد الرضا عن المكافآت , الرضا عن إجراءات العمل , الرضا عن العمل نفسه , الرضا عن الاتصالات داخل الشركة , ...ألخ) و أن درجة رضا الفرد عن عمله تمثل سلوكا "ضمنيا" يكمن في وجدان الفرد وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسه وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهر.

يعرفه (طلعت , 1985 , ص134) بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته , والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد.

كما يعرفه (الفالح , 2001 م، ص 12) الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه 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.

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الإستعمال لاسيما في العلوم المهتمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل. بيد أنه يكتفيه بعض الغموض. من هنا لا بد من تحديدات لهذا المفهوم، لأنه يندرج ضمن أطر معرفية متعددة، ففي هذا الإطار يعرفه العالم " أتوريان " Atouriane " بأنه : "العلاقة بين ما ننتظره و ما نتحصل عليه أو عمليا هو الاختلاف بين ما نتحصل عليه و الحاجيات التي ننتظر تلبيتها. (صلاح الشنواني، 1972، ص10).

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على ربط العلاقة بين نوعين من الرغبات أو الحاجات المنتظر تلبيتها وتلك المتحصل عليها، أو بعبارة أخرى أن العامل الذي يأتي إلى الوحدة يأتي قاصدا تحقيق و تلبية حاجاته وحاجات أسرته مقابل بذل الجهد، و بالتالي الحصول على كل الحاجيات أو البعض منها، و هذا ما يحدد درجة الرضا أو عدم الرضا. في حين يعرفه " هالسي " Halsey " بأنه :هو ذلك الإستعداد الذي يجعل الموظف يقبل بحماسة مشاطرة زملائه في نشاطهم، و يجعله أقل تأثرا بالمؤثرات الخارجية.

فالرضا حسب هذا التعريف هو شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف . هذا الشعور يدفعه و يحفزه لبذل جهد أكبر إتقان العمل و زيادة الإنتاج دون الشعور بالإرهاق . هذا الشعور المشحون بالدافعية الذاتية -الداخلية-تدفعه لبذل أكبر جهد عن طيب خاطر حيث يتخلل هذا الجهد شعور بالراحة أثناء العمل، و بالتالي إمكانية المشاركة في النشاطات مع جماعة العمل، هذه النشاطات التي تكون محور اهتمامه و التي تساعده على التقليل من تأثير العوامل الخارجية عليه .إلى جانب هذا يبين التعريف إمكانية ظهور الرضا على مستوى الجماعة المتلاحمة و المتآزرة في ظل إنجاز الأعمال .هذا التلاحم يقوي لديهم الشعور بضرورة مواجهة أي جديد.

يعرفه Vroom (1964)، (محمد سعيد أنور السلطان، 2004) : الرضا الوظيفي بأنه اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه.

ويشير Vroom على انه " نزاع وجداني نحو العمل. فإيجابية الاتجاه مرادف للرضا عن العمل، على حين تمثيل سلبية الاتجاه عدم الرضا عن العمل. وقد استند Vroom إلى افتراض مفاده أن الرضا ناجم عن كل من أثر المتغيرات الشخصية والبيئية في آن واحد. هو اتجاه الفرد نحو عمله الذي يمارسه ويكون ناجم عن اثر المتغيرات الشخصية والبيئية. وقد ربط Gilmar (محمد حسن رسمي، 2004: 104) الرضا الوظيفي بالرضا العام عن الحياة حيث يقرر أن الرضا هو " الناتج العام لمجموعة مختلفة من

الاتجاهات يكنها الفرد نحو العمل، العوامل الوظيفية، عوامل ترتبط بذات الفرد ونحو الحياة ذاتها".

ويرى بورتير ولولر (محمد أحمد سلمان، 2012:146) بأن " الرضا الوظيفي هو احد المتغيرات الناتجة عن مدى قصور المكافآت الفعلية في مقابلة إدراك الشخص لعدالة مستوى المكافآت. فالعامل يكون راضيا عندما تقابل المكافآت إدراكه لعدالة المكافآت أي توقعاته."

ويعرفه (محمد احمد سلمان، 2012:134) أن الرضا الوظيفي يتمثل مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية التي تتعلق بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به. وهذه المتغيرات إما أن تكون عوامل دافعة تسبب الشعور بالرضا عن العمل أو عوامل صحية تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل" بينما يعرفه كاربيتر (1971) ، (نعمة عباس الخفاجي، 2015:64) على انه انعكاس للحاجات النفسية والاجتماعية".

ويضيف كيلر وسزلكي (1978) "انه درجة تحقيق رغبات وتوقعات وحاجات للفرد أثناء عمله في المنظمة."

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول بأن الرضا الوظيفي حالة شعورية وجدانية تتمثل في شعور الفرد نحو العمل أو المنظمة التي يعمل فيها.

1.1. أهمية الرضا الوظيفي:

يؤثر الرضا الوظيفي على كل من العامل والمؤسسة فيما يلي:

أ. أهمية الرضا الوظيفي على الفرد:

يؤثر على حياة الفرد، فالعامل يعتبر جزء من الحياة اليومية للفرد، وله تأثيرات كبيرة عليه؛ فتحقق الرضا عن العمل من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا عن الحياة وجوانبها المختلفة.

- يؤثر الرضا الوظيفي على صحة الفرد العضوية والعقلية؛ لقد أثبتت نتائج بعض الدراسات أن الفرد الذي لا يشعر بالرضا في عمله يمكن أن تظهر عنده أعراض عضوية كالتعب وصعوبة التنفس.

- يساهم الرضا الوظيفي في رفع ثقة الفرد بنفسه. (بوضريفة حمو، 2007:17).

2.1. أهمية الرضا الوظيفي على المؤسسة:

✓ الرضا الوظيفي يقلل من حوادث العمل.
✓ يعتبر الرضا الوظيفي مقياس لدى فعالية الأداء، فحدوث الرضا عند الفرد يزيد من أدائه، وهو ما يعود على المنظمة بالربح والفائدة.
✓ الرضا الوظيفي كفيل برفع مستوى الطموح لدى العامل وما يعود بالفائدة على المنظمة.

يؤدي الرضا لوظيفي بزيادة الإنتاج.

✓ تكمن أهمية الرضا الوظيفي في تحقيق الرضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد للعوامل التالية:

✚ إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له (فايزة عبد الكريم الناطور، 2022:132).

2. طبيعة الرضا الوظيفي:

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، فهناك الروح المعنوية و الإتجاه النفسي نحو العمل. و هنا أيضا الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي و هذه المصطلحات و إن اختلفت تفصيلات مدلولاتها، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها حاليا. و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، هي تعبير عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من وظيفته أو عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الرضا عن عمله.

و كلما كان تصوره لعمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته و أن عمله هذا يحرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية و بالتالي عدم رضاه عن عمله. فدرجة الرضا عن العمل أو الوظيفة بهذا المعنى تمثل سلوكا ضمنيا أو مستمرا يكمن في وجدان الفرد. و قد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسيته، و قد تظهر في سلوكه الخارجي. و يتفاوت الأفراد أيضا في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة عن سلوكهم الخارجي.

و يمكن القول بصفة عامة أن قوة و درجة تراكمها تؤثران في درجة إنعكاسها على سلوك الفرد الخارجي. فكلما كانت مشاعره الإستياء من العمل قوية، كلما زاد احتمال ظهورها على سلوك الفرد ببحثه عن عمل آخر، أو محاولته التنقل إلى قسم آخر أو زيادة نسبة غيابه و تأخراته... الخ، و بالتالي كلما تراكمت هذه المشاعر المستاء منها لفترة طويلة كلما زادت درجة عدم الرضا لدى العامل. (أحمد صقر عاشور، ص138، 139).

3. قياس الرضا عن العمل:

نعنى بقياس الرضا الوظيفي بإعطاء دلالة أو مؤشر على وجود مستوى معين مقبول من الرضا بالعمل، ويفيد في عملية رسم السياسات بغرض تنمية الرضا الوظيفي للعاملين (عواش، 2008، ص 22).

هناك العديد من الأساليب التي نقيس بها الرضا عن العمل وهذا القياس يكون على أساس عدة مؤثرات على رأسها:

1. مقياس الموضوعية:

أ) (الغياب والتأخر عن العمل:

اعتبر الغياب والتأخر عن العمل انذارا لترك العمل نهائيا، ذلك أن الموظف الذي يتأخر عن الحضور لعمله سوف ينزلق بعد ذلك إلى الغياب. وهذا الأمر تؤكد شواهد تجريبية يوردها " سمثر " من بحث أجريت على مجموعة من عمال الصناعات الهندسية وجد أن المقولة صحيحة حيث بدأت مشكلات البعض بالتأخر الذي تطور إلى الغياب ثم إلى ترك العمل في نهاية المطاف.

ويورد " سمثر " النموذج الذي أعده " شيرز " بخصوص الغياب والذي يرجع فيه الغياب إلى عدد كبير من العوامل المتداخلة وهذه العوامل هي:

✓ موقف العامل من حيث ظروفه الفيزيائية أو ما يوجد به من ضغوط نفسية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء .

✓ مدى إشباع العمل لحاجات العامل المادية والنفسية.

✓ صفات شخصية تتعلق بالعامل مثل السن والخبرة والمستوى النفسي والحلة الصحية.

✓ الرضا عن العمل.

✓ نظام الأجور والمكافآت والحوافز.

✓ الدافعية العامة للعامل.

✓ المشكلات المتعلقة بوصوله إلى العمل مثل سهولة أو صعوبة المواصلات.

ب) ترك العمل:

نفترض أن العمال الذين يتركون أعمالهم يفعلون ذلك لأنهم غير راضين عن هذه الأعمال وهذا ما أكدته العديد من البحوث ويعرف الجميع الخسائر التي تلحق بالمؤسسة الصناعية نتيجة ترك العمال لأعمالهم وهي خسائر جسيمة لأن العامل الذي يترك العمل يفترض أم شخص درب على العمل واستوعبه ومن المكلف اقتصاديا البحث عن شخص آخر ثم تدريبه على العمل وقد يوفق في هذا التدريب أو لا يوفق.

ويقال أن تكلفة ترك العمل في المصانع الأمريكية تبلغ أرقاما فلكية إذا عرفنا أن حوالي 22 % من حجم قوة العمل الأمريكية يترك العمل كل سنة (محمد شحاتة ربيع، 2006، 259 – 260).

