



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية

الشعبة العلوم الاجتماعية



الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط - دراسة ميدانية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس العمل والتنظيم
وعمل وتسيير الموارد البشرية

إشراف الدكتور: ::

صافي محمد

إعداد الطالب :

نورالدين علال

لجنة المناقشة :

رئيسا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	د.جلالي ناصر
مشرفا ومقررا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	د. صافي محمد
مناقشا	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ	د.عمومن رمضان

السنة الجامعية: 2025/2024

(الإهداء)

إلى أُمي الغالية، إلى زوجتي وأولادي

إلى إخواني وأخواتي.

إلى جميع الأصدقاء

إلى زملاء الدراسة أهدي هذا الجهد المتواضع.

نورالدين علال .

شكر و عرفان

الحمد رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد خير خلق الله أجمعين وبعد:

قال الله تعالى " وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ

وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (١٩) [النمل

آية: ١٩]

أتقدم بالشكر و الشناء إلى الله عز و جل الذي هدانا و وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع و كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل المشرف على المذكرة الدكتور

صافي محمد

الذي كان نعم المشرف فلم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه فجزاه الله عنا كل خير ، كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبول مناقشة هذا العمل ، و لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر و الإمتنان لكل أساتذتي الذين رافقوني في مشواري الدراسي من الإبتدائي إلى الجامعي.

علال نور الدين.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط ، بالإضافة إلى الكشف عن مستوى الضغوط النفسية ، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة ، بالإضافة إلى معرفة الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد عينة الدراسة في كل من السن، والجنس، والأقدمية .

وقد تم استخدام المنهج الوصفي ومقياس للضغط النفسي بالإضافة إلى مقياس الرضا الوظيفي على عينة مكونة من 37 موظفا من عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل .

وبعد المعالجة الاحصائية باستخدام الرزمة الاحصائية (Spss23) تم التوصل إلى النتائج التالية :

- 1- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة .
- 2- مستوى الضغط النفسي منخفض لدى أفراد العينة .
- 3- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد العينة .
- 4- لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس.
- 5- لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي بين أفراد العينة تعزى لمتغير السن.

الكلمات المفتاحية :

الضغط النفسي ، الرضا الوظيفي ، وكالة التنمية الاجتماعية .

Abstract:

The current study aimed to identify the relationship between psychological stress and job satisfaction among workers at the Social Development Agency in Laghouat. It also examined the levels of psychological stress and job satisfaction among sample members, as well as differences in psychological stress levels among sample members based on age, gender, and seniority.

A descriptive approach was used, along with a psychological stress scale and a job satisfaction scale were used on a sample of 37 employees from the Social Development Agency in Laghouat, selected using a comprehensive census method.

The following results were obtained:

1. There is a statistically significant correlation between psychological stress and job satisfaction among the study sample.
2. The level of psychological stress among sample members is low.
3. The level of job satisfaction among sample members is average.
- 4- There were no differences in the levels of psychological stress among workers at the Social Development Agency in Laghouat attributable to gender.
- 5- There were no differences in the levels of psychological stress among sample members attributable to age variable.

Keywords: Psychological stress, job satisfaction, Social Development Agency.

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	ملخص الدراسة
ب	Abstract
ج	فهرس المحتويات والجداول
1	مقدمة
الفصل الأول: اشكالية الدراسة واعتباراتها	
03	1- إشكالية الدراسة
04	2- فرضيات الدراسة
04	3- أهداف الدراسة
05	4- أهمية الدراسة
05	5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
06	6- الدراسات السابقة
09	7- التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الضغط النفسي	
10	أولا : ماهية الضغوط المهنية
10	1- تعريف الضغط النفسي
11	2- تعريف ضغوط العمل
12	ثانيا - أنواع ضغوط العمل
12	1-2 ضغوط العمل الإيجابية
13	2-2 ضغوط العمل السلبية
13	ثالثا - مراحل تشكل الضغوط المهنية
15	رابعا- مصادر ضغوط العمل ونماذجها
15	1- مصادر الضغوط المهنية ونماذجها
15	1-1 المصادر التنظيمية:
17	2-1 المصادر الفردية
18	3-1 المصادر البيئية
18	خامسا - نماذج ضغوط العمل
24	سادسا- أساليب إدارة ضغوط العمل
26	خلاصة الفصل

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

27	تمهيد
28	1- تعريف الرضا الوظيفي.....
30	2 - نظريات الرضا الوظيفي.....
36	3 - أهمية الرضا الوظيفي.....
37	4 - أساليب قياس الرضا الوظيفي.....
40	6- آثار الرضا و عدم الرضا الوظيفي
44	خلاصة الفصل
<h3>الجانب الميداني</h3> <h3>الفصل الرابع- إجراءات الدراسة الميدانية</h3>	
45	1- منهج الدراسة
45	2- حدود الدراسة.....
46	3- مجتمع الدراسة.....
46	4- عينة الدراسة
48	5- أداة الدراسة
46	6- الدراسة الاستطلاعية
49	1-6- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.....
52	7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
<h3>الفصل الخامس- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة</h3>	
54	1- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.....
55	2- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
57	3- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
59	4- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
60	5- عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
61	الاستنتاج العام
62	الاقتراحات والتوصيات
	قائمة المراجع
	قائمة الأشكال والجداول
	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الجنس	01
47	يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث السن	02
47	يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الحالة الاجتماعية	03
48	يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث سنوات الخدمة	04
49	يوضح درجات الموافقة على عبارات مقياس الضغط النفسي	05
49	يوضح درجات الموافقة على عبارات مقياس الرضا الوظيفي	06
50	يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لاستبيان الضغط النفسي	07
50	يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لاستبيان الرضا الوظيفي	08
51	يوضح نتائج المقارنة الطرفية لمقياسي الضغط النفسي والرضا الوظيفي	09
52	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداتين	10
54	يوضح العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.	11
55	يوضح مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة	12
57	يوضح مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة	13
59	يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس	14
60	يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير السن	15

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها الأمر الذي يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه، وفي بعض الأوقات يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عنها حدوث الضغوط التي تعدّ من عوائق ومظاهر الحياة الإنسانية التي لا يمكن تفاديها ويصعب مواكبتها في كافة مجالات الحياة، والعالم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات.

وهذا التغيرات لها عواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرض العاملين لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تخلف آثارا نفسية واجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الضغوط في ميدان العمل، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرتها على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة والتي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية وإنما أيضا من النواحي النفسية والاجتماعية، وذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته وإثارة دافعية انجازه لمهامه.

ومن المسلم به أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة داخل كل منظمة ، فإذا كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية فإن ذلك ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ويتجلى ذلك في حضورهم وعدم تغييبهم وتأديتهم مهامهم بكل يسر و إعطاء أقصى ما يملكون من قدرات ، لذلك ينبغي على الوكالة أن ترفع

الأجور بما يضمن العيش الكريم للموظف وتطبق نظاما عادلا للحوافز والمكافآت وتفتح باب الحوار لتضمن أحسن مردود يمكن أن يقدمه الموظف عندها.

من هذا المنطلق قسمنا دراستنا الحالية، إلى قسمين رئيسيين الأول يتمثل في الإطار النظري لدراسة فيما تضمن الإطار الثاني الإطار الميداني حيث تم تقسيم الإطار النظري لأربعة فصول والتمثلة في:

الفصل الأول: ويضم اشكالية الدراسة واعتباراتها ، الفرضيات، أهداف الدراسة، وأهميتها، وأسباب اختيارالموضوع، بالإضافة إلى ضبط التعاريف الإجرائية ، وأخيرا الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني : فخصصناه حول الضغوط المهنية والتمثلة في عناصرها ومصادرها بالإضافة الى أهمية وأنواع الضغوط المهنية وخصائص، ومستويات و مراحل تطور الضغوط المهنية، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وأهم نظرياتها.

أما الفصل الثالث: والأخير فقد قمنا فيه بتناول موضوع الرضا الوظيفي من خلال عناصره، أهميته وأنواعه، خصائصه، مؤشرات، والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، طرق قياسه نتائجه وأخير نظريات الرضا الوظيفي.

أما الجانب الثاني: فكان متعلق بالإطار الميداني وتم تقسيمه إلى فصلين هما:

الفصل الرابع: وقد ضم مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، والبشري) و اجراءات الدراسة الميدانية المتمثلة في المنهج، أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى طريقة اختبار العينة دون أن ننسى الأساليب الإحصائية.

أما الفصل الخامس: فقد تطرقنا فيه لعرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها إضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة، كما قمنا بتحديد مجموعة القضايا التي تثيرها الدراسة.

وفي الأخير توصلنا إلى خاتمة كحوصلة نهائية لهذه الدراسة لتليها قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول :

اشكالية الدراسة واعتباراتها

1- اشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة

6- الدراسات السابقة

7- التعليق على الدراسات السابقة

1- اشكالية الدراسة :

يتميز هذا العصر بالتغير السريع والمستمر هذا ما أدى إلى تفاقم مشكلة الضغوط في المنظمات وللحد من هذه المشكلة أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس العمل والتنظيم مشكلة الضغوط النفسية والمهنية أهمية كبرى خاصة منذ بداية القرن العشرين. وتزايدت هذه الأهمية خلال السنوات الأخيرة وقد تركزت الاهتمامات بصورة خاصة حول معرفة مسببات الضغوط النفسية والآثار المترتبة عليها ،حيث تتنوع هذه المسببات فمنها ما هو داخلي ومنها ما هو خارجي ، هذا ما من شأنه أن يؤثر على رضا الموظف وعلى وظيفته ، ويلعب العنصر البشري دورا فعالا في أي منظمة فبدونه لا يمكنها أن تؤدي مهامها .