ج) نسبة تكرار الحوادث:

تعتر نسبة تكرار الحوادث من المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي. والتي تعتمد على حساب درجة التكرار في حوادث العمل ويمكن حسابها كالآتي:

$$\text{بنية تكرار الحوادث} = \frac{\text{عدد الحوادث التي تؤدي إلى عدم القدرة على العمل في قدر معين}}{\text{عدد ساعات العمل خلال نفس الفترة}} \times 100$$

د) نسبة خطورة الحوادث:

قد تكرر حوادث العمل بشكل اكبر عما هو متوقع، دون ان يصاحبها بالضرورة ارتفاع عدد ايام الانقطاع عن العمل .و العكس صحيح لذلك فإن قياس نسبة تكرار الحوادث

$$\text{نسبة خطورة الحوادث} = \frac{\text{عدد أيام العمل المفقودة نتيجة للحوادث على خلال فترة معينة}}{\text{عدد ساعات العمل الفعلية عن نفس الفرد}} \times 100$$

وحدها لا تكفي بل يجب ان تقرن بقياس نسبة خطورتها والتي يمكن حسابها كالاتي:

المقاييس الذاتية:

تعرف بالطريقة المباشرة ونأخذ الاستمرار والمقابلة، وسيلة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي وتهدف للحصول على تقرير من طرف العمال حول مستوى رضاهم عن العمل وهناك طرق تستخدم في هذا المجال أهمها:

أ) طريقة تقييم الحاجات:

تعتمد هذه الطريقة على محاولة لمعرفة درجة إشباع الحاجات الإنسانية مثلما اقترحه " ماسلو " والتي تتضمن تريبا هرميا :الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية .حاجات التقدير، حاجات تقدير الذات، وتصميم الأسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الأف ارد حول مستوى الإشباع الذي تنتجه الوظيفة لمختلف أنواع الحاجات لديه(أحمد صقر عاشور، 1970، 407).

ب) طريقة المواقف الخارجية:

صممت من طرف " فلاننان " لقياس سلوك العامل تعتمد على وصف الوقائع الخارجية التي يمر بها الفرد في ميدان العمل، كما أنها تقدم على إعطاء سو النية رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم بحيث تكون إحدى الأسئلة سلبية بخص الموقف الذي شعر به الفرد أو العامل بالسعادة وعن طريق هذين السؤالين يمكن قياس مشاعره وصيغته السؤال تكون كالتالي:

1. حاول أن تتذكر الأوقات التي سمرت فيها بالأشياء شديد بعملك خلال الفترة الماضية، صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت بهذا الشعور أي حدد الأسباب التي خلفت ضده المشاعر.

2.حاول أن تذكر بالسعادة الغامرة الأوقات التي شعرت بها سعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية؟(أحمد صقر عاشور، 1983).

ج) طريقة تقييم الحوافز:

تحتوي على كل الحوافز التي يمنحها العمل أو العوامل التي تعتبر مؤشر الرضا مثل الأجر، الترقيّة، ساعات العمل، مستوى العمل، الإشراف... الخ

د) طريقة تحليل ظواهر الرضا:

هي أكثر طرق القياس بساطة وانتشارا، حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله ومن المظاهر التي تساعد على الالتماس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران العمل والتعب والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلى نسبة ضئيلة. فضلا عن انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، ومن مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز ولكن مشكلتها في عدم إيجاد وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات (محمود سلمان العميان، 2005).

هـ) طريقة قياس ترسنون:

يعتمد هذا المقياس على مجموعة من العبارات تتراوح بين مؤيد وغير مؤيد وتلخص خطوات هذا المقياس بما يلي:

1. يضع الباحث مجموعة من العبارات ذات العلاقة بالاتجاه المراد قياسه ويجب مراعاة السهولة والوضوح في الجمل.
2. يؤكد الباحث من مدى مصداقية الاستبانة وذلك بإشارة عدد من المختصين في هذا المجال. (موضوع الموقف المراد دراسته).
3. إعطاء وزن لكن عبارة من العبارات الواردة في المقياس والتي على أساسها يوضع درجة أهمية كل عبارة الاستبيان (محمود سلمان العميان، 2005، 102).

4/ العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل:

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل، يمكن تصنيفها كالتالي:

أ) العوامل الشخصية:

وهي التي ترجع إلى الشخص نفسه، كتلك التي تتعلق بقدراته ومهاراته، ويمكن قياسها بتحليل خصائصه، كالتعليم، السن، والمستوى الوظيفي. إلا أنه من الصعب التحكم فيها واستخدامها لتحسين درجة الرضا عن العمل لدى الفرد. (عبد الفتاح محمد دويدار، 1995).

ب) العوامل المرتبطة بظروف العمل:

تتعلق أساسا بظروف وبيئة العمل داخل المؤسسة، وبإمكان الإدارة التحكم في معظمها أو تغييرها.

ج) العوامل المتعلقة بالوظيفة أو العمل:

عندما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والأهمية وتوافر للمعلومات يكون هناك ضمان نسبي للرضا عن العمل.

د) العوامل المتعلقة بالتنظيم والإدارة:

عندما يدرك الفرد مدى جودة الإشراف الواقع عليه تتأثر درجة رضاه عن الوظيفة فيدرك أهميته واهتمام المشرف بشؤونه وحمايته لحقوقه، كان يتحصل على مكافآت وترقيات يتم توزيعها بشكل عادل بين العمال.

هـ) الأجر:

نتيجة بعض الكتاب المحدثين بأن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا وان توفيره لا يسبب الرضا أو السعادة إنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الأفراد والاعتراضات كثيرة على هذا الرأي حيث أن الدراسات التي أجريت أكدت بوجود علاقات طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس والأجر وان كان وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية فهو وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتحه للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين والبعض يرى في الأجر رمزا للتفوق والنجاح.

و) محتوى العمل:

إن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر الأخرى. وفيما يلي أهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا:

1. درجة السيطرة الذاتية للفرد:

تتفاوت الاعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل، ويمكن أن تفترض هنا أنه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضا عن العمل.

2. درجة تنوع مهام العمل :

يمكن القول بأن كلما كانت درجة تنوع المهام العمل عالية أي كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس.

3. فرص الترقية :

تشير نتائج بعض الدراسات الى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي، ويرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية هو طموح الفرد فكلما كان طموح الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا قل رضاه عن العمل و كلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلا كلما زاد رضاه عن العمل.

4. نمط الإشراف :

تشير نتائج الدراسات التي أجريت علا نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه الى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل. فالدراسات

التي أجريت بجامعة متحش تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محور لاهتمامه وذلك بتتمية العلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، واهتمامه الشخصي. وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم يكسب ولاء مرؤوسيه.

5. جماعة العمل :

تؤثر جماعة العمل برضا الفرد بالقدر الذي تمثله هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر بالنسبة له. فكلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر للرضا عن العمل، وكلما تفاعل الفرد مع الآخرين يوجد توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسببا لاستياء الفرد من عمله.

6. ساعات العمل :

يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل.

7. ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل الإضاءة والرطوبة والضوضاء والنظافة ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل. وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل اهتمام الباحثين في السبب الأول من هذا القرن.

وكان اهتمام هذه الدراسات مركزا على أثر هذه العوامل المادية على الأداء الإنتاجي للأفراد وتشير نتائج هذه الدراسات إلى درجة جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل و معدل الغياب يرتفعان في الاعمال التي تحيط بظروف عمل مادية جيدة.

8. عدالة العائد :

تتجه عدد من النظريات الحديثة في الرضا عن العمل إلى افتراض أن الفرد لا يحاول الحصول على أكبر قدر من العوائد من عمله دون ما قيد أو شروط، وإنما يحاول أن يحصل على العوائد العادلة. وراء هذا الافتراضي مسلمة مؤداها أن هناك قيمة أو اعتبار خلفيا يدفع الناس الى السعي لتحقيق العدالة في توزيع العائد.(براء رجب تركي، 2015، 93-97).

5. مؤشرات الرضا الوظيفي:

و بما أن دراستنا الراهنة تتطلب الإشارة إلى مؤشرات الرضا الوظيفي، فنجدها كثيرة و متنوعة من حيث السلب و الإيجاب. و ضمن هذا السياق يمكن إدراج المؤشرات التالية:

1. التغيب:

يعتبر مؤشر التغيب من أخطر المشكلات التي تواجه المنظمات، لما له من اثر واضح بالنسبة لتنظيم الإجماعي، داخل المؤسسة من جهة، و بالنسبة لضعف مستوى الكفاية الإنتاجية من حيث الكم و الكيف من جهة أخرى. و لهذا نجد التعاريف المتصلة به تختلف بين الدارسين مشكلة معدلات التغيب و تكلفتها و أثرها على درجة الرضا من جهة و الكفاية الإنتاجية من جهة أخرى. فنجد من يعرف التغيب على أنه: "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم ها في"، كما يعرفه بأنه: "الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال و الذي يمكن تجنبه و لا يدخل في حساب التغيب الوقت الضائع بسبب الاضطرابات أو غلق المصانع أو التأخر في الحضور إلى المصنع لمدة تتراوح ما بين ساعة إلى ساعتين.(طلعت ابراهيم لظفي، 1982، ص15).

هذا و يمكن تقدير الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال و حسابه معدل تغيبهم بعدة طرق منها الطريقة الآتية:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب}}{\text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

و من أهم النظريات التي عالجت هذا المؤشر "التغيب" نجد نظرية "سميث" 1977 التي حاولت من خلالها بيان ما مدى استطاعة الإتجاهات الوظيفية التنبؤ بالغياب. ففي شركة بمدينة "شيكاغو" تفحص "سميث" معدل الحضور و كان ذلك يوم عاصفة ثلجية عندما كان الزاما على العمال بذل شيء من الجهد للوصول إلى الشركة و قد جمع لذلك معلومات تتعلق بالرضا في مظاهره المختلفة: القيادة، الأجر... الخ ثم قام بحساب الإرتباطات بين درجة هذه المتغيرات و الحضور، و قد قام بنفس العملية مع عينة أخرى في مدينة "نيويورك" حيث كان في الأولى 70% و في الثانية، 96% و من خلال هذه النسب استنتج "سميث" أن مقياس الرضا يمكن أن يتنبأ للسلوك الوظيفي، عندما يكون ذلك السلوك تحت تحكم العمال.

و تعتبر نتائج درا "سميث" من أفضل لنتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي و الغيابات.(ابراهيم سلهاط، 117، 2002، 2001 – 118).

2. دوران العمل:

أ- مفهوم دوران العمل: يطلق إسم دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم و إحلال آخرين جدد محلهم. و هذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل، و هو يعبر

كذلك عن تنقل العامل من عمل إلى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة إلى أخرى نتيجة لعوامل نفسية و إجتماعية و أخرى مادية.

قد يكون دوران العمل غير مضر إذا كان الهدف منه تنشيط التنظيم الصناعي، أو إبدال أفكار قديمة بأخرى جديدة، أو أن حدوث هذه العملية تتم بطريقة منتظمة و تكون نتيجة لظروف صحية أو لكبر سن العمال الذين نقلوا إلى أعمال أخرى أقل تعباً، و يصبح دوران العمل بهذه الطريقة عملية طبيعة يستفيد منها التنظيم. ولهذا يمكن أن يكون لدوران العمل تأثير سلبي أو إيجابي على التنظيم . وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل أو صعوبة للتكيف مع المنصب. و يمكن مراقبة التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل التنظيم الصناعي عن طريق حساب معدلات دوران العمل و مقارنتها خلال فترات محددة، و يحسب معدل دوران العمل عادة على أساس حساب نسبة عدد العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة في كل مائة عامل يعملون داخل التنظيم الصناعي و ذلك على النحو التالي:

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد العاملين الذين تركوا الخدمة خلال المدة} \times 100}{\text{معدل العاملين خلال المدة}}$$

و من

أهم النظريات التي عالجت هذا العنصر نجد المحاولة التي قام بها كل من: "موشينسكي" "توتل" 1979. حيث لخص 39 دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي و دوران العمل، و كانت العلاقات سالبة اعدا في أربعة منها كانت موجبة، و يظهر أنه كلما كان العامل غير راضين عن وظائفهم كلما كان احتمال مغادرة المؤسسة مرتفعاً، و تم تأكيد هذه النتيجة من طرف الباحث "هولين" 1966 " حيث وجد في مقياس للرضا الوظيفي لعينتين إحداهما غادرت المؤسسة و الأخرى بقيت تعمل. و النتيجة كانت أن الأولى أقل رضا من الثانية، و بالتالي فحسب هذا الباحث يمكن التنبؤ بدوران العمل على أساس جماعي (متوسط الرضا) كما أن "موبلي" بدوره عام 1977 و بناء على روابط افتراضية بين الرضا و مغادرة المؤسسة، وجد أن أمورا مثل: التفكير في المغادرة و البحث عن وظيفة أخرى كلها ذات تأثير على المغادرة الحقيقية للعمل و الناتجة عن الإستياء.

(ابراهيم سلهاط، 2002، 2001، ص120).

3-الإضراب:

يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا و التذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة. و يعني الإضراب كذلك التوقف الجماعي للعمل لحين حدوث تغيرات في المكافآت أو ظروف العمل و المطالبة ببعض الحقوق التي يرونها مضمونة و قد تكون هذه المطالب مادية بحتة

كالزيادة في الأجور، و تحسين ظروف العمل) كما سبق الذكر، أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين و الأنماط التسييرية للتنظيم الصناعي). و الإضراب مظهر تكتيكي للضغط و هو من أبرز أشكال الصراع الصناعي، و أسلوب من أساليب إعلام الآخرين بوجود نزاع أو خلاف بين الإدارة و العمال. (طاهر بلعور، 1995، 1994، ص 87).

إن الإضراب فعل عمالي يتضمن مقدار معيناً من الفهم و الإيمان بفعالية الفعل العمالي، و يفترض أن يكون هناك حداً أدنى من التنظيم و التضامن ما بين العمال و المصلحة المشتركة ضد السلوك غير المقبول من طرف المسؤولين، نتيجة للطرد غير القانوني للعمال، أفراداً أو جماعات.

إن نجاح الإضراب أو تحقيق مطالب العمال دون اللجوء إلى الإضراب، يتوقف على مدى تماسك جماعات العمل و مهارتهم، إذ نجد أن العمال ذوي المهارات العليا أكثر جماعات العمل تماسكاً و امتلاكاً لقوة المساومة، فهم يناضلون من أجل متابعة و حل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام بالإضرابات، أما الجماعات ذات المهارات المنخفضة، فتملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير المنتظمة.

و الإضراب نوعين: رسمي و غير رسمي.

- **إضراب غير رسمي:** تقوم به جماعات من العمال داخل الورشة، و يكون دون إعلام النقابة أو الإدارة، و دون أن تسبقه حركة احتجاجية علنية، و غالباً ما يكون هذا النوع من الإضراب يخص ظروف عمل الورشة، كقدم أو عدم الاستقرار فيها نتيجة للحوادث التي تسببها الآلات.

- أما النوع الثاني و المتمثل في الإضراب الرسمي و الذي يعني توقف جميع عمال الوحدة أو المؤسسة بعلم من النقابة أو بدعوة منها، و أيضاً بعلم الإدارة، و غالباً ما يسبق هذا النوع من الإضراب تهديدات، حيث يجتمع العمال قبل الإضراب إنذار الإدارة و توضيح أسباب إضرابهم.

و يعتبر الإضراب بنوعيه نوعاً من أنواع المقاومة التي يلجأ إليها العمال سواء بدعوة من النقابة أو بدونها.

و بما أن الإضراب من أكثر مظاهر عدم الرضا، فهو من المظاهر التي يصعب حصر أسبابها، فقد يكون بسبب طبيعة العمل في حد ذاته، و قد يعود إلى طبيعة و وضعية العامل.

و مهما كانت الأسباب و التغيرات التي تعطي له، فإن الفعل الحقيقي للإضراب هو فعل جماعي يتطلب مقدار معيناً من الفهم و الإيمان بفعالية الفعل الجماهيري. إذن فالإضراب هو شكل من أشكال لإحتجاج و التذمر و عدم الرضا.

و خلاصة القول يمكن اعتبار أن الرضا الوظيفي يتأثر بثلاث عوامل رئيسية يمكن تلخيصها في:

1-موقف العامل من وظيفته: و يتمثل في الظروف المادية للعمل و درجة سهولة أو تعقيد الوظيفة و الأجر و مدى التجاوب مع محتوى العمل.

2-موقف العامل من الإدارة: و يشمل العلاقات بين المستويات الإشرافية للسلم الهرمي للتنظيم الصناعي، بمعنى نوعية العلاقات الإنسانية بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية من حيث إيجابياتها أو سلبياتها.

3-موقف العامل من جماعة العمل: و يتمثل في مدى إدماج العمال داخل التنظيم الصناعي و مدى التماسك بين أفراد الجماعة و نوعية العلاقات الإنسانية التي تربطهم.

4-الشكاوي: و هي تلك النسبة من الشكاوي المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات العمالية أو حتى زملائهم، و هذه النسبة تدل عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم، سواء كانت موضوعية أو لا. بمعنى سواء كانت شكاوي مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة، كلما كان ذلك تعبيراً عن عدم الرضا و عن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل التنظيم الصناعي و العكس صحي .

و لهذا فالشكاوي و الإحتجاجات هي مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي التي يمكن أخذها بعين الإعتبار و الإهتمام بها و دراستها و تحليلها بدقة و هذا من أجل تفادي كل الإضطرابات و التوترات التي قد تظهر و تؤثر تأثيراً سلبياً على المنظومة الصناعية.

5-التخريب و اللامبالاة:

يعمل العامل داخل نسق إجتماعي و صناعي و يتفاعل معه، و مع كل التأثيرات الإيجابية و السلبية لهذا التنظيم و العامل المنسجم مع أهداف المنظمة تكون معنوياته مرتفعة و بالتالي أدائه جيد.

و لكن في الحالات التي لا يستطيع العامل تحقيق طموحاته و تحقيق ذاته و الإنسجام مع المحيط الذي داخل إطاره فإن ذلك يؤثر سلباً على أدائه، و نتيجة ذلك هو عدم رضاه عن عمله، الشيء الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه و انضباطه أثناء تأدية واجباته.

و ينجر عن هذا أنواع عديدة من الإهمال و اللامبالاة **le laisser aller** و قد يصل الأمر إلى أبعد الحدود من عدم الرضا، و الذي يتحول إلى تخريب متعمد لأدوات الإنتاج أو تخريب الإنتاج في حد ذاته، و هذا ما نلاحظه عند تحطم الآلات و عطبها المتواصل و الإنتاج غالباً ما يكون ذو نوعية رديئة أو غير صالح للإستعمال تماماً.

و لهذا فإن هذه السلوكات التي يمكن اعتبارها عدوانية و الناتجة عن عدم الرضا تؤثر تأثيراً كبيراً على صحة السير الحسن للمنظمة و تكبدها خسائر فادحة.

6-التمارض:

هو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا و الإحباط النفسي الذي يواجه العامل، و يتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل قصد الإبتعاد عن العمل، و هذا

ما يطلق عليه "انسحاب العامل من العمل" تهربا من الواقع المعاش داخل التنظيم الصناعي الذي ينتمي إليه، أو التقليل من الإنعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء قيامه بعمله، سواء كان هذا نفورا من الوظيفة أو المشرفين عليه أو لجماعة العمل بصفة عامة. و يمكننا اكتشاف هذا النوع أن تعبر لنا عن عدم الرضا الوظيفي للعامل إذا زادت عن الإطار المعقول و تؤثر على الأداء و الأهداف المسطرة للتنظيم الصناعي.

7-الأداء:

قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث اشتغال الباحثين في هذا الميدان، و السبب في ذلك واضح، لأننا نريد أن يكون العمال سعداء و منتجين، و لمعرفة العلاقة بين الرضا و الأداء، قدمت دراسات عديدة من بينها دراسات كل من "بريفيلد Bryfield" و "كروكيت Krokett" و "فرووم Vroom" سنة 1964 حيث وجدت أن متوسط الارتباط $y=0.14$ عبر 23 دراسة، لكن الإشكالية التي تبقى محل الدراسة هي: أيهما السبب و أيهما النتيجة؟ فالدراسات الأولى أشارت إلى أن الرضا يؤدي إلى الأداء، لكن بعض الدراسات المتأخرة تقول عكس ذلك، يعني أن الأداء هو الذي يؤدي إلى الرضا.