هذا ما جعل بعض اطارات وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعتبر التخفيف من الضغوط النفسية والمهنية من الأولويات التي يجب أخذها بعين الاعتبار، ولهذا الغرض نسعى من خلال دراستنا إلى الاهتمام بإيجاد طرقا تعمل على تشجيع العاملين في ميادين وظائفهم وتحفيزهم لزيادة رضاهم، وقد سعت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ضغوط النفسية في العمل و الرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط وتبلورت مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط ؟

2- ما مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط ؟

3- ما مستوى الرضا المهني لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط ؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس ؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير السن ؟

2- فرضيات الدراسة .:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط .

2- مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط مرتفع .

3- مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط منخفض .

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس .

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير السن.

3- أهداف الدراسة :

1- معرفة عن العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي في 77_هـ ععدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط

2- التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط .

3- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط .

4- الكشف عن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط حسب متغير السن.

5- الكشف عن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط حسب متغير الجنس.

4- أهمية الدراسة :

نظرا لأهمية الدور الذي يقوم به عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط في الميدان من خلال التنقل إلى المواقع والمناطق المحددة والمعنية ببرامج الدعم والمساعدة التي ينبغي أن تقدمها لهذه الفئات فإن العبء المهني والضغط النفسي يكون عاملا بارزا لدى هذه الفئة من العمال وعليه فإن تناول موضوع الضغوط النفسية والرضا الوظيفي له أهمية كبيرة لعدة أسباب نذكر منها :

- فهم العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي يمكن أن يساعد المؤسسات على تحديد مصادر الضغط وتأثيرها على أداء الموظفين وصحتهم النفسية، وبناءً على هذه المعرفة يمكن تطوير استراتيجيات لتقليل الضغوط وتعزيز الرضا الوظيفي.

5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

5-1- الضغوط النفسية :

أما التعريف الإجرائي للضغوط النفسية في هذه الدراسة فهي تلك الاستجابة النفسية لضغوط العمل المهنية التي يتأثر بها العامل في وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط وتقاس بالدرجة التي يتحصل عليها العامل في المقياس المعد لهذه الدراسة .

5-2- الرضا الوظيفي :

أما التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي في هذه الدراسة يتمثل في الفرق بين ما يتوقع عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط الحصول عليه من تقدير مادي ومعنوي وما يحصلون عليه فعلا ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل على المقياس المعد لهذه الدراسة .

6- الدراسات السابقة:

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

1- دراسة سيف ناصر، ودينا أحمد (2022) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، توصلا الباحثان إلى وجود مستوي مرتفع من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود أثر سلبي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدي ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

2- دراسة راضية غضبان وسامية بعلى (2021): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغط النفسي لدي ممرضات كوفيد19 على تكونت العينة من 45 ممرضة يعملون في مصلحة كوفيد 19 بمستشفى الزهراوي ومستشفى سليمان عميرات بالمسلية وتم اختيارها بطريقة قصدية منتظمة، وتم تطبيق مقياس المساندة الاجتماعية (سميرة عبدالله الكردي) وتطبيق مقياس

الضغط النفسي (ليفانستايين) وأسفرت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل من المساندة الاجتماعية والضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والسن، وكذلك بعدم وجود علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والضغط النفسي لدي ممرضات كوفيد 19.

3- دراسة رضا مسعودي (2010) : وهي دراسة مقارنة لمؤشرات الضغط النفسي لدى المعلمين بالجزائر وفي إمارة دبي، توصل إلى وجود فروق جوهرية بين معلمي الجزائر ومعلمي دبي في الاستجابات الجسدية والاستجابات النفسية والاستجابات السلوكية، وفي الدرجة الكلية لمحور الاستجابات، وكذلك في الدرجة الكلية لمحور الأعراض، والدرجة الكلية لقائمة مؤشرات الضغط، وإلى ارتفاع مستويات الضغط النفسي لدى المعلمين في دبي مقارنة بزملائهم في الجزائر

4 - دراسة "مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري" (2010) :

بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود بمنطقة المدينة المنورة" هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الضغوط المهنية لدى عمال مراكز الحدود وكذلك التعرف على مستوى رضاهم . وقد تكونت عينة الدراسة من (203) من الأفراد العاملين بمراكز الحدود ، واستعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات ومن بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى ضغوط العمل مرتفع لدى أفراد عينة هذه الدراسة .

5- دراسة "العرباوي سحنون" (2008) :

بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية ،هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية والتعرف على مستوى الضغوط المهنية

والرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة و اعتمد الباحث فيها على المنهج المسحي بعينة متكونة من (100) أستاذ مستخدما استبياننا مقننا للدكتور محمد حسن علاوي في مجال الضغوط المهنية ، ومن بين النتائج المتحصل عليها أن مدرس التربية البدنية والرياضية له علاقة حسنة تربطه بالتلاميذ وبمدرسي المواد الأخرى بحيث أنها تشجعه وتحفزه على العمل ، أما فيما يخص علاقته مع الإدارة والمفتش والإمكانيات المادية والراتب الشهري كلها عوامل تؤثر عليه وتنعكس سلبا حيث تؤدي به الى ضغوط مرتفعة ومنه تنعكس على رضاه عن العمل .

6-دراسة "سمايلي محمود " (2007) : بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي "هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وتحديد العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي أما العينة فقد تكونت من 120 مستشارا رئيسيا للتوجيه المدرسي والمهني وقد اعتمدت هذه الدراسة على المقابلة الشخصية والاستبيان الذي قام الباحث ببنائه ، ومن بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى الضغوط المهنية لدى مستشارين التوجيه المدرسي والمهني كان عاليا نسبيا ، وأن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسط نسبيا لدى نفس العينة ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي .

7- التعليق على الدراسات السابقة:

لقد تم اختيار هذه الدراسات لعلاقتها بمتغيرات الدراسة الحالية ومجالها التطبيقي ، والتي كانت تتمحور في معظمها حول ما يتعلق بمعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ، وقد توزعت مجالاتها على القطاعات التالية : (القطاع التربوي ، قطاع التعليم ، قطاع الحراسة والأمن) ، وقد تم عرض هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث . أما المراحل البحثية التي اعتمدها هذه الدراسات فقد توزعت بحسب طبيعة كل دراسة حيث تباينت في ذلك ، أما المنهج الذي غلب على هذه الدراسات فهو المنهج الوصفي بمختلف أنواعه كالمنهج الوصفي التحليلي الذي استخدم في "دراسة "مبارك بن فالح الدوسري" ودراسة "سمايلي محمود" أما منهج المسح الوصفي (المسح الشامل) فقد اعتمدت عليه دراسة "العرباوي سحنون" ، أما فيما يخص الأدوات المستعملة فاعتمدت جلها على الاستبيان ، بالإضافة إلى اعتمادها على المقابلة كدراسة "سمايلي محمود" ، أما (دراسة رضا مسعودي 2010) ورغم أن هذه الدراسة طبقت على عينة من المعلمين في بيئتين اجتماعيتين مختلفتين (الجزائر ، وإمارة دبي) إلا أن أداة الدراسة المستخدمة فيها كانت من أحد أوجه الاستفادة منها في عملنا هذا حيث تم استخدام نفس الأداة في الجانب الميداني بالنظر إلى محتواها الذي يقيس مستوى الضغوط النفسية عموماً ، أما نتائج هذه الدراسات فأقرت معظمها بوجود مستوى عال من الضغوط المهنية لدى عينات الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الثاني : الضغط النفسي

أولاً: ماهية الضغوط النفسية

1- تعريف الضغط النفسي

2- تعريف الضغوط المهنية

ثانياً- أنواع ضغوط العمل

ثالثاً - مراحل تشكل الضغوط المهنية

رابعاً - مصادر ضغوط العمل ونماذجها

خامساً- نماذج ونظريات ضغوط العمل

سادساً- أساليب إدارة ضغوط العمل

أولاً: ماهية الضغوط النفسية :

يرجع أصل مصطلح ضغط Stress إلى المصطلح الفرنسي القديم estrece والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني stringer الذي يعني يسحب بشدة êtreindre, serrer يختلف معنى الضغط stress من مجال علمي وعملي لآخر، ففي مجال الطب نقول مثلاً ضغط الدم للدلالة على ما يحدثه الدم من أثر على جدران الأوعية الدموية، وفي مجال العلوم الطبيعية نقول مثلاً الضغط الجوي للدلالة على الثقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة، وفي مجال الفيزياء يقصد بالضغط عموماً كل قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه.

مما تقدم ذكره نستنتج أن مصطلح "ضغط" لم يعرف معنى لغويًا واحدًا وثابتًا، بل تغير معناه مع تغير الظروف والأحداث التي عاشها الإنسان عبر الزمن. كما أن معنى هذا المصطلح يختلف من علم لآخر فمعناه في العلوم الفيزيائية يختلف عن معناه في العلوم السلوكية، ومعناه في العلوم الطبيعية يختلف عن معناه في العلوم الطبية (جمعة سيد مصطفى، ، 2007، ص6).

1- تعريف الضغط النفسي :

1-1- تعريف سارافينو (1994) sarafinne :

يرى أن الضغوط النفسية عبارة عن الحالة التي تثير التفاعل بين الشخص وبقية الأفراد إلى إدراك تناقض قد يكون حقيقياً أو غير حقيقي بين المطالب الناتجة عن المواقف والموارد البيولوجية والسيكولوجية والاجتماعية للفرد (صبري، 2022، ص425).

1-2 - تعرف كوكس وماكاي :

الضغوط النفسية بأنها ظاهرة تنشأ بين مقارنة الفرد للمتطلبات التي تطلب منه وقدرته على مواجهتها، وعندما يحدث عدم التوازن في الآليات الدفاعية الهامة لدى الفرد أي الاستسلام للأمر الواقع يحدث ضغطاً وتظهر الاستجابات الخاصة وتدل

محاولات الشخص النفسية والفيولوجية المتضمنة حيل سيكولوجية ووجدانية على حدوث الضغط (الراشدي ، 2019 ، ص 317).