و هكذا تبقى المشكلة مطروحة، و تكون بذلك العلاقة بينهما هي علاقة جدلية. و لكن حسب "لافلدانو Lafladno" و "موشينسكي Muchinsky" سنة 1985 و بعد إعادة النظر في كل الدراسات و تصحيح الأخطاء الإحصائية، وجد أن المفهومين مستقلين عن بعضهما إذ حدد معامل الارتباط بـ $y=0.17$ و هي علاقة ليست كبيرة، و يبقى الأهم هو معرفة الظروف العملية التي يرتبط فيها هذين المفهومين.

8-الإنتاجية:

مما يخطر ببال الباحثين حول العلاقة التي تربط الإنتاجية بالرضا الوظيفي، أنه كلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاجية، لكن الدراسات السابقة التي قام بها كل من ("فرووم Vroom" 1964) و ("كروكيت Krokett") و ("ريفيلد" 1955) (Bryfield) أوضحت خطأ هذه الفرضية، فمتوسط العلاقة حسب "فرووم" في مراجعته للدراسات السابقة كان $y = 0.14$ فقط، و على اعتبار (أورقن، 1977) بأن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإنتاجية موجودة باستمرار فإنها ضعيفة و قليلا ما تكون دالة، و قد يعود ذلك إلى أن الإنتاجية أكبر من أن تكون خاضعة لمتغير الرضا فقط، بل هي نتيجة تداخل العديد من العوامل أكثرها تقني و مهني. و عليه فهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي هو نتيجة الإنتاجية العالية.

6. نظريات الرضا الوظيفي:

تعد النظريات التي تطرقت الى الدافعية نفسها تطرقت إلى الرضا الوظيفي، ويرجع ذلك إلى تداخل المتغيرين للعلاقة المتبادلة بينهما، فكل منهما يتأثر ويؤثر في

الأخر. وتحاول هذه النظريات معرفة الجوانب التي يجب تحقيقها لبلوغ العامل مستوى عال من الرضا الوظيفي في منظمة. وسنتطرق للبعض منها:

1. نظرية تدرج الحاجات لماسلو:

قدم ماسلو نظريته بتحديد مجموعات الحاجات الإنسانية والأهمية البيئية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقة هذا بالدافعة للقيام بسلوك معين. وبصفة عامة تشمل هذه الحاجات مجموعة الحاجات الدنيا (الفسولوجيا والإيمان) والحاجات العليا (الحب والانتماء والتقدير والاحترام وتحقيق الذات). وقد حدد ماسلو خمس مجموعات من الحاجات الإنسانية هي:

1. الحاجات الفسيولوجيا :

وهي الحاجات الجسمانية الأساسية للحياة مثل الحاجة الى الطعام والماء والنوم والدفع وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر ولذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات.

2. حاجات الأمان:

وهي تعبير عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الأخطار. وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط و إنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي.

3. الحاجات الاجتماعية:

وهي احتياج التقدير فالفرد يريد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود واكبر وان ينتمي الى جماعة، وأن يكون له أصدقاء وان يتصل ويتفاعل مع الآخرين.

4. حاجات التقدير :

وهي حاجة الفرد أن يشغل بأنه محل تقدير. وعندما يشبع هذا التقدير من الفرد نفسه يكون التقدير ذاتيا. أما عندما يكون مصدره الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد أو الاحترام الذي يعطونه إياه، فإن التقدير يكون خارجيا.

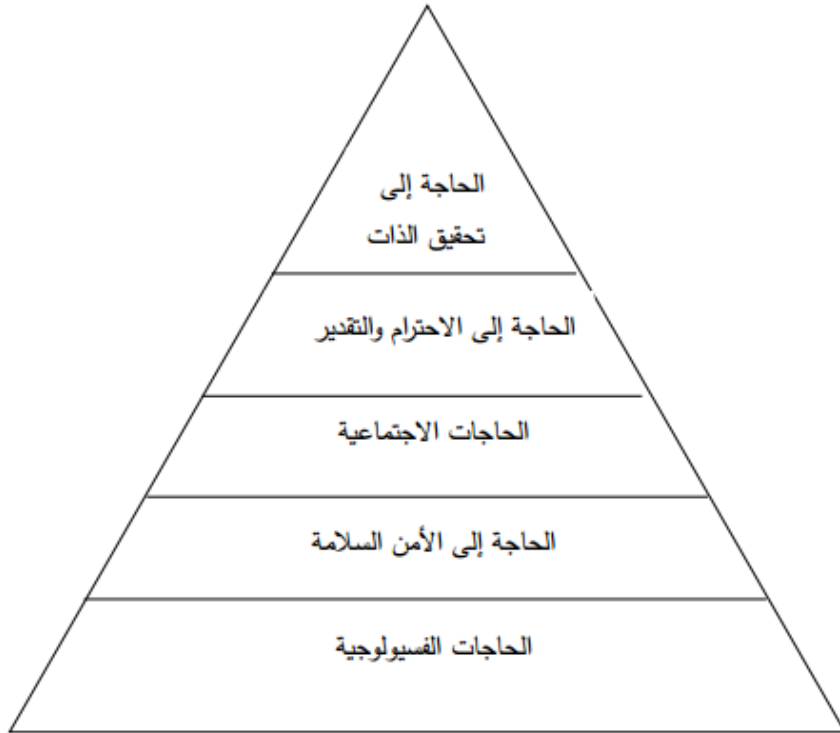
5. حاجات تحقيق الذات :

وهي تعبر عن حاجة الفرد أن ينطلق بقدراته ومواهبه الى آفاق ينتج له أن يكون ما تمكنه استعداداته ان يمارس الاعمال والأنشطة بما يتفق والاستخدام الأمثل لإمكانية ومواهبه وطاقاته.

أن الرضا الوظيفي في مستوى الحاجات الدنيا (الفسولوجية والأمان) تتحقق من خلال ما تقدمه المنظمة من أجور ومكافآت مناسبة الى العاملين أو ما توفر لهم من نظم تامين صحي ورعاية طبية (الحاجات الى الأمان).

أما الحاجات العليا فيكون إشباعها عن طريق عوامل أخرى تؤدي الى الرضا الوظيفي مثل تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار والقدرة على تحقيق المساهمة الفعالة في المنظمة.

ويوضح الشكل التالي المدرج الهرمي لهذه الحاجات:



الشكل رقم 5: هرم تدرج الحاجات لماسلو. (رونالد ريجيوا، 1999: 299)

2.- نظرية العاملين: (Herzberg 1959):

تعد نظرية هيرزبرج من أشهر نظريات الدوافع، فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، وتعتمد هذه النظرية على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى.

القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه:

سواء كانت قوى فسيولوجية أو قوى سيكولوجية.

القوى الخارجية:

هي عبارة عن الدوافع السيكولوجية التي يكتسبها الفرد من علاقتها بالبيئة التي يعيش فيها. ويؤكد هيرزبرج في نظريته على أن الرضا وعدم الرضا لا يوجدان على متصل واحد يمتد من الرضا غير المحايد الى عدم الرضا، فالرضا

الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي في رأي هيرزبرج مصطلحان غير متقابلين بل هما مفهومين مختلفين ويتأثران بعوامل مختلفة، وبما ان مصدر الرضا الوظيفي هو العمل فإن عدم الرضا عن العمل ينبع من البيئة التي يحدث فيها هذا العمل. وأوضح هيرزبرج في نظريته أن العوامل التي تؤثر على رضا الفرد عن العمل وتدفعه لزيادة الإنتاج تتعلق بالعمل نفسه، وقد أطلق عليها العوامل المحفزة أو الدافعة مثل:

- الاعتراف والتقدير الذي يحظى به العامل.
- الشعور بالإنجاز في العمل والمسؤولية.
- العمل نفسه.

في حين ان العوامل التي تؤدي الى عدم الرضا لدى العامل تتعلق ببيئة العمل، وقد أطلق عليها العوامل الصحية مثل:

- الأنظمة والعلاقة مع الرؤساء والزملاء.
- الرواتب والأجور والمكافآت.
- ظروف العمل المادية.
- البيئة الاجتماعية من تقدير واحترام.
- الضمانات في العمل.

وجدير بالذكر أن عدم توفر العوامل الصحية يؤدي الى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل، ما يؤدي الى نتائج سلبية تجاه العمل. كالتغلب والتقاعس والتخريب. كما أن العوامل التي تسبب الشعور بالرضا التام عن العمل لا تسبب الشعور بالاستياء الشديد منه عند حضوره، وأن العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد عند غيابه عن العمل لا تسبب الشعور بالرضا التام عنه، لأن العوامل التي تسبب الشعور عند غياب الرضا التام عن العمل هي (العوامل الدافعة).

أما العوامل التي تسبب الشعور بالاستياء الشديد من العمل فهي (العوامل الصحية) ويجب الإشارة الى وجود علاقة قوية بين نظرية هيرزبرج وهرم ماسلو للحاجات، حيث نلاحظ أن المناخ الصحي التي يؤكد هيرزبرج على أنه لا يثير الدوافع يوازي تماما الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والحاجات الاجتماعية عند ماسلو، والتي تعتبر قوتها الدافعة بسيطة، ولكن العوامل الدافعة تتصل اتصالاً قوياً بحاجات الأنا وحاجات تحقيق الذات، أو بتعبير آخر ان السبب الذي يحل الدوافع في نظرية هيرزبرج تقوم بعملها هو تلبية الحاجات العليا غير المشبعة في مدرج ماسلو. (محمد احمد سليمان، 2012، 138 – 142).

3. نظرية العدالة أو المساواة لأدمز:

تمثل هذه النظرية تعديل النظريات السابقة الخاصة بالنظريات الاقتصادية، فهي ترى أن ما يدفع الإنسان هو ليس فقط مقدار الحافز الذي يعرض عليه بل عدالته أيضاً وتعتبر النظرية مهمة جداً لأنها تدخل عملية عقلية في عملية الدافعية، وباختصار تقوم هذه

النظريات على أساس أن الفرد في المؤسسة سيبحث عن التعويض العادل لمجهوداته وهذه العدالة يدركها الفرد من خلال مقارنة نسبة عوائده مثل الداخل أو الراتب إلى مداخلته مثل مستوى الجهد مع نسبة عوائد الآخرين إلى مداخلته واذ لم تكن هذه المقارنة متساوية فيجعلها أكثر توازنا. (بارء رحيب تركي، 2015، 44).

4. نظرية التوقع:

الذي تفحص من خلالها العلاقات التي تربط ما **Victor Vrood** إن صاحب هذه النظرية هو فكتور بين جهد الأفراد والمكافأة التي يحصلون عليها نتيجة ذلك. وتعتبر من أكثر النظريات وضوحاً ودقة في تفسير سلوك الفرد ودوافعه، وتقوم هذه النظرية على مسلمة أن سلوك الأداء للفرد تسبقه عملية مفاضلة بين بدائل قد تتمثل في القيام بالسلوك أو عدم القيام بها، وتتم هذه المفاضلة بين بدائل قد تتمثل في القيام بالسلوك أو عدم القيام بها، وتتم هذه المفاضلة على أساس قيمة المنافع المتوقعة من بدائل السلوك المتعلقة بأداء فدافعية الفرد للقيام بأداء معين في العمل تحكمه منافع العوائد التي يتوقع أن يحصل عليها من الأداء، ودرجة التوقع لدى الفرد أي دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي سيتحصل عليها الفرد ومنافعها لديه، ودرجة شعوره بالرضا، فالسلوك الذي يقوم به الفرد، في أي موقف يمر به هو محصلة عملية خيار بين بدائل سلوكه متاحة للفرد في ذلك الموقف.

إن نموذج التوقع من ناحية التطبيق العملي يعتبر هاماً بالنسبة للإدارة من جهتين. **أولاً:** من المهم تحديد ما هي الحاجات التي يسعى العامل إلى إنشاءها وتعبير هذه المعرفة ضرورية لإدارة المنطقة في محاولتها لإيجاد تناسب أو توائم بين العوائد المتاحة للعمل وبين الحاجات التي يسعى العامل لإشباعها، وبما أن العوائد التي تعتبر قيمة لبعض العاملين قد لا تكون جذابة للبعض الآخر، فإن من الضروري أن تمنح العوائد على أساس فرديه.

ثانياً: على الإدارة توضيح المسار أمام العمال بين الجهد الذي يبذله، وإشباع حاجاته، لأن دافعية الفرد ستحدد أساساً بالامتيازات التي يضعها الفرد بخصوص مجهوده الذي يؤدي إلى الأداء الذي يقود إلى العوائد وهذه العوائد المحققة للأهداف الفردية التي تمكن الفرد من إشباع حاجاته وتحقيق رضاه. (محمد سعيد أنور سلطان، 2002، 199).

5. نموذج بورتر ولولر 1968:

اهتم بورتر ولولر في دراستهم للدوافع والأداء الوظيفي بأهمية هذه العلاقة، ففي نموذجها في الدوافع بدأ بورتر ولولر بالفكرة القائلة بأن الدوافع (الجهد أو الضغوط) لا تساوي الرضا أو الأداء. فالدوافع والرضا الوظيفي والأداء في رأيهم مغيرات مختلفة وعلاقتهم مع بعض ليست كما يعتقد أصحاب النظريات التقليدية والتي ترى أن الرضا الوظيفي يقود إلى أداء ونتاجية.

ويوضح النموذج أن الجهد (الضغوط والدوافع) لا تقود مباشرة الى أداء لأنها متوسطة بالقدرات أو السمات الشخصية وادراكات الدور، إن الشيء المهم في النموذج هو ما يحدث بعد الأداء الوظيفي أي المكافآت التي شبع لأن طريقة إدراكها تحدد الرضا هذا يعني أن الأداء في رأيهم يقود إلى الرضا الوظيفي.

إن بورتر ولولر في هذا النموذج يتفقان مع فروم في نموذجهم للدافع بأن الدوافع عملية توقع تعتمد أساسا على مفاهيم مثلا:

✚ التقويم.

✚ التكافؤ والإدراك.

ويمكن توضيح هذا النموذج في الدوافع، الأداء والرضا الوظيفي بدراسة أبعاده الأربعة هي (الجهد والأداء، المكافآت، الرضا).

- **الجهد:**

نعني الجهد كمية الطاقة التي ذلها الموظف في أداء عمله وهذا الجهد كما يرى بورتر ولولر يخلف عن أداء العمل نفسه.

- **الأداء:**

هو النتائج الفعلية والتي ترغب المنظمات قياسها بموضوعية والجهد في مفهوم بعد بورتر ولولر عادة سبق الأداء فإنه يمكن أن يكون نتيجة لقد رأت الموظفين وسمائهم الشخصية وادراكات دورهم. فالأداء لا يعتمد على كمية الجهد المبذول ولكنه يعتمد أيضا على قدرات الأشخاص (المعرفة المهارة)..

- **المكافآت:**

بالرغم من أن بورتر ولولر يؤمنان بقيمة المكافآت أو الجزاء المادي والمعنوي والذي ضمنه نموذجها في الدوافع والأداء والرضا الوظيفي بصفته عائدا مرغوبا فيه من قبل الموظفين إلا أنهما يشعراني بأن المكافأة الداخلية (الجزء المعنوي) لها علاقة مع الرضا الوظيفي أكثر من علاقته مع الأداء. وكذلك إدراك أن عدالة المكافأة له تأثير حيوي على علاقة الأداء والرضا الوظيفي و ادراك عدالة المكافآت يمكن أن يتأثر مباشرة بالتقدير الذاتي للأداء.

- **الرضا:**

يعتقد بورتر ولولر بأن الرضا الوظيفي هو أحد المتغيرات الناتجة عن مدى قصور المكافآت الفعلية في مقابلة إدراك الشخص لعدالة مستوى المكافأة. فالموظف يكون راضيا عندما يقابل المكافأة إدراكه لعدالة المكافأة أي (توقعاته). (محمد أحمد سليمان، 143 – 146).

خلاصة الفصل:

نصل إلى القول أن الرضا الوظيفي من الظواهر الهامة الواجب توفرها لدى العاملين باعتبار الرضا الوظيفي العنصر الهام الذي يضمن بقاء العمال واستمرارية ونجاحهم واستمرار المنظمة من جهة آخر. وعليه فإن عنصر الرضا الوظيفي من العناصر المهمة التي تساهم في بقاء الفرد في المنظمة واستمرار المنظمة وعليه يسعون جاهدون لتحقيق رضا الفرد من أجل المنظمة.

الفصل الرابع
الإجراءات الميدانية
للدراسة

تمهيد :

تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على " الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من النساء العاملات " ، وسوف يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية ومنهج الدراسة الذي اتبعته الباحثتين، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة ووصف خصائص أفراد الدراسة، توضيح متغيرات الدراسة ثم عرض لكيفية بناء أداة الدراسة، والتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة والطرق التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

1-منهج الدراسة:

بما أننا في صدد التعرف على " الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من النساء العاملات " ، وهذا من خلال معرفة آراء بعض النساء العاملات في مؤسسة الطفولة المسعفة بالأغواط ، فارتأينا استخدام المنهج الوصفي لأنه الأنسب لهذا النوع من الدراسات، حيث يهتم بوصف ما هو كائن وتفسيره، ويهتم بتحديد العلاقات التي توجد بين الوقائع، كما يهتم أيضا بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات (عبد اليمين، أحمد، 2009، ص 123) وهو بذلك يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة عليه في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيمياً أو تعبيراً كيمياً وافياً.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملات في مؤسسات الطفولة بالجزائر وتم سحب عينة عشوائية بسيطة والتي يعرفها بعلاق " هي التي يكون فيها الاختيار على أساس خبرة الباحث ومعرفة بأن هذه المفردة أو تلك تمثل مجتمع البحث (بعلاق، 2012، ص21)، "بحيث تم أخذ عينة من بعض النساء العاملات في مؤسسة الطفولة المسعفة بالأغواط قدرت ب (40 عاملة) .

3-أداة الدراسة:

لأجل الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق يوجد العديد من أدوات البحث العلمي منها الملاحظة والمقابلة والإستبيان و الاختبارات بأنواعها وما إلى غير ذلك من الأدوات وتعتبر الإستبانة أحد هذه الأنواع والإستبيان عبارة عن أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب وبناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، والمنهج المتبع في الدراسة، فقد تكونت أدوات الدراسة من مقياسين " ضغوط العمل " " الرضا الوظيفي " وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (01) يوضح اسم الاستبيان وعدد عباراته:

المحور	اسم المحور	عددا لعبارات
الثاني	ضغوط العمل	25
الثالث	الرضا الوظيفي	27

حيث أن هذه الأدوات تم تصميمها من قبل الباحثة تماسيني منيرة سنة 2015 بجامعة الوادي ، وقد تم التأكد من الخصائص السيكومترية لهذه الأدوات على افراد عينة الدراسة الحالية .

4-المجال الزمني والمكاني للدراسة :

امتدت الفترة الزمنية للدراسة الميدانية من بدايـة شـهـر فـيـري 2022 الى غـايـة مـنـتـصـف شـهـر مـاي 2022، وتوزعت هـذـه الـفـتـرة كـمـا يـلـي :

في الفترة الممتدة ما بين فيفري و ماي وهذا بغرض القيام بالإجراءات القانونية من أجل تسهيل عملية توزيع استبيان الدراسة، وتم خلالها التوجه إلى مؤسسة الطفولة المسعفة بالأغواط ، بعد ذلك تم السماح من قبل الادارة للباحث بتوزيع الاستبيان في الفترة الصباحية واسترجاعه في الفترة المسائية وكانت طريقة التوزيع يدا بيد على العاملات حيث كانت تقدم شروح سريعة ومركزة للعاملين بالمؤسسة حول هدف الدراسة ومضمون الاستبيان.

5- الشروط السيكومترية لأداة الدراسة :

5-1- مقياس ضغوط العمل :

5-1-1- صدق الأداة:

الصدق التمييزي " المقارنة الطرفية " :

يقصد ب مدى تفاوت الدرجات النهائية لأفراد عينة الدراسة ويتم حسابه بالمقارنة الطرفية حيث يتم ترتيب الدرجات النهائية تصاعديا أو تنازليا ثم نأخذ 27 % او نأخذ الثلث من الاطراف العلوية و 27 % او نأخذ الثلث من الاطراف السفلية ثم نقوم بحساب الفرق بينهم عن طريق اختبار " ت " t. test .