1-3- تعريف لازاروس (1966) Lazarus

مصطلح الضغوط النفسية يجمع بين المثيرات التي يتعرض لها الفرد، مضافا إليها الاستجابة المترتبة عليها، علاوة على تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط، والدفاعات التي يستخدمها الفرد أثناء تعرضه لهذه المواقف.

(زينب محمود، 2002، ص3)

2- تعريف الضغوط المهنية:

2-1- تعريف ضغوط العمل:

إن مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً إذ نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job stress وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار.

ولقد تعددت واختلفت التعاريف المتعلقة بضغط العمل، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثين . ويرجع ال سبب في ذلك أساسا لارتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحدا لاهتمامات

المشتركة بين الباحثين فيكل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية.
 (الكتبي محسن علي، ، 2005، ص 211).
 أيضا يعرف بارونوج رينبرج ضغوط العمل بأنها "تمط معقد من حالة نفسية وردود
 فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية"
 فيحين يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو
 الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسميه
 ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من
 التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج.
 وانطلاقا مما سبق ذكره، يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية يمر بها
 الفرد، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة و/أو بالبيئة الداخلية
 للمؤسسة و/أو بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية و/أو فسيولوجية و/أو
 سلوكية، تترك في الأخير آثار سلبية أو إيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو
 عملهم ومؤسستهم.

ثانيا - أنواع ضغوط العمل:

1 - ضغوط العمل الإيجابية:

يطلق عليها أيضا الضغوط البناءة، أو الجيدة، وهذه الضغوط لازمة تتطلبها طبيعة
 العمل فمثلا يحتاج إليها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعهم
 للعمل، وهي مفضلة ومرغوب فيها، إذ ينجح الفرد في التكيف الايجابي معها
 ويحولها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله، ومن المؤشرات التي تحدثها ضغوط العمل
 الإيجابية بين العاملين: ارتفاع حجم النشاط وقوته، زيادة الدوافع والحماس نحو
 العمل ومحاولة التطوير والتجديد، تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.
 (جرينبرج جيرالد، روبرتارون، 2004، ص 257)

2 - ضغوط العمل السلبية:

وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. تسمى أيضا الضغوط الهدامة، أو الضغوط السيئة، وهي عكس الضغوط الإيجابية، فهي ضغوط غير مرغوب فيها وغير مفضلة سواء بالنسبة للمدير أو للعاملين في مختلف المستويات، تتولد عنها العديد من المؤشرات من بينها: فقدان الرغبة في العمل، تنامي الإحساس بالإحباط واليأس والقلق والاكتئاب، الأداء المنخفض، زيادة معدلات الغياب وغيرها من النتائج السلبية

ثالثا - مراحل تشكل الضغوط المهنية:

يتضمن الضغط مكونات نفسية وعضوية حددها هانز سيللي في ثلاث مراحل متميزة تتبع نمطا يدعى (التكيف العام المتزامن) **G.A.S (General adaptation syndrome)**

يعتبر أن ردود الفعل التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي تواجهه. وقد اعتبر سيللي **seley** هذا النمط عاما لأن مسببات الضغط تؤثر على العديد من أعضاء الجسم أما التكيف (**adaptation**) فيشير إلى تنمية دفاعات بغرض مساعدة الجسم على تحقيق التكيف مع مسببات الضغوط وأخيرا المتزامن (**synchronic**) يدل على مكونات ردود الفعل الفردية في وقت واحد، وتتمثل هذه المراحل الثلاثة في الإنذار والمقاومة والإرهاق.

1- مرحلة الإنذار (التنبه للخطر): هي رد الفعل الأولي اتجاه الضغوط المهنية والتي تتصف بالضعف في البداية ويزداد نشاطها عندما تتفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان من أجل تجهيز الجسم لمواجهة التهديد فيترتب عليها سرعة

نبضات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات والأعصاب.

2- مرحلة المقاومة : يبدأ عرض هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة وفيما يشعر الفرد بالقلق والتوتر والتعب نتيجة محاولة الجسم إصلاح ضرر أو أذى ينتج عن الصدمة الأولى، وإن فشل في ذلك فقد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء واتخاذ بعض القرارات الخاطئة أو التعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف المختلفة معا.

3- مرحلة الإنهاك : في هذه المرحلة تتهار آليات التكيف بسبب عدم استطاعة الفرد التغلب على مسببات الضغط، حيث تضعف مقاومة الجسم للصدمات أو الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة المعدية والأزمات القلبية، والتي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه والاستياء من جو العمل والتفكير في ترك العمل. (فائق فوزي حسن، ، ص136).

وقد لخص سيللي **seley**، في تحديده لمراحل وأعراض الضغوط المهنية إلى نتيجة مفادها أنه من أجل تحقيق فعالية المنظمة يتعين على المديرين مراعاة مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها:

- أن استعدادات وقدرات الفرد الذهنية والجسدية لتحمل الضغوط المهنية لها حدود وليست مطلقة.

- معظم الأفراد يظهرون ردود فعل للضغط في تصرفاتهم بصورة مختلفة وبصرف النظر عن التباين في طبيعة العمل الذي يقومون به .

- يمكن التعرف على ردود الأفعال المحتملة اتجاه الضغوط المهنية بشيء من التشخيص والتقييم البيئي.

(سيد مصطفى جاد الرب ، 1991، صص 115-116).

رابعاً - مصادر ضغوط العمل ونماذجها :

1- مصادر الضغوط المهنية:

1-1 المصادر التنظيمية: وتتمثل في

أ- **طبيعة العمل:** طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وحجمه ونوعية المعلومات، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغوط، فبعض الوظائف تتضمن بطبيعتها ضغوطاً عالية، مثل رجال الإطفاء، كبار المديرين، والجراحين في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغطاً. (جمال الدين مرسي و آخرون: ،2002، ص519 .)

ب- **صراع الدور:** يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لانجازها حيث يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الأسرية. ويوجد عدة صور من صراع الدور في المؤسسات، تتكون من العناصر التالية:

- تعارض أولويات مطالب العمل.

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المؤسسة.

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المؤسسة.

- تعارض قيم الفرد مع قيم المؤسسة التي يعمل بها.

ج- **غموض الدور:** ويعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئوليته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد العمل، وطرق تقييم الأداء وغيرها ويترب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته

(عويد سلطان المشعان، 2000، ص 68)

د- زيادة عبئ الدور: تحميل الفرد لأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط ، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد، كما قد يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.

هـ - النمو والتقدم الوظيفي: قد تفرض بعض الضغوط نفسها على الأفراد مثل الضغوط للترقي أو الانجاز ويحدث هذا عادة عندما يضع الفرد لنفسه معايير أو عندما يقارن نفسه بالآخرين ، أو عندما يضع لنفسه وقتاً محدداً لتحقيق هدف معين.

و- المسؤولية عن الآخرين: إن الأفراد المسؤولين عن آخرين يواجهون ضغوط أكثر من غيرهم لذلك فإن وظائف المدراء في المؤسسة هي التي تتحمل التكاليف الإنسانية لسياسات المؤسسة وقراراتها (جمال الدين مرسي و آخرون: المرجع السابق، ص 610).

ن- العمليات التنظيمية: وهي الممارسات الإدارية التي تستهدف تنسيق وتوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فعند تنفيذها بطريقة سليمة تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة، ويعزز درجة الرضا بالتالي زيادة الإنتاج.

س- الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية : وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية . ويمثل تعارض الأهداف وأشكال استراتيجيات المؤسسة المختلفة مصدراً رئيسياً من مصادر الضغوط، ذلك أن إستراتيجية الاستقرار تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الانجاز، بينما تفرض استراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين، في المقابل تشعر الإدارة العليا بالفشل.

ثانياً- المصادر الفردية : هي مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب بشعور الأفراد بالضغط من عدمه ومن هذه العوامل نذكر:

أ- اختلاف شخصية الفرد: تعتبر الفروق الفردية الموجودة بين الأفراد سبب للشعور بضغوط العمل قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون غيره.

ب- اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل (جمعة سيد مصطفى، المرجع السابق، ص 15).

ج- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء.

د- العلاقات الشخصية: من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقة قد يسيئوا استغلالها مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد.

هـ - الحالة النفسية والبدنية: أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن نلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسده من زيادة عدد ضربات القلب، ارتفاع الضغط الدموي وغيرها من الآثار الناتجة عن ضغط العمل

ثالثاً- المصادر البيئية : لما كانت المؤسسة عبارة عن قطاع مفتوح يتفاعل مع البيئة، يصبح من الصعب أن تقتصر الضغوط التي يتعرض لها الفرد على تلك التي تحدث داخل المؤسسة خلال ساعات العمل، فعندما يأتي الفرد إلى المؤسسة ومعه القيم والعادات التي اكتسبها، حيث يأتي ومعه ضغوط الحياة التي يعيشها، وهي بدورها تؤثر على ضغوط العمل كما تتأثر بها ونذكر منها:

- ضغوط الحياة وتأتي الأسرة في مقدمتها.
- الظروف الاقتصادية السائدة واتجاهاتها في المستقبل كانهخفاض مستوى الدخل.
- تلوث البيئة والازدحام .
- تباين الثقافات داخل المجتمع.
- الكوارث الطبيعية والحروب.

(حسين حريم:، 2004، ص101.)

خامساً- نماذج ونظريات ضغوط العمل:

حاول العديد من الباحثين والدارسين لظاهرة الضغوط المهنية العمل على إيجاد طرق ومناهج متنوعة تكون بمثابة الأداة الموجهة لدراساتهم، مما أدى إلى تنوع في هذه الأساليب عاكسة للمدارس والاتجاهات التي ينتمي إليها الباحثون. ومن خلال ما تقدم حول الضغوط المهنية في هذا الفصل يمكننا تحديد ثلاث اتجاهات رئيسية لدراسة الضغوط المهنية:

- اتجاه سلوكي يرى أن الضغط يمكن دراسته من خلال الأفعال والأنشطة الواضحة والظاهرة.
- اتجاه العقلي يولي أهمية لعملية الإدراك العقلي ونوعية الأخطار الناتجة عن التعرض للمثيرات الضاغطة.
- اتجاه بيولوجي يرى في التغيرات البيوكيميائية أساس تفسير الضغط. و قد أوجت هذه الاتجاهات إلى العديد من الكتاب والباحثين في مختلف المجالات

والتخصصات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية والطبية وغيرها إلى وضع نماذج وأطر نظرية لدراسة الضغوط المهنية، وفي هذه الدراسة سنركز على مجموعة من النماذج و النظريات الأكثر أهمية والتي تساهم في إثراء هذا الموضوع.

1. نظرية هانز سيللي Hans seley theory:

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط المهنية وقد برزت هذه النظرية على إثر الدراسات التي أجراها الطبيب سيللي Seley حول الاستجابات النفسية للمرضى حيث اكتشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ سماه بالأعراض العامة للتكيف

تتطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط **stressor** يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماط معينة في الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج واعتبر أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، حددها وفق ثلاث مراحل سبق وأن وضحناها عندما تناولنا مراحل تشكل الضغوط المهنية في هذا الفصل.

(هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية (طبيعتها- نظرياتها) ، ، 1999 ، ص 50.)

2. نظرية هنري موراي Henri Murey theory:

يرى موراي أن هناك فرقا ما بين مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط هو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا Beta stress**: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد

(سيد مصطفى جاد الرب ، المرجع السابق ، ص 10 .)

ب- **ضغط ألفا Alpha stress**: يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، وقد أوضح أن سلوك الفرد لا يرتبط بالنوع الأول (B.S) لأن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعنيهها. ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا يعبر عن مفهوم ألفا (A.S)

3. نظرية التقدير المعرفي - لازاريس Lazarus theory:

نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب هذه النظرية هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وترتكز في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تضيفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغوط لكون هذه الأخيرة تتأثر بما يشعر

به الفرد في إثارة ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة وتستند في تفسيرها للضغوط المهنية على التمييز بين نوعين من التقدير المعرفي:

أ- **مرحلة التقدير الأولي**: وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة.

ب- **مرحلة التقدير الثانوي**: وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.

وفقا لبناء هذه النظرية فإنه ما يعتبر ضغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لآخر لأنه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف، بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للفرد وخبراته الذاتية في تحمل الضغوط وحالته الصحية، وكذا عوامل الموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة

الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة وعليه فإن كافة الأحداث الفاشلة تؤدي إلى الضغوط

4. نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة **Personnel environment fit model**:

يستند هذا النموذج على الدراسات التي قام بها مركز البحوث الاجتماعية بجامعة ميشيغان مع كل من فرنش وروجرت وكورث **French, Rogert & Kurt** حيث يركز على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر ويهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما ،وعليه فإن وجود الضغوط لدى الفرد وفقا لهذا النموذج تعني أن هناك سوء توافق بين الفرد وبيئة العمل (بن طالب سامية، ، 2010، ص ص33-34).

ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين هما:

- أ- عدم التوافق بين حاجات وموانع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل (الإنجاز ، تحمل المسؤولية ، والرضا الوظيفي.... وغيرها).
- ب- عدم التوافق بين متطلبات المهنة ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وأن أي اختلال هو بالضرورة سببا للضغوط.

ووفقا لهذا النموذج فإن الضغوط هي نتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها، وأن مشاعر الضغط تزداد كلما اتسعت الهوة ما بين الفرد وبيئته التي يعمل بها.

5. نموذج الضغوط المهنية Work stress model:

يقوم هذا النموذج على الدراسات التي قدمها ماجراث McGrath التي يركز فيها على إدراك الفرد للموقف البيئي فعملية التقويم المعرفي للموقف تبدأ بإدراك الموقف ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة المناسبة، و انطلاقاً من ذلك تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد و تعتبر هذه الاستجابة حسب أصحاب هذا النموذج سلوكية تطوعية ، و ليست استجابة فزيولوجية.

أما الانتقادات الموجهة لهذا النموذج هو تجاهله للتوترات الناتجة عن ضغوط العمل لدى الفرد والتركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله ولاسيما أداء المهنة (بوستيل، نجوى، .:2014/01/20/19، ص 12)

6. نموذج كرايتر وكينيكي Kiniki& Kreitner model:

اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره ماتسون وإيفانزيفتش Mattson& Ivannivitch، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها)، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها كما يشرح النموذج كيفية إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.

7. نموذج سيزلاقي وولاس Scislagy & Wallace model:

ينطلق هذا النموذج من أن الضغوط المهنية الخاصة بالعمل تتبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي: أ . المصادر البيئية ب . المصادر التنظيمية ج . المصادر الفردية.

وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط وأشكال مختلفة من الضغوط على العاملين ولكن هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر بسبب الفروق الفردية، ورغم هذه

الاختلافات إلا أن لها في النهاية نتائج وأثار سلبية سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين، ولها كذلك نتائج وأثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها هؤلاء العاملون، ومن خلال هذا الإيضاح الذي تناول مختلف النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية نستنتج بأن هناك ثلاثة مسارات أساسية لتصنيف مصادر الضغوط المهنية.

- المسار الثنائي للضغوط المهنية: والذي يصنف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين منها ما يرتبط بالبيئة المادية للعمل بسبب افتقاره لعوامل الراحة والسلامة النفسية للعاملين، ومصادر مرتبطة بطبيعة العمل نفسه والتي تعود إلى متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى التعب والصراع وضعف الأداء.

- المسار الثلاثي للضغوط المهنية: قسم هذا المسار الضغوط المهنية إلى ثلاثة أنماط، ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية مهامه ، و ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال عملية التفاعل مع الزملاء في العمل وأخيرا ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته، كالخصائص المتوارثة كالقلق والأساليب الإدراكية.

- المسار المتعدد الأبعاد للضغوط المهنية: ويرى أن مصادر الضغوط المهنية تقسم إلى أربعة مجموعات فيزيقية تمثل بيئة العمل المادية، تليها جماعة العمل وتعبر على طبيعة العلاقات السائدة داخل المنظمة ثم المصادر الفردية وتمثل بعوامل صراع الدور والعبء الزائد للعمل والمسؤولية... وأخيرا المصادر التنظيمية وتعبر عن العوامل التي تظم الهيكل التنظيمي والسياسات داخل المنظمة، وعليه فإنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه لدى الباحثين، الذي يمكن أن تصنف وفقه هذه المصادر كما أن لتعدد المتغيرات الخاصة بمصادر الضغوط لا يمكننا من تحديد العوامل الأساسية للضغوط المهنية إلا أننا من خلال ما تقدم نلاحظ أن معظم

المسارات قد ركزت في تفسيرها للضغوط على كل من المصادر التنظيمية والفردية والبيئة كمجموعات أساسية لمصادر الضغوط المهنية (عويد سلطان المشعان، 2000، ص 68)

سادسا - أساليب إدارة ضغوط العمل :

من خلال ما قمنا بعرضه مما سبق، فيما يخص الضغط المهني فقد تبين لنا أن الضغط المهني ليس بعيب أو خلل في الطريقة التي تدار بها في المنظمات أو في طريقة تنظيم الأفراد في المنظمة، بل هو حقيقة من حقائق الحياة اليومية و التنظيمية، و كما قمنا بتوضيحه أن الضغط المهني يحمل آثارا سلبية و خطيرة أحيانا إذ ما تعدى المستويات العادية و لتجنب هذه الآثار هناك بعض البرامج و الأساليب التي توصل إليها الباحثون من

خلال الدراسات و البحوث التي قاموا بها من أجل علاج الضغط و إدارته ويمكن تقسيم هذه أساليب إلى مجموعتين رئيسيتين هما: الأساليب الفردية و الأساليب التنظيمية.

1- البرامج والأساليب الفردية لمواجهة الضغوط المهنية:

وتعني الجهد الذي يقوم به الفرد لكي يسيطر أو يدير أو يتحمل مسببات ضغوط العمل التي تفوق قدرته وطاقته الشخصية وأهم هذه الأساليب ما يلي:

أ- ممارسة الرياضة: يعتبر النشاط الرياضي بشكل منتظم إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على التغيرات الإيجابية في حياة الفرد ويمكن الجسم من التعامل مع المواقف الضاغطة وقد اعتبر الباحثون في المجال الفيزيولوجي بأن المؤشر الصحي الرئيسي للفرد هو قدرة القلب والأجهزة الحيوية على التحمل ويتحقق ذلك عن طريق النشاط الرياضي المنتظم .

لذا فالاختيار السليم للأنشطة الرياضية البعيدة عن التنافس الذي يشعر فيه الفرد بالضغط والفشل نتيجة الخسارة مهم جدا في التعبير عن الذات والشعور بالإيجابية ولعل أهم هذه الأنشطة نذكر منها: المشي، ركوب الدراجة، الركض .

ب-**التركيز**: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل . وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلي قيامه بعمل خلاق وانجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام.

ج- **الاسترخاء**: وهي جلوس الفرد مسترخياً هادئاً من خلال تقليل مستوى التوتر عند الفرد وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث إن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويمكن ممارسة تمرين الاسترخاء، عشرين دقيقة يومياً عن طريق تمارين التنفس و التدليك .