جدول رقم (02)

يمثل صدق المقارنة الطرفية لمقياس ضغوط العمل

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطات	درجة الحرية	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
الدرجات الدنيا	13	46.77	9.89	33.07	24	10.227	0.000

				6.18	79.84	13	الدرجات العليا
--	--	--	--	------	-------	----	-------------------

من خلال نتائج الجدول رقم والذي يمثل قيمة اختبار ت لاستخراج دلالة الفرق بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا لاستبيان القلق من الامتحان حيث بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات 33.07 وكانت قيمة ت تساوي 10.227 عند درجة حرية 24 وبلغت قيمة (P-value) 0.000 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على ان مقياس ضغوط العمل يتميز بصدق مقارنة طرفية بمعنى انه يقيس ما وضع لقياسه
2-2-6- ثبات الأداة :

ان الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (عز عبد الفتاح، ص560). ومن النادر أن يوجد مقياس صادق ولا يكون ثابتا، فالمقياس الصادق هو مقياس ثابت، وقد تم حساب الثبات لمقياس ضغوط العمل عن طريق معامل الفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (03)

المقياس	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
ضغوط العمل	25	0.976

يتبين من خلال الجدول رقم 03 والذي يمثل قيمة معامل الفا كرونباخ لمقياس ضغوط العمل حيث بلغت قيمة المعامل 0.976 وهي قيمة ثبات عالية جدا مما يدل على ان مقياس ضغوط العمل صالح لتطبيقه على عينة الدراسة .

2-6- مقياس الرضا الوظيفي :

الصدق التمييزي " المقارنة الطرفية " :

يقصد ب مدى تفاوت الدرجات النهائية لأفراد عينة الدراسة ويتم حسابه بالمقارنة الطرفية حيث يتم ترتيب الدرجات النهائية تصاعديا أو تنازليا ثم نأخذ 25 % او نأخذ الثلث من الاطراف العلوية و 25 % او نأخذ الثلث من الاطراف السفلية ثم نقوم بحساب الفرق بينهم عن طريق اختبار " ت " t. test .

جدول رقم (04)

يمثل صدق المقارنة الطرفية لاستبيان الرضا الوظيفي

الدرجات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق بين المتوسطات	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الدرجات الدنيا	13	64.08	15.52	29.76	12.743	6.80	0.000
الدرجات العليا	13	93.84	2.73				

من خلال نتائج الجدول رقم والذي يمثل قيمة اختبار ت لاستخراج دلالة الفرق بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا لاستبيان القلق من الامتحان حيث بلغت قيمة الفرق بين المتوسطات 29.76 وكانت قيمة ت تساوي 6.80 عند درجة حرية 12.743 وبلغت قيمة (P-value) 0.000 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 مما يدل على ان مقياس الرضا الوظيفي يتميز بصدق مقارنة طرفية بمعنى انه يقاس ما وضع لقياسه

6-2-2- ثبات الأداة :

ان الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة (عز عبد الفتاح، ص560). ومن النادر أن يوجد مقياس صادق ولا يكون ثابتا، فالمقياس الصادق هو مقياس ثابت، وقد تم حساب الثبات لمقياس الرضا الوظيفي عن طريق معامل الفا كرونباخ والجدول التالي يوضح ذلك :

المقياس	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	27	0.948

يتبين من خلال الجدول رقم ...والذي يمثل قيمة معامل الفا كرونباخ لمقياس " الرضا الوظيفي " حيث بلغت قيمة المعامل 0.948 وهي قيمة ثبات عالية جدا مما يدل على ان مقياس الرضا الوظيفي صالح لتطبيقه على عينة الدراسة .

6- الأساليب الإحصائية:

- بغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال استمارة الاستبيان فقد لجأ الباحث في المعالجة الإحصائية للمعطيات المتحصل عليها إلى:
1. التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها.
 2. اختبارات لحساب معامل الصدق المقارنة الطرفية
 3. معامل الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات

4. ولاختيار الاسلوب الاحصائي المناسب لمعالجة البيانات لأفراد العينة من اختبارات معلميه او لا معلمية تم التحقق من الشروط التالية :
 - اعتدالية التوزيع للبيانات وذلك باستخدام اختبار كلومجروف-سميرنوف والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (05)
يوضح اختبار كلومجروف- سميرنوف

المتغير	احصائي الاختبار	درجات الحرية	الاحتمالية (Sig)
ضغوط العمل	.199	40	0.079
الرضا الوظيفي	.197	40	0.132

من خلال الجدول رقم والذي يمثل قيمة اختبار كلومجروف-سميرنوف لاختبار اعتدالية التوزيع لبيانات عينة الدراسة لمتغير ضغوط العمل يتبين ان قيمة الاختبار تساوي 0.199 و 0.197 لمتغير الرضا الوظيفي عند درجة حرية 40 حيث بلغت قيمة (P-value) 0.079 و 0.132 على التوالي هي قيم غير دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01 وبالتالي نرفض الفرض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري والذي يقول ان بيانات العينة المسحوبة من المجتمع يتبع التوزيع الطبيعي وعليه نستخدم الاختبارات المعلمية للتحقق من فرضيات الدراسة .

5- معامل ارتباط بيرسون لاستخراج دلالة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع .

خلاصة:

تعتبر أداة الدراسة من بين العوامل الحاسمة في درجة مصداقية نتائج البحث العلمي، لذا نجد أن أداة الدراسة يمر بعدة خطوات لاستفاء الشروط العلمية الواجب تحققها

في أداة الدراسة، من موضوعية، وصدق وثبات .حيث تم حساب الصدق باستخدام طريقة المقارنة الطرفية بعد ذلك تم حساب الثبات من خلال الطرق الإحصائية المعتمدة، بعدها تم توزيعه على عينة البحث المختارة من مجتمع الدراسة وهذا للحصول على البيانات التي سوف يتم تحليلها واستخراج بعض النتائج منها وهو ما سنتطرق إليه في الفصل القادم.

الفصل الخامس

عرض و تحليل

النتائج

تمهيد :
 بعد التطرق إلى الإجراءات الميدانية و التوصل إلى النتائج التي على أساسها نقوم بتصميم
 الدراسة الأساسية , سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الأساسية في
 الأخير عرض ، و مناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال المعطيات
 الميدانية
 و تفسيرها في الأخير للخروج بخاتمة عامة كحوصلة للنتائج المتوصل إليها.

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

جدول رقم (06)
 يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

والرضا الوظيفي				العينة	ضغوط العمل
الدالة الاحصائية	مستوى الدالة	قيمة " R الجدولية	قيمة " R المحسوبة		
0.000	0.01	0.496	0.663**	40	

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01 من الطرفين .

من خلال نتائج الجدول رقم (06) الذي يمثل معامل الارتباط " بيرسون " ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

بدلالة مستوى المعنوية 0,01 تبين أنه: يوجد ارتباط طردي موجب قوي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.663 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.000 حيث أن مستوى الدلالة أو (P-Value) أقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ومنه يمكن القول انه يوجد ارتباط طردي موجب قوي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

• عرض نتائج الفرضية الاولى :

* توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و مستوى العلاقات الاجتماعية.

جدول رقم (07)

يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعء " العلاقات الاجتماعية "

الرضا الوظيفي بعد " العلاقات الاجتماعية "					ضغوط العمل
الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة " R الجدولية "	قيمة " R المحسوبة "	العينة	
0.000	0.01	0.496	0.756**	40	

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01 من الطرفين .

من خلال نتائج الجدول رقم (07) الذي يمثل معامل الارتباط " بيرسون " بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعء " العلاقات الاجتماعية " بدلالة مستوى المعنوية 0,01 تبين أنه:

1- يوجد ارتباط طردي موجب قوي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعء " العلاقات الاجتماعية " حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.756 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.000 حيث ان مستوى الدلالة أو (P-Value) أقل من

مستوى الدلالة المفترض 0.01 و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ومن يمكن القول انه يوجد ارتباط طردي موجب قوي بين **ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعده** " العلاقات الاجتماعية " وبالتالي يمكن القول ان كلما ارتفع مستوى الضغط في العمل كلما زادت العلاقات الاجتماعية .

2- عرض نتائج الفرضية الثانية :

*توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و دوران العمل .

جدول رقم (08)

يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعده " دوران العمل "

الرضا الوظيفي لبعده " دوران العمل "					ضغوط العمل
الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة " R الجدولية	قيمة " R المحسوبة	العينة	
0.000	0.01	0.496	0.566**	40	

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01 من الطرفين .

من خلال نتائج الجدول رقم (08) الذي يمثل معامل الارتباط " بيرسون " ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعده " دوران العمل " بدلالة مستوى المعنوية 0,01 تبين أنه:
 3- يوجد ارتباط طردي موجب قوي ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعده " دوران العمل " حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.566 وهي اكبر من القيمة الجدولية والتي تبلغ 0.496 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى المعنوية 0.000 حيث ان مستوى الدلالة او (P-Value) اقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 و عليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ومنه يمكن القول انه يوجد ارتباط طردي موجب قوي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لبعده " دوران العمل " .

• عرض نتائج الفرضية الثالثة :

*توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و التسبب المهني.

جدول رقم (09)

يوضح معامل الارتباط بين ضغوط العمل والتسيب المهني"

والتسيب المهني"					
الدالة الإحصائية	مستوى الدلالة	قيمة " R الجدولية	قيمة " R المحسوبة	العينة	ضغوط العمل
0.000	0.01	0.496	0.489**	30	

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01 من الطرفين .

من خلال نتائج الجدول رقم(09) الذي يمثل معامل الارتباط " بيرسون " بين ضغوط العمل والتسيب المهني بدلالة مستوى المعنوية 0,01 تبين أنه:
 4- يوجد ارتباط طردي موجب ضعيف بين ضغوط العمل والتسيب المهني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.489 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.000 حيث ان مستوى الدلالة او (P-Value) اقل من مستوى الدلالة المفترض 0.01 وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ومنه يمكن القول انه يوجد ارتباط طردي موجب ضعيف بين ضغوط العمل والتسيب المهني.

❖ تفسير و مناقشة النتائج :

■ تفسير الفرضية الأولى :

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و مستوى العلاقات الاجتماعية .

وللتحقيق من صحة الفرضية استخدمنا في حساب معامل الارتباط بيرسون برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية و هو دال عند 0.01.
 فمن خلال النتيجة السابقة فان الفرضية محققة ، فهذا يعني انه كلما كانت ضغوط العمل متزايدة كلما نقص مستوى العلاقات الاجتماعية لدى النساء العاملات بمؤسسة الطفولة المسعفة ، فضغوط العمل تؤثر سلبا على العلاقات الاجتماعية للموظفين و يمكن إرجاع ذلك إلى زيادة الضغوط و كثرت أعباء الإدارية صعوبة التواصل و قلة الصداقات و نقص العلاقات مع الزملاء و الرؤساء بين الموظفين و أصبح كل موظف منشغل بأعماله التي لا تنتهي مع ضيق الوقت .