د- **الدعاء**: يعتبر اللجوء إلى الله عز وجل عند التعرض للضغوط المتواصلة والحادة من بين الأساليب التي يمكن أن يعتمد عليها الأفراد في مواجهة الضغوط والتقليل من تأثيراتها، وقد جاء القرآن الكريم بعدة فضائل تساهم في ضبط النفس وكبح الغضب، كشفاء وعلاج لبعض أعراض الضغوط المنتشرة في حياتنا اليومية عن طريق الذكر والدعاء

(أحمد سيد مصطفى، 2000، ص 203).

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن الضغوط المهنية هي محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وبالحياة الشخصية للعامل.

كما تبين لنا أيضا أن الضغوط المهنية لا ينتج عنها آثار سلبية فقط ، بل قد ينتج عنها آثار إيجابية تكون مرغوبة بالنسبة للعامل والمؤسسة وقد اتضح لنا أيضا أنه يمكن التقليل من الآثار السلبية لضغوط المهنية من خلال التكامل بين دور العامل ودور المؤسسة التي يعمل فيها، حيث توجد هناك عدة أساليب يمكن أن يستخدمها أيضا ممارسة الرياضة و الإسترخاء و العمل على تكوين علاقات جيدة مع زملاء العمل .

الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

1- تعريف الرضا الوظيفي

2- نظريات الرضا الوظيفي

3- أهمية الرضا الوظيفي

4-أساليب قياس الرضا الوظيفي

5- آثار الرضا و عدم الرضا الوظيفي

تمهيد :

يعد الرضا الوظيفي بصورة خاصة من الاساسيات المهمة التي تناولت فيه الابحاث والدراسات الكبرى لأهميته في زياده الإنتاجية للأفراد والذي يؤثر في اداء ودافعية العاملين للعمل ومن ثم في اداء المؤسسة والنجاح في تحقيق اهدافها الرضا فرضاه عن العمل في حد ذاته دالة تكاملية لسعادة العامل واستقراره في عمله ومظهر التكيف المهني والاداء الجيد فهو دليل على النجاح في العمل وانعكاس الارتياح في بيئة العمل.

1- تعريف الرضا الوظيفي :**أولاً : التعريف اللغوي**

الرضا مصدر رضي ويعني القبول والقناعة.

والرضا: ضد السخط، وأرضاه أي أعطاه ما يرضى به، ورضاه طلب رضاه
(بالأكحل، 2017، ص50)

ثانياً : التعريف الاصطلاحي

يعود ظهور مفهوم الرضا الوظيفي في منتصف السنه لمنتصف الثلاثينيات من القرن الماضي فهناك تعاريف عديده من شأنها ان توضح معنى الرضا الوظيفي ولكن ليس هناك تعريف موحد وعام لمفهوم الرضا حيث يحاول كل باحث ان يطور مفهوم يساعد على متطلبات الدراسة ويعبر عنه و يعبر عن وجهه نظر اصحابها وتوافق الظروف الزمنية والمكانية لها بالإضافة الى ان موضوع الرضا غالباً ما ينظر اليه على انه موضوع شخصي ونسبي بمعنى ان العامل الذي يمكن ان يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص اخر بسبب اختلاف الحاجات والدوافع بينهما حيث يرى الباحثين ان مفهوم الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق اهدافه ومن هنا وجد الباحث السوبر ان رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجيد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية.

و خلال الدراسة التي اجراها هوبيت حيث عرفه ان الرضا الوظيفي هو مجموعه من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية التي تحمل الفرد على القول بصدق انني راضي في وظيفتي (الصرفي، 2008، ص 131)

اما اوزن : تعرفه بانه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله او يصبح انسان تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو

والتقدم وتحقيق اهداف الاجتماعية من خلالها ويرى هاربر ان مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه اعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي ان يوفره العمل من وجهه نظرهم.

كما يرى **locker 1968** أن الرضا الوظيفي على انه حاله عاطفيه ساره ناتجه عن ادراك الفرد وظيفته انها مشبعة ومحققه لقيام الوظيفة على شرط ان تكون هذه القيام متطابقة محاجات الفرد كما انه يعكس ردود فعل عاطفيا مباشره تجاه العمل ومظاهر العمل وبالتالي تحقيق الافضال قيمه اتجاه وظائفهم ويقترح هذا التعريف انه يحتوي على عنصر عاطفي الحالة العاطفية ومكون الرضا الوظيفي على انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح انسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي رغبتتي في النمو والتقدم وتحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها (الزعيبي، 2011، ص17)

عرفه **بلوك** : بانه اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وارادته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيره على النجاح الشخصي او الفشل في تحقيق الاهداف الشخصية وعلى الاسهامات التي تقدمها اداره العمل في سبل الوصول الى هذه الغايات (سلطان ، 2004، ص196)

كما يرى **عاشور** : ان رضا الفرد يعبر عن مستوى الاشباع الذي تتيحه الجوانب المختلفة للعمل وهذا الاشباع ينتج بدوره درجة معينه من الشعور الوجداني لدى الفرد اتجاه عمله وهذا الشعور هو محصله شعور الفرد تجاه عمله واتجاه جوانب الابداع، وهذا يعني انه يمكن التعبير عن رضا الفرد اتجاه عمله بدرجة رضاه الكلي او العام عن العمل او عن المراتب الجزئية التي تتكون منها مشاعر الرضا اتجاه العمل كدرجه الرضا عن الافراد، الاشراف، محتوى العمل وغيرها من العوامل التي

تشكل في مجموعها الرضا العام وتكون الجزئيات حسب الوزن والأهمية بالنسبة لكل نوع من المشاعر لدى الفرد ومدى اسهامها في درجة الرضا والمشاعر الكلية اما الرضا عن نوع او جانب معين من جوانب العمل فهو محصله لنوع وقوة حاجات الفرد التي يشبعها ذلك الجانب المعين ومدى ما يتيح العمل من وسائل إشباع او حوافز تستخدم لإشباع الحاجات .

فدرجة رضا الفرد ومشاعره بالنسبة للأجر هي محصله لحاجات الاقتصادية اي ان الدخل النقدي في حاله كهذه يزيد رضاه كلما ازداد دخله او ارتفع اجره والعكس ويمكن القول بان الرضا سوى كان جزئيا او كليا يمثل حاله نفسيه تعبر عن درجة احساس الفرد بالسعادة والسرور (احمد، بدر، 1995، ص 134)

نستنتج مما سبق من التعريفات ان هناك عدة اتجاهات يمكنها ان تحدد مفهوم الرضا الوظيفي فهناك من ينظر له من جهة اشباع الحاجات الفردية واخرون يعتقدون انهم مدي تقبل الفرد لوظيفته هناك من يرى بانه انطباعات واتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها وعليه فقد حاولنا اعطاء تعريف بسيط ودقيق في آن واحد استوحيناه من خلال جميع تعريفات سابقه الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء ادائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوفيق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي هو ايضا مجموع المكونات التي تدفع الفرد الى العمل والانتاج.

2- نظريات الرضا الوظيفي :

نال موضوع الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من الباحثين ، و اعتمدت دراستهم في بدايتها بشكل كيبا على لنظريات التي فسرت الدوافع الانسانية و التي حاولوا من خالها تفسير المتغيرات المتصلة بالرضا الوظيفي وقد توصلوا من خلال استخدامهم للطرق الحديثة في ابحاثهم الى عدد من النظريات التي ساعدت في تفسير حالة

الرضا الوظيفي لدى العاملين و انعكاسها على الفرد، والجماعة ، والمنظمة ومازالت الابحاث تقدم مبادئ وقواعد وأفكار جديدة، وقد ساعد الاهتمام بالعلاقات الانسانية في الفكر الإداري الحديث على ظهور عدد من النماذج والنظريات التي تستخدم في تفسير الرضا الوظيفي لدى العاملين وذلك حسب تسلسلها وهي على النحو التالي :

2-1 نظرية الإدارة العلمية :

حيث وضعت على يد روادها "تاييلور" و "فيبر" و "فايول"، واهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كافة السبل المادية التي ترفع من إنتاجية العامل، لتجعله يؤدي عمله بأقتان وبسرعة قصوى، ورغم ذلك لم تستطع الادارة أن تصل للرضا المطلوب ، ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الانسانية ، فهي اهتمت فقط بالدوافع المادية.

(Anqus, joseph, 1993, P 35)

2-2 - نظرية الحاجة:

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، بل انها تعتبر من أشهر النظريات التي ناقشت موضوع الدوافع، بل تمثل نقطة البداية في دراسة موضوع الدافعية والحوافز وفي الواقع توجد عدة نظريات مختلفة تتناول الحاجات ولكن التصنيفات الشائعة المقبولة هي تلك التي قدمها ابراهام ما سلو والذي قام بتدعيمها عام 1943 ،ويرى ما سلو أن الانسان لديه عدد من الحاجات وهذه الحاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي.

(شعبان ،1994، ص205)

وترتكز النظرية على أن الانسان اجتماعي ويعتمد على ما يوجد لديه من حاجات انية لم يتم إشباعها، و هي بالتالي تؤثر على سلوكه حيث يتم إشباعها وهذا ما يمثل دوافع الفرد، وفي حالة إشباع مستوى معني فإنه يتقدم للمستوى الثاني ،

وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلى انها تعرضت لبعض النقد في المجال التطبيقي، حيث أن الافراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات فيمكن أن يذهبوا الى العليا حتى و إن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة، ومن المأخذ عليها ما يلي :

إن حاجات الافراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي أو تسلسلي لجميع الافراد حيث أن الافراد يختلفون في حاجاتهم كما دلت الابحاث الحاجات لدى الانسان متداخلة ومترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية الى أننا وبشكل عام نستطيع القول بأن ما سلو قد أعطى مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة بالنفس البشرية ساعد في لفت الانتباه الى تفسير سلوك الفرد بصورة اجمالية ، الامر الذي أدى ببعض الباحثين الى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطق إشباع حاجيات الموظف يؤدي حتما إلي تحقيق الرضا الوظيفي لديه.

2-3- نظرية ألدرفير:

نتيجة الانتقادات التي وجهت الى نظرية ما سلو، بذل العديد من العلماء جهود للحد من عيوب هذه النظرية وكان من أوائل هؤلاء العلماء: ألدرفير الذي اقترح استبدالاً مستوى الحاجات لدى ما سلو من خمسة مستويات إلى ثلاثة وعرفت نظريته بالرموز (e.r.g)

وهي على النحو التالي:

أ- **حاجة البقاء:** وهي من الحاجات الضرورية التي يعمل الإنسان على تحقيقها لضمان بقاء حياته ويتم إشباعها من خلال عوامل البيئة مثل الحاجة الفسيولوجية وحاجات الأمن كالحاجة إلى الطعام والمأوى.

ب- **حاجة الارتباط:** وهي عبارة عن درجة ارتباط الفرد مع البيئة المحيطة والعلاقة القائمة ما بين الفرد وأفراد اجتماع الذي يعيش فيه "العلاقات الشخصية".

ج- **حاجات النمو:** وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان و استعداداته بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات أي المستوى الأعلى عند ماسلو .

- نظرية العاملين:

قام عالم النفس الامريكي فردريك هرزبرج و زميله سيدرمان بالتفريق بين مجموعتين من العوامل وهي:

أ- **العوامل الدافعة:** وهي تلك العوامل التي تؤدي إلى خلق قوة دفع للسلوك وتسبب الرضا الوظيفي وتدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي توجد في محتوى العمل وكيانه، وتصميم الوظيفة يتمثل في:

✓ الإنجاز وأداء العمل.

✓ مسؤوليات الفرد.

✓ الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

✓ فرص التقدم والنمو يفت العمل.

✓ أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة. (شكري، 1991، ص124)

ب- **العوامل الوقائية:** و هي العوامل التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتحييد مشاعر الاستياء وتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة و حماس لدى الأداء وتتمثل في بيئة العمل وهي على النحو التالي:

✓ ظروف العمل المادية

✓ العلاقات مع الرؤساء

✓ العلاقات مع المرؤوسين

✓ الإشراف

✓ قيمة أداء العمل وأهميته في المنظمة.

و على الرغم من تعرضها للعديد من الانتقادات و البحث إلا انها في الواقع أثبتت نفسها كمنظريّة حاول تفسري كيف ينشأ السلوك الدافعية لدى الأفراد.

(عبد الحليم، 2004، ص27)

2-4 - نظرية العدالة:

قام آدمز بالبحث في نظريه عدالة العائد وقد اعتبر ان هناك علاقه متبادله بين الموظف و المؤسسة التي يعمل فيها كيف يقدم الموظف جهوده خبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الاجر والترقيات والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة فيقوم الموظف بإجراء عمليه موازنه بين معدل عوائد الى ما يقدمه للمؤسسة وبين معدل عوائد الاخرين الى ما يقدمونه الى المؤسسة فاذا ما تساوى المعدلين شعر الفرد عندها بالرضا عن العمل واذا وجد اختلال بينهما من وجهه نظره فانه يشعر بالظلم مما يؤثر على ادائه الوظيفي ويزداد تغييبه عن العمل واذا وجد عملا آخر سيترك عمله الحالي (العويسات، 2002، ص 46)

2-5- نظرية التوقع :

قدم فيكتور و فروم نظرية التوقع التي تقوم على افتراض أن الانسان مجموعة من العمليات الذهنية إضافة الى أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي حصيلة للعوائد التي يحصل عليها الفرد أو شعوره و اعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد العلاقة المدركة بين الجهد و الاداء و الحافز المستسلم مقابل الاداء .

فالدافع للأداء = قوة الجذب + التوقع.

تعتمد النظرية على ثلاث جوانب هي:

- إدراك الفرد أن جهده سيؤدي إلى أداء معين
- إدراكه أن هذا الأداء سيؤدي إلى نتيجة معينة.

- قبول العائد أو المكافآت المرتبطة هذه النتيجة.

(لعويسات، 2002، ص42).

2-6- نظرية الإنجاز ماكيلان :

أوضح ماكيلاند أن هنالك ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة يسعى الأفراد لإشباعها وهذه الحاجات تعتبر الدافعة والمحركة للسلوك الإنساني وهي :

- الحاجة إلى القوة (السلطة، المركز الوظيفي، فرص الكسب)
- الحاجة إلى الاندماج و الانتماء أو الالفة) علاقات الصداقة (والمودة و التقدير.

الحاجة إلى الإنجاز) الإنجاز في العمل و الشعور بأن الفرد منتج و متقن للعمل.

(لعويسات، 2002، ص42)

2-7- نظرية تحديد الهدف :

تقوم هذه النظرية على أن مبعث دافعية الأفراد هي الأهداف و الغايات و مالها من أهمية لديهم، حيث أن سلوك الفرد في غالب الأحيان تحدده الأهداف التي يسعى إليها و ما يعطيها من أهمية، فكلما كانت الأهداف محددة و واضحة و مقبولة لدى الفرد، كلما كانت الدافعية لديه لتحقيقها أكبر و كذلك فإن للمعلومات التي يتلقاها الفرد عن مستوى أدائه و إنجازاته باتجاه تحقيق الأهداف الأثر الأكبر لاستشارة دافعيته لمزيد من العمل

(عبد الحليم، ص33)

3- أهمية الرضا الوظيفي :

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة على جميع المستويات (الفرد - المنظمة - المجتمع) فكل مستوي يتأثر .

3-1- أهمية الرضا الوظيفي على الموظف:

يؤثر على حياة الفرد، فالعمل يعتبر جزء من الحياة اليومية للفرد و له تأثيرات كبيرة عليها، فتحقيق الرضا في العمل من شأنه المساهمة في تحقيق الرضا على الحياة و جوانبها المختلفة.

كما أن الفرد الذي لا يشعر بالرضا في عمله يمكن أن تظهره عنده أعراض، عضوية كالتعب و التعرق، صعوبة التنفس، صداع الرأس فيلجأ لتناول الأدوية، و تناول المنومات، و قد يصل به الحد في بعض الحالات إلى الإدمان على المخدرات. كما يسبب فقدان الشهية و العصبية و الروح العدوانية.

- يساهم في رفع ثقة الفرد بنفسه إذا أحس بالرضا، و في نفس الوقت يمكنه أن يفقد الفرد ثقته بنفسه و يحس بالإحباط إذا ما لم يكن راضيا في عمله.

(الزعيبي، 2011، ص44)

3-1- أهمية الرضا الوظيفي على المنظمة:

- يقلل من حوادث العمل.

- يعتبر الرضا الوظيفي مقياس مدى فاعلية الأداء، فحدوث الرضا عند الفرد يزيد من أدائه و هو ما يعود على المنظمة بالربح والفائدة.

- يتحكم الرضا الوظيفي في الصراع داخل المنظمة، ففي حالة رضا الأفراد عن عملهم و محتواه و ظروفه و غير ذلك، يغيب الصراع، أما في حالة عدم رضاهم فهذا يولد الصراع.

يتحكم الرضا الوظيفي في نسبة غياب الموظفين فارتفاعه يؤدي إلى انخفاض نسبة الغياب، و بالعكس، إذا قل الرضا زاد التغيب والتأخر عن العمل. الرضا الوظيفي كفيل برفع مستوى الطموح لدى الموظفين، ما يعود بالفائدة على المنظمة.

- يؤدي الرضا الوظيفي إلى زيادة الإنتاج. (الزعبي، 2011، ص45)

3-2- أهمية الرضا الوظيفي على المجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع:

- ارتفاع معدلات الإنتاج و تحقيق الفعالية الاقتصادية.

- ارتفاع معدلات النمو و التطور للمجتمع. (السبيعي، 2009، ص121)

فيما سبق ذكره نستنتج بان الرضا الوظيفي يعتبر باعثا و محركا لطاقات و رغبات الافراد في العمل كونها تتيح الارتياح النفسي كالاستقرار الاجتماعي للأفراد و هو من المسائل الهامة التي تستوجب من المؤسسات الاهتمام بها من جميع النواحي و احد الاساليب او الادوات الادارية، التي تحقق الولاء ورضا و تعاون الموظفين مع الإدارة المتعلقة بانطباعات الموظفين عن الوظائف، و التي تختلف باختلاف شخصياتهم كحاجاتهم و رغباتهم.... الخ

4-أساليب قياس الرضا الوظيفي :

تتدرج أهمية قياس الرضا الوظيفي من أهمية المقاس كأحد أهم أهداف و برامج الإدارات في العصر الحالي ، و لقد كان سائدا في ما سبق أنه من الصعب قياس الرضا الوظيفي بدقة، و هو ما يعتبر خطأ في حق التقدم الهائل الذي حدث في العقود الستة الماضية في قياس المتغيرات المتعلقة بخصائص الأفراد مثل: الشخصية، الاتجاهات النفسية، الدافعية، الرضا و غيرها .

و قد قسم الأخصائيون مقاييس الرضا إلى مقاييس موضوعية و أخرى ذاتية كالآتي :

5-1- المقاييس الموضوعية: يقصد به كل المقاييس التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية له مثل:

الغياب و دوران العمل، و هذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي انه يستخدم الأساليب الموضوعية إذ هو عبارة عن رصد مضبوط لسلوك العمال كمسك سجلات الغيابات و دوران العمل. (شمسان 2004 ص 70)

معدل الغياب: إن معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، و هو مؤشر يمكن استخدامه للدالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل، فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطا بالعمل و أشد حرصا على الحضور مقارنة بمن يشعر بالاستياء من عمله .