و قد توافقت هذه النتيجة مع دراسة بيورك و ريتشاردسون و اللذان قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب و في هذه الدراسة توصلوا الى ان هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها حجم العمل ، المشاكل الاقتصادية ، الهموم العائلية ، المرض ، المنظمة ، الزملاء، إجمالي ساعات العمل ، مدة المناوبات ، المتطلبات المهنية . و تختلف هذه النتيجة مع نتيجة الباحثة " لوبيير " باجراء دراستها على عينة من الممرضات قصد معرفة اسباب الرضا و عدم الرضا ، و كانت النتيجة التي توصلت اليها هي وجود ثلاث فئات من العوامل المشكلة للرضا و تتمثل في : المظهر التقني للعمل ، المظهر الاجتماعي ، المكانة المهنية .

■ تفسير الفرضية الثانية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و دوران العمل . و لتتحقق من صحة الفرضية استخدمت معامل ارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي وجدته يساوي 0.01 وهي غير دالة فمن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية محققة . وهذا يعني أن الضغوط التي يتعرض لها الموظفين في مؤسسة الطفولة المسعفة لا تؤثر على دوران العمل لديهم وبالتالي فإن الموظفين يسعين دائما للحفاظ على مناصبهم ، كما انهم يمارسون عملهم حتى وان كان لديهم عمل اخر ، و جميع الموظفين مناصب عملهم تتناسب مع طبيعة تكوينهم . حيث أنه يمكن للموظفات الاعتماد على عملهن طيلة حياتهن ، والموظف الذي يترك عمله نجده ليس راضيا عن بيئة عمله زيادة على إحساسه بالتوتر و الإجهاد بسبب حجم العمل الزائد أو وقوعه في صراعات مع زملائه مما يؤدي به إلى ترك العمل والذهاب إلى مؤسسة أخرى .

و توافقت هذه الدراسة مع ما توصل إليه **Haplin et Hipps (1991)** من نتائج بحيث قام الباحثان بإجراء دراسة حول الضغط النفسي لدى المعلمين ، قد أشارت النتائج إلى أن كثرة المسؤوليات المهنية و العلاقات بين المعلمين و الإدارة و الزملاء و الطلاب هي من المراحل الرئيسية المولدة للضغوط لنفسية و مستوياتها لدى المعلمين ، كما تبين وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون و مستوى الأداء المتوقع منهم .

وتوافقت أيضا مع ما توصلت إليه الدكتورة حنان عبد الرحيم الأحمدى 2002 دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء " المصادر و الأعراض " جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض و من أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة

المتمتثلة في المسؤولية و الاستقلالية المهنية و غموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين أعراض الضغوط و مصادرها.

■ تفسير الفرضية الثالثة :

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتسيب المهني. وللتحقق من صحة الفرضية استخدمت معامل الارتباط بيرسون عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS ، يمكن القول انه يوجد ارتباط طردي موجب ضعيف. فمن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية الثالثة غير محققة, وهي بذلك تعني أن ضغوط العمل التي يتعرض لها أي موظفة داخل مؤسسة الطفولة المسعفة لا تؤثر على التسيب المهني. وبالتالي فإن الموظفين لا يهتمون بعملهم بسبب وقوعهم تحت ضغوط مهما كان نوعها أو شدتها , فالموظف المخلص لعمله نجده يضحى من أجل نجاح مؤسسته والتغلب على هذه الضغوط. وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة التي أجراها " ناصر محمد العديلي " و كانت النتيجة العامة أنهم راضون بشكل عام عن أعمالهم، نتيجة التجانس الحاصل في المجتمع السعودي إلى جانب وجود عوامل أخرى مساعدة على تحقيق درجة الرضا، و المتعلقة بمحتوى الوظيفة .

❖ استنتاج عام :

انطلقت هذه الدراسة من كونها تسهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسات وهي ضغوط العمل والرضا الوظيفي لمواردها البشرية، و نظرا لأهمية هذا الموضوع على الفرد والمؤسسة عموما جاءت هذه الدراسة الوصفية التي تحاول معرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للموظفات في مؤسسة الطفولة المسعفة عبد القادر زنيخري بالاغواط ، وبعد تحميل وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا ومناقشتها وتفسيرها على ضوء ما توفر من الدراسات السابقة والتناول النظري توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن الموظفين بمؤسسة الطفولة المسعفة يعانون من وجود ضغوط العمل والتي من شأنها أن تؤثر على العلاقات الاجتماعية بينهم.
- كما توصلت أيضا إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل مع كل من دوران العمل والتسبب المهني بمعنى أنه رغم وجود ضغوط في العمل إلا أنه لا يدل على أن الموظفين يرغبون في ترك عملهم أو إهمالهم لمهنتهم.
- وفي الأخير نستنتج أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط المهنة و الرضا الوظيفي.

الخاتمة العامة

خاتمة :

إن التحولات السريعة والعميقة التي يشهدها المحيط باستمرار، جعلت المنظمات اليوم أكثر من أي وقت مضى في حالة ترقب ورصد لجميع التغيرات مهما كانت طفيفة حتى تضمن ذلك بقاءها في مجال المنافسة، هذا الأخير مرهون بمدى امتلاكها لأفراد ذوي مهارات وقدرات عالية، قادرين على إخراجها من وضعية التخوف والترقب إلى حالة المبادرة، وبالتالي يمكن القول بأن التحديات التي تعرفها المنظمات اليوم تفرض عليها امتلاك أفراد من مستوى هذا التحدي وفي جميع المستويات الدنيا والوسطى وكذلك العليا (القيادية) في ظل هذه الظروف سعت المرأة بصفة عامة، والمرأة الجزائرية بصفة خاصة إلى تطوير معارفها ومهاراتها حتى تستطيع خوض غمار هذا التحدي لتقتحم بذلك مجال العمل، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم مؤشرات التغيير الاجتماعي ومن أهم عوامل في تركيبة أدوار المرأة الجزائرية، هذا التحول كان مرادفا لتعدد الأدوار وزيادتها، هذه الوضعية فرضت على المرأة العاملة ضغوطات مختلفة ومتباينة لتصب على صحتها النفسية والجسدية وتطوق قدراتها وأدائها واتجاهاتها الوظيفية.

في إطار هذه المعطيات والمتغيرات، ولما كانت المرأة تطمح إلى العمل وتحقيق الذات إلى أن نزولها إلى مؤسستها وهي مثقلة بالمسؤوليات ومحملة بالمشاكل والاحتياجات لتجد الكثير منها في انتظارها داخل بيئة العمل، كل هذا من شأنه أن يضغط عليها ويوتر أعصابها، ويزيد قابليتها للوقوع فريسة للإهمال واللامبالاة وعدم الرضا، وذلك يحكم طبيعة الفرد القابلة للتفاعل والتأثر وكذا التأثير، وكون دراستنا للموضوع تهدف على تسليط الضوء على مختلف الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة وتأثيرها على الرضا الوظيفي لديها باعتباره أهم اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم، فأنا توصلنا إلى النتائج التالية:

أولا: النتائج النظرية

- اتضح لنا من الخلفية النظرية لهذه الدراسة، أن ضغوط النفسية تعتبر من أهم سمات هذا العصر ومن أكثر الظواهر تأثيرا على الفرد أينما كان وحيثما ذهب.
- كما أن هناك مصادر متعددة لضغوط العمل، فمنها ما هو مرتبط بالفرد نفسه ومنها ما هو متعلق بالمنظمة، وغالبا ما تتفاعل هذه المصادر فيما بينها لتؤثر على العاملين سواء كانوا رجالا أو نساء.
- لا يترتب عن ضغوط النفسية آثار سلبية فقط، بل قد يترتب عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة للأفراد والمنظمة، حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها الفرد وكذا على طول مدتها ومدى تكرارها .

- يمكن تقليل الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال التكامل بين الفرد والمنظمة، وهذا من خلال حرصهما على استخدام أساليب التعامل معها.
- كما اتضح لنا من خلال الجانب النظري، أن الرضا الوظيفي باعتباره أهم اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم، ونظرا لارتباطه بالفرد، هذا الأخير الذي يمتاز بالتعقيد، فإن ذلك أوجد نوعا من الصعوبة في فهمه وقياسه، وذلك باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى حسب المقاييس الموضوعية وذلك من خلال الآثار السلوكية للفرد، والثانية حسب المقاييس الذاتية التي تعتمد على قوائم الاستقصاء، هذه الأخير أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها.

ثانيا: النتائج التطبيقية

- مع نهاية هذه الدراسة، وبعد بناء الإشكالية ووضع الفرضيات الملائمة وإتباع المنهج المناسب واستخدام الطرق الإحصائية المنسجمة مع الفرضيات، وكذا تحليل النتائج وتفسيرها، يمكن القول أن هذه الدراسة لخصت إلى النتائج التالية:
- هناك تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بمؤسسة الطفولة المسعفة بالاغواط .
 - لقد أشارت نتائج اختبار الفرضية العامة إلى وجود أثر ذا دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بأبعاده عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$. بالمؤسسة محل الدراسة.
 - لقد أشارت نتائج اختبار الفرضية الأولى و الفرضية الثانية إلى وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01
 - **ثالثا: التوصيات**
 - على ضوء النتائج المتوصل إليها، نقدم بعض الاقتراحات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في المؤسسة .
 - محل الدراسة على التخفيف من شعور المرأة العاملة بضغوط العمل وعلى الرفع من مستوى شعورها بالرضا .
 - الوظيفي، وهي:
 - ضرورة الاعتراف بالمرأة العاملة داخل منظماتنا الجزائرية كمورد ومهارة.

- توعية و تحسيس العاملات بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتب عنها
- العمل على تحسين ظروف العمل بتوفير كل المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لأداء العمل .
- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها متخصصون، لتعريف المرأة العاملة بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل.
- ضرورة فسح المجال أمام المرأة العاملة على التصرف بحرية أثناء أداء مهامها الوظيفية ، وزيادة مهاراتها و معارفها.

المراجع

- 1- *Bensabat ,s (1980):le stress ,édition hachette , paris..
- 2- . VH Vroom: Work and Motivation/ Lanfoy et Thumbo; psychologie of work
- 3- إبراهيم سلهاط: 2002-2001. النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير ، قسم علم الاجتماع و التسيير و تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 4- ابراهيم طلعت، (1985)، علم اجتماع التنظيم، مصر : مكتبة غريب.
- 5- إبراهيم عبد الستار 1994، الاكتئاب اضطراب العصر ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت .
- 6- أحمد زكي صالح، 1996، علم النفس التربوي .
- 7- أحمد صقر عاشور 1983. إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية و أدوات البحث التطبيقي، بيروت، دار النهضة العربية.
- 8- أحمد صقر عاشور، 1979، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، ط1.
- 9- أحمد صقر عاشور، 1983، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- 10- آدم غازي العتيبي (ربيع الآخر .1995) ,علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي دراسة مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي .مجلة الإدارة العامة العدد , 97 صفحة 91 .
- 11- براء رجب تركي، 2015، نظام الحوافز الإدارية ودورها في تمكين وصف قدرات الأفراد، دار الراية للنشر والتوزيع.
- 12- بشير بن طه 2006 استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة العامة على ضوء متغير نمط الشخصية ، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران ، الجزائر.
- 13- بوظريفة حمو دوقة أحمد، لورسي عبد القادر، 2007 ، عوامل الرضا لدى أستاذ التعليم الثانوي، دط، دار الملكية للنشر والتوزيع الاعلام الجزائر.
- 14- بوفاتح محمد 2005 الضغط النفسي و علاقته بمستوى الطموح لدى تلاميذ الثالثة ثانوي ، رسالة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 15- حسين طه و حسين سلامة ، 2006 ، استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية ، ط1 ، عمان ، دار الفكر .
- 16- حنان عبد الرحيم الأحمد، 2006 ، " ضغوط العمل لدى الأطباء " المصادر.
- 17- رواية حسن، 2003، " السلوك التنظيمي المعاصر".
- 18- صالحى هناء 2005 علاقة الضغط النفسي بمستوى الطموح لدى طلبة الجامعة المقيمين بجامعة ورقلة ، شهادة ماستر، جامعة ورقلة.
- 19- طاهر لعيور: إستقرار في العمل، رسالة ماجستير علم الاجتماع التنمية، جامعة منتوري قسنطينة، 1995، 1994.
- 20- عبد الفتاح محمد دويدار، " أصول علم النفس المهني و تطبيقاتها .

- 21- عبد المنعم عبد الحي، 1984، علم الإجتماع الصناعي المصنع و مشكلاته الإجتماعية - المكتب الجامعي الحديث محطة الرمل - الإسكندرية -
- 22- عبد النور أرزقي، 1997، محددات الرضا المهني و معنى العمل عند العمال الجزائريين.
- 23- عبد اليمين بوداود ،عطا الله أحمد ،المرشد في البحث العلمي لطلبة التربية البدنية والرياضية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،بن عكنون ،الجزائر ،2009م
- 24- عز عبد الفتاح ،مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss ،ط1، دار خوارزم العلمية ، جدة السعودية
- 25- علي عسكر 2003 ،،ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، ط 2 ،دار الكتاب الحديث ،الكويت.
- 26- عويد سلطان المشعان، 2000 ، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين في المرحلة المتوسطة وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجمعية، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 11 ، عدد 1 .
- 27- فاروق السيد عثمان 2001 ، ،القلق و إدارة الضغوط ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر.
- 28- فاروق عبد الله وآخرون، 2005 ، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط1 ، عمان، دار المسيرة للنشر و التوزيع
- 29- فاروق عبده فليح ،و السيد محمد عبد المجيد، (2001)،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دمياط، دار المسيرة.
- 30- فايزة عبد الكريم الناظور، 2011 ، التحفيز ومهارات تطوير الذات، ط1 ، عمان الأردن، دار أسانة للنشر والتوزيع.
- 31- محمد أحمد سليمان وسوسن عبد الفتاح وهيب، 2012 ،الرضا و الولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات، الأعمال، ط1 ، الأردن، عمان، شارع الجمعية العلمية.
- 32- محمد بو علاق ،الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلالي ،دار الأمل للطباعة والنشر ،تيزي وزو ،الجزائر ،2012م
- 33- محمد حسين رسمي 2009 ، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دط، دار الوفاء للنشر والتوزيع.
- 34- محمد سعيد أنور السلطان، 2004 ، السلوك التنظيمي، دط، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- 35- محمد سعيد سلطان ،2002. السلوك الإنساني في المنظمات، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- 36- محمد شحاتة ربيع، 2006،أحوال علم النفس الصناعي، ط 3 مزيدة ومنقحة، دار غريب للطباعة للنشر والتوزيع.
- 37- محمد صالح الحناوي وآخرون، 1999 ، أساسيات السلوك التنظيمي، دط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- 38- محمد ناصر العديلي ،(1984) الرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية لإتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض.الرياض : معهد الإدارة العامة.

- 39- محمود سلمان العميان ، ،2005، السلوك التنظيمي في منظمة الاعمال، ط 1 دار وائل.
- 40- منيرة تماسيني ، 2015 ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة الوادي
- 41- ناصر محمد العديلي،1983،الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية.
- 42- نايف سلمان الفالح (2001) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية، الرياض،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 43- نعمة عباس الخفاجي، 2015 ، تطور فكرة قيادة المنظمة بين الأصالة والحداثة والمعاصرة، ط1 ، دار الأيام للنشر والتوزيع.
- 44- نواف كنعان :القيادة الإدارية-دار العلوم-ط1980 ص41.
- 45- هارون توفيق الرشيدى 1994 ،الضغوط النفسية طبيعتها و نظرياتها ، زهراء الشرق ، القاهرة.
- 46- يخلف عثمان:2001 علم النفس الصحة ،الأسس النفسية و السلوكية للصحة ،ط1 ، دار الثقافة للطباعة والنشر و التوزيع ، الدوحة ، قطر.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثلجي _ الاغواط
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا

الاستبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته :
في اطار انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم
و تسيير الموارد البشرية بعنوان (الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي
لدى عينة من النساء العاملات – دراسة حالة بمؤسسة الطفولة المسعفة)
تهدف الدراسة الى معرفة مدى الضغط النفسي وتأثيره على الرضا الوظيفي
لدى النساء العاملات بالمؤسسة .
وفي سبيل ذلك فاننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في انجاح هذه الدراسة و ذلك
بالاجابة على الاسئلة بعد قراءتكم لها بتمعن و ذلك بوضع علامة (X) امام
الاجابة المناسبة .
و ليكن في علمكم ان هذه المعلومات سرية و لا تستخدم الا لاجراض البحث
العلمي فقط.

نشكر لكم مقدما جهودكم و حسن تعاونكم

*المشرف : عاجب بومدين

▪ الطالبتان : صي جميلة
شتوح رحمة مروة

الموسم الجامعي : 2022/2021 م

الاستبيان الاول : ضغوط العمل

الرقم	العبارة	موافق	موافق	محايد	معار	معارض
-------	---------	-------	-------	-------	------	-------

جدا	ض	د	جدا		
					01 اجد صعوبة و تعقيد في المهام الموكلة إلي
					02 كثرة ساعات العمل يشعرني بالإرهاق و التوتر بعد نهاية العمل
					03 أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي
					04 أعاني من نقص التدريب اللازم لأداء العمل بشكل مناسب
					05 لا يوجد وقت للراحة أثناء الدوام
					06 أعاني من مشكلات صحية بسبب العمل
					07 اشعر بالملل و الروتين في عملي
					08 أتلقى تعليمات و توجيهات متناقضة من الرؤساء
					09 أتلقى تعليمات من أكثر من رئيس
					10 لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب
					11 أجد صعوبة في التواصل مع رؤسائي
					12 وسائل الاتصال التي اعتمدها في العمل غير مناسبة
					13 أجواء العمل تتسم بالشدة و التوتر العصبي
					14 لا القي دعما كافيا من زملائي و رؤسائي في العمل
					15 قلت صداقاتي بسبب كثرة الأعباء الإدارية
					16 علاقاتي ليست جيدة مع جميع الزملاء و الرؤساء
					17 أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل
					18 أعاني سوء الاضاء في مكان العمل
					19 مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين
					20 اشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي
					21 كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة في العمل
					22 لا تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ القرار
					23 لا تعجبني القرارات التي تتخذها المؤسسة
					24 لا يتم تشجيعي على ابداء رأيي و مقترحاتي
					25 يحتاج عملي لكثير من التركيز و الانتباه

الاستبيان الثاني : الرضا الوظيفي

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
01	تعتمد على رأي زملائك في حل المشاكل التي تعترضك					
02	جماعة العمل من العوامل المساعدة على تحقيق رغباتك					

					غالبًا ما توافق زملائك في الأمور المتعلقة بالعمل	03
					أدائك في العمل يكون جيدًا إذا ما تم مع جماعة الزملاء	04
					تعمل دائمًا على مساعدة زملائك في أداء عملهم	05
					سيتم أسلوب الترقية في المؤسسة بالموضوعية	06
					لا تشعر بحرج في مناقشة جوانب شخصية من حياتك مع زملائك في العمل	07
					تشارك دائمًا في اتخاذ القرارات المتعلقة بأسلوب عملك	08
					لا توجد صراعات بينك و بين زملاء العمل	09
					تجد سهولة في محاوره مسؤوليك	10
					نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يعتبر من اهتماماتك الرئيسية	11
					تستطيع الاعتماد على هذا العمل طيلة حياتك	12
					سترفض أي عمل سيعرض عليك في مجال آخر يحمل نفس الامتيازات	13
					تتوق دائمًا للالتحاق بمنصب عملك	14
					منصب عملك يحسن ظروفك الاجتماعية و الاقتصادية	15
					منصب عملك يناسب طبيعة تكوينك	16
					تمارس هذا العمل حتى و ان كان لديك عمل اخر	17
					اذا ما واجهتك مشاكل لن تغادر الى مؤسسة اخرى	18
					تسعى دائما الى الاحتفاظ بمنصبك	19
					لا تترك العمل قبل الموعد المحدد للخروج	20
					لا تشعر بالملل اثناء تعرضك لمشاكل تعيقك على اداء عملك	21
					تسعى دائما الى ان تصل الى المؤسسة في الوقت المحدد	22
					لا تقوم باستعمال اوقات العمل الرسمية في اعمال غير رسمية (الرد على المكالمات - قراءة الجرائد....الخ)	23
					تسعى دائما الى ان تعمل بجد و إخلاص	24
					لا تقوم بمعارضة لوائح و إرشادات المؤسسة	25
					لا تترك منصب عملك دون وجود مبرر لذلك	26
					لا تنهرب من اداء مسؤوليتك في منصب عملك	27

الهيكل التنظيمي لمؤسسة الطفولة المسعفة بالاغواط