و يحسب معدل الغياب عادة بطريقة وزارة العمل الأمريكي كالتالي:

كما تختلف طرق استعمال هذا المعدل حسب احتياجات المنظمة، فقد تعتبر فترات مثل: شهر، فصل، ستة أشهر، موسم، وأيضا المقارنة بين المنظمات من نفس النشاط أو النوعية تتخذ كمييار لاستخراج دلالات الرضا أو عدم الرضا.

(شمسان، 2004 ،ص 71)

-دوران العمل: يمكن استخدام معدل دوران العمل أو ترك الخدمة الذي يتم باختيار الفرد (استقالته) كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي، و عليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامه لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثيرها على الرضا الوظيفي، و حسب معدل دوران العمل كما يلي:

عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{100 \times \text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}}{\text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}}$$

إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة

(شمسان 2004 ص 72- 73)

5-2- المقاييس الذاتية: و يقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء استمارة كتابية (أو شفوية) (مقابلة شخصية .

-الاستمارة: و هي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما و هناك عدة أنواع و أصناف يمكن أن تتبلور على أساسها الاستمارة، سنذكر الأكثر شيوعا، و هي:

- دليل وصف العمل: و تحتوي على خمسة أسئلة حول العمل نفسه، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء أما الإجابات فهي (نعم، لا، لا أعرف).

- استبيان جامعة مسونا للرضا: و هو يستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا، إلى الحد الذي يكونون ما راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم (الأجر، فرص الترقية، التقدم، النقل ...). أما الإجابات المقترحة فهي متدرجة من راضي إلى غير راضي). (وحوش والذنيبات، 1999، ص 141)

- استبيان بيان الرضا الوظيفي: و هو يشمل أسئلة متنوعة حول كل جوانب الوظيفة التي يشغلها العامل.

- استبيان الرضا عن الأجر: و هو استبيان حول أنظمة الأجر و يتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد النقدية مثل الرضا عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادة في الأجر، المزايا الإضافية و إدارة نظام

(وحوش والذنيبات، 1999، ص 142_ 143)

6 - آثار الرضا و عدم الرضا الوظيفي :

حدد الباحثون في مجال السلوك التنظيمي عددا من النتائج المحتملة للرضا الوظيفي و لعدم الرضا الوظيفي ولكل منهما أثاره التنظيمية فعلى المنظمة السعي لتحسين الرضا الوظيفي وتجنب استياء الوظيفة.

6-1- الأثر الإيجابي للرضا الوظيفي :

للرضا الوظيفي آثار إيجابية بالغة على المنظمات بشكل عام، و يمكن تلخيص أهمها في: أثره على الأداء، الولاء، الصحة العضوية و العقلية للأفراد .

أ- الأداء: يقصد بالأداء "قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله كما و نوعا" ، فلقد كانت العلاقة الفعلية بين الرضا الوظيفي و الأداء موضوعا لكثير من الأعمال و البحوث و مسألة الجدل بين المنظرين على اعتبار أن هذين المتغيرين من أهم المتغيرات التنظيمية الفعالة، إن الرضا يؤدي إلى تحقيق الأداء المرتفع، فالعامل إذا ارتفع رضاه عن عمله زاد حماسه للعمل مما ينتج عنه إقبال و امتنان كبيران اتجاه عمله، و هذا يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع عمله و إنتاجيته و العكس صحيح، أي أن الانخفاض في الرضا يشعر العامل بالقلق و عدم الاستقرار مما ينعكس سلبا على مستوى أدائه.

ب- الولاء التنظيمي: يعكس الولاء طبيعية الشعور لدى الأفراد اتجاه منظماتهم و مدى تعلقهم و توحدهم من أجل خدمتها، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا تأثرا واضحا حيث أن الراضين عن عملهم يتصفون بالتعاون و تقوية العلاقات الاجتماعية بينهم، كما أن لديهم الرغبة في الحفاظ على موارد المنظمة و كتم المصاعب دون شكوى حسب طبيعة الأشخاص (و هي كلها مميزات الولاء التنظيمي).

ج - الصحة العضوية و العقلية: بالإضافة إلى الآثار المذكورة سابقا هناك آثار أخرى و هي تلك التي تتعلق بصحة العمال و يقصد بها الصحة العضوية من

ناحية، حيث أن الحالة النفسية لها آثار على الصحة العضوية للعمال و بالتالي تتأثر كل العناصر السابقة (الأداء، الولاء) سلبا و إيجابا، كما وجد ارتباط بين الرضا و بعض الأعراض، العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس و غيرها ، كما يؤثر الرضا على الصحة العقلية من ناحية أخرى، حيث أن محيط العمل الجيد يبعث على ارتياح الحالة العقلية بعيدا عن المشاكل و الاضطرابات النفسية، و العكس صحيح، حيث توصل العديد من الباحثين إلى وجود علاقة قوية بين الرضا و الصحة العقلية. (الكشروود، 1995، ص120)

6-2- الأثر السلبي للرضا الوظيفي :

للرضا الوظيفي آثار سلبية و ذلك عندما تكون درجة الرضا الوظيفي ضعيفة أو معدومة، أي في حالة عدم الرضا الوظيفي، تؤثر هذه الآثار على المنظمة سلبيا، و من أهم هذه الآثار نذكر ما يلي:

أ- الغياب عن العمل: يعرف الغياب عموما على أنه: "نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم"، و أسبابه عديدة تتمثل في المرض عطل الأمومة، حوادث العمل أو أسباب عائلية، أسباب إدارية أو التكوين خارج المنظمة. (حسن، 2001 ص175)

ب- دوران العمل: يعين ترك العمل و هذا الأخير يعبر عن استقالة العامل من منظمته طواعية، و هذه الاستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المنظمة كتكلفة الاحلال، تكلفة التدريب و تكلفة التعيين و التي تزداد كلما ارتقينا في السلم أو الهرم التنظيمي، بالإضافة إلى أن المنظمة تتحمل تكاليف أخرى غير ملموسة مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها هذا الفرد المستقيل.

ج- التمارض: تعد من وسائل الانسحاب الغير المباشر من العمل عن طريق اتخاذ الذرائع و الحجج، فالتمارض، هو ادعاء المرض وهو ظاهرة تعرف في الغالب عن

عدم رضا العامل و ذلك من خلال الضغط النفسي الذي يواجه داخل المنظمة أو خارجها فيلجأ العامل إلى الحالة المرضية المقنعة للابتعاد عن محيط العمل تهرباً من الواقع الذي يعيشه و كذلك للتقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء عمله.

(حسن، 1998، ص 311)

د- **الإصابات:** إن الحوادث الصناعية و الإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، و هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد الوظيفي، و بالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة و عدم الرغبة في العمل ذاته و على هذا الأساس تفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده أقرب إلى الإصابة.

-**الشكاوي:** إن ارتفاع الشكاوي والمظاهرات يظهر كثيرا في منظمات يغلب عليها عدم الرضا عن نمط الإشراف، فالعامل يستعمل وسيلة التظلم و الشكوى كآخر إجراء للتعبير عن تدمره اتجاه الأسباب التي جعلته في حالة عدم رضا عن عمله أو عن غيرها و ذلك هدف جلب اهتمام المشرفين و الإداريين لدراسة وضعيته.

(نعساني، ص 69)

هـ - **الإضراب:** هو الضغط الأقصى الذي يستطيع العمال ممارسته على الإدارة، لذلك فهو يعتبر من أقوى الوسائل الاحتجاجية التي يتخذها العمال كرد فعل على عدم الرضا الوظيفي، حيث يعبر عن التذمر و حالة الفوضى و الإهمال التي يعيشها العامل داخل المنظمة و يلجأ العمال إلى هذا الشكل (الإضراب) سواء كانوا في جماعة صغيرة أو كبيرة العدد، ردا على الوضعية التي يعيشونها (الأجر المنخفض، طرق الإشراف، الترقية..). عاكسا لطموحاتهم و تطلعهم إلى زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل أو المطالبة بالتغيير و غيرها ، و الإضرابات التي لا تتسبب في الخسائر للمنظمة فقط بل تتسبب حتي في عدم الاستقرار.

د- اللامبالاة و التخريب: إن المسؤولين عادة يحافظون على صيانة الآلات من الأعطال كي لا تؤثر على سلامة المنتجات وتجهيزات المنظمة، غير أنهم لا يدركون أن حجر الزاوية في المنظمة هو العامل و أن انخفاض درجة الرضا ينعكس على مدى اهتمامه و انضباطه أثناء تأديته لواجباته مما ينجر عنه وقوع حالة من الإهمال و اللامبالاة و اللذان يؤديان بدورهما إلى قيام العامل بتخريب أدوات الإنتاج أو حتي إلحاق الضرر بالمنتج ذاته . (نعساني، ص 70 - 71)

خلاصة الفصل

إن ما سبق التعرض له من أفكار، يعكس بوضوح أهمية موضوع الرضا الوظيفي كونه أحد المواضيع المهمة التي حظيت و لا تزال تحظى باهتمام الباحثين في مختلف الميادين و التخصصات، حيث أن تقدم المجتمعات و تطور مؤسساتها و إستمرارها يعتمد و بشكل كبير و أساسي على رضا عامليها في ضل بيئة أهم ما يميزها هو التسارع المذهل لوتيرة التغيير ،و إن المؤسسات الحديثة تركز جهودها حول كيفية توفير المناخ المناسب الذي يمكنها من تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع الدراسة

4- عينة الدراسة

5- أداة الدراسة

6- الدراسة الاستطلاعية

1- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في
الدراسة

1- منهج الدراسة :

المنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون منهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم.

واستناداً إلى كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها.

وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث. (بشير صابح الراشدي، 2000، ص 59).

وبناءً على ما سبق ذكره فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى مع أهداف الموضوع ويساعدنا في الدراسة والتحقق من فرضيات الدراسة وتفسيرها.

2- حدود الدراسة:**1-2- الحدود البشرية:**

طبقت الدراسة على عمال وكالة التنمية الاجتماعية بولاية الاغواط.

2-2- الحدود المكانية:

أجريت الدراسة على مستوى وحدات وكالة التنمية الاجتماعية لولاية الاغواط.

2-3- الحدود الزمانية للدراسة:

تم اجراء الدراسة الميدانية من 2025/04/01 إلى غاية 2025/05/30

3- مجتمع الدراسة :

يمكن أن يتم تعريف المجتمع (population) على أنهم جميع الأشخاص أو العناصر ، وحدة التحليل (unit of analysis) التي تحتوي على السمات التي يرغب الفرد في دراستها ويمكن أن تكون وحدة التحليل عبارة عن شخص أو مجموعة أو منظمة أو بلد أو شيء أو أي كيان آخر ترغب في استخلاص الاستنتاجات العلمية منه (أنول باتشيرجي، 2015، ص 188).

وبالتالي فمجتمع الدراسة هو المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها الباحث في بحثه بقصد جمع البيانات عنها والقيام بإجراءات الدراسة الميدانية على جزء منها يسمى بالعينة بحيث يمكن أن تعمم نتائج البحث عليها وبالنسبة لهذه الدراسة فإن مجتمع الدراسة هو كل عمال وكالة التنمية الاجتماعية لولاية الأغواط والموزعين على مختلف وحداتها .

4- عينة الدراسة :

بالنظر إلى العدد المحدود لجميع عمال وكالة التنمية الاجتماعية لولاية الأغواط والبالغ عددهم 47 موظفا ، فقد اعتمد الباحث على الحصر الشامل لجميع العمال ، حيث شملت العينة النهائية 37 موظفا ، وهذا لأن فترة انجاز البحث عرفت وجود 4 موظفين في حالة عطلة ، أما الباقي فمنهم فكانوا في حالة توقف تحفظي من طرف الإدارة .

4-1- خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الجنس:

النسبة	التكرار	الجنس
73%	27	ذكر
27%	10	أنثى
100,0%	37	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور قد بلغت 73% بحصة 27 فرد من حجم العينة ، بينما بلغت نسبة الإناث 27% بحصة 10 أفراد من حجم العينة ، وهي نسبة تسمح بإجراء المقارنة لمتغيرات الدراسة في خاصة الجنس .

الجدول رقم (02) : يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث السن:

النسبة	التكرار	السن
8,1 %	3	20-30 سنة
16,2 %	6	31-40 سنة
75,7 %	28	41 سنة فأكثر
100 %	37	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن الفئات السنية المحددة في أداة الدراسة قد جاءت بنسبة 8,1 % للفئة (20-30 سنة) بحصة 3 أفراد ، و 16,2 % نسبة للفئة (31-40 سنة) بحصة 6 أفراد ، ونسبة 27% لفئة (أكثر من 41 سنة) بحصة 28 فرد .

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث الحالة الاجتماعية :

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
86,5 %	32	متزوج/ة
13,5 %	5	عزباء/أعزب
100 %	37	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه والذي يمثل توزيع الحالة الاجتماعية لدى عينة الدراسة أن نسبة المتزوجين قد بلغت 86,5 % بحصة 32 فرد، بينما بلغت نسبة العزاب 13,5 % بحصة 05 أفراد .

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة الأساسية من حيث سنوات الخدمة :

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
5-10 سنوات	8	21,6 %
11-20 سنة	28	75,7 %
أكثر من 20 سنة	1	2,7 %
المجموع	37	100%

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد الذين يمثلون سنوات الخدمة لفئة (5-10 سنوات) قدرت بـ 21,6 % بحصة 8 (ثمانية) أفراد، بينما قدرت نسبة فئة (11- 20 سنة) بـ 75,7 % بحصة 28 فرد ، فيما جاءت نسبة الفئة (أكثر من 20 سنة) بـ 2,7 % بحصة فرد واحد (1) .

5- أداة الدراسة:

بالإضافة إلى البيانات الشخصية، من الجنس، السن، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة.

تم الاعتماد على مقياس مؤشرات الضغط النفسي لدى المعلمين لصاحبه (رضا مسعودي، 2010) ، ومقياس الرضا الوظيفي معد من طرف الباحث وذلك بالاستعانة ببعض الدراسات السابقة ، وفيما يلي وصف لأداتي الدراسة .

5-1- وصف مقياس الضغط النفسي :

جاء مقياس الضغط النفسي في دراسة لصاحبه رضا مسعودي في دراسة نشرت في مجلة الوقاية والارغونوميا العدد 3 ، سنة 2010 ، حيث طبق في مرحلته الاخيرة بعد عملية الصدق المنطقي (صدق المحكمين) وصدق التكوين الفرضي بمجموع 35 بندا تتناول المؤشرات الفيزيولوجية ، المؤشرات النفسية، والمؤشرات السلوكية بحيث يطلب من المفحوص قراءة كل مؤشر وتحديد مدى ظهوره لديه بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة أمام واحد من خمس اختيارات هي : دائما = 5 درجات، غالبا=4 درجات، أحيانا = 3 درجات، نادرا = 2 درجة، أبدا=1 درجة.

الجدول رقم (05): يوضح درجات الموافقة على عبارات مقياس الضغط النفسي

البدائل	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	1	2	3	4	5

5-2- وصف استبيان الرضا الوظيفي:

بعد الرجوع إلى تراث السلوك التنظيمي ودراسات علم النفس العمل والتنظيم تم بناء مقياس

يتكون من 24 عبارة توضح درجة موافقة المبحوثين على مؤشرات الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (06): يوضح درجات الموافقة على عبارات مقياس الرضا الوظيفي

الدرجة	البدائل
1	غير راض تماما
2	راض إلى حد ما
3	راض تماما

6- الدراسة الاستطلاعية.

لقد تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من 2025/04/01 إلى غاية 2025/04/15 وتم إجراؤها على عينة مكونة من 30 فرد للتأكد من السلامة اللغوية لأداة الدراسة ومدى نجاعتها والتحقق من خصائصها السيكومترية على أن لا يتم ادراج أفراد العينة الاستطلاعية في الدراسة الأساسية فيما بعد.

6-1- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

6-1-1- صدق أداتي الدراسة :

أولا : صدق المحكمين :

بعد تحضير أداتي الدراسة (مقياس الضغط النفسي ، ومقياس الرضا المهني) لجأ الباحث في البداية إلى عملية التحكيم حيث تم توزيع الأداتين على (06) ستة أساتذة محكمين من جامعة الأغواط والمركز الجامعي افلو ، وقد تلقينا رد (05) منهم - قائمة الملاحق- وكانت نسبة القبول لبنود أداتي الدراسة تتجاوز 85 / ، مع اقتراح بعض التعديلات على الصياغة اللغوية لبعض البنود، وهو ما تم العمل به .

ثانيا - صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الضغط النفسي :

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه، والارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان ، وفي الجدول أدناه نتائج صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الضغط النفسي.

جدول رقم(07) : يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لاستبيان الضغط النفسي.

الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة
0.613	29	0.883	22	0.556	15	*0.260	08	*0.276	01
0.653	30	0.664	23	0.421	16	0.603	09	0.476	02
0.566	31	0.481	24	0.747	17	0.650	10	0.691	03
0.517	32	0.503	25	0.745	18	0.361	11	0.409	04
0.570	33	0.637	26	0.672	19	0.639	12	0.413	05
0.602	34	0.479	27	0.593	20	0.580	13	0.500	06
0.600	35	0.433	28	0.481	21	0.562	14	0.386	07

يبين الجدول أن معظم معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ إلا العبارات رقم 01 و رقم 08 اللتين تم حذفهما في استبيان الدراسة الأساسية وبذلك يعتبر المقياس صادقاً لما وضع لقياسه

ثالثا - صدق الاتساق الداخلي للاستبيان الرضا الوظيفي :

جدول رقم (08) : يمثل نتائج الصدق الاتساق الداخلي لاستبيان الرضا الوظيفي

الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة	الارتباط	العبرة
0.789	19	0.760	13	0.795	07	**0.597	01
0.618	20	0.658	14	0.649	08	0.653	02
*0.254	*21	0.709	15	0.507	09	0.481	03
0.751	22	0.726	16	0.661	10	0.710	04
0.545	23	0.487	17	0.556	11	0.602	05
0.543	24	0.645	18	0.539	12	0.794	06

يبين الجدول أن معظم معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \geq 0.05$ إلا العبارة رقم 21 التي تم حذفها في استبيان الدراسة الأساسية وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه .

رابعا - صدق المقارنة الطرفية:

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي، حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى بحيث تم أخذ 27% من أعلى التوزيع و 27% من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد (5) أفراد في كل مجموعة وبعد ذلك تم حساب الفرق (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (09) يوضح نتائج المقارنة الطرفية لمقاييس الضغط النفسي والرضا الوظيفي :

المقياس	المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	القيم الدنيا	5	56.40	7.57	7.704	8	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	5	83.20	1.78				
الرضا الوظيفي	القيم الدنيا	5	30.80	2.77	11.965	8	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	5	46.40	0.89				

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها في استبيان الضغط النفسي أن متوسط المجموعة الدنيا 56.40 بانحراف معياري 7.57، بينما متوسط المجموعة العليا بلغ 83.20 بانحراف معياري قدره 1.78 حيث بلغت قيمة "ت" 7.704 ، بينما بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي قدر متوسط المجموعة الدنيا 30.80 بانحراف معياري 2.77، بينما متوسط المجموعة العليا بلغ 46.40 بانحراف معياري قدره 0.89 حيث بلغت قيمة "ت" 11.965 عند درجة الحرية 14 ومستوى الدلالة 0.000 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات لأن الدلالة الإحصائية

0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.005 بين المجموعتين، وأن المقياس لديه قدرة تمييزية وهذا ما يؤكد أن المقياس صادق.

6-1-2- ثبات أداتي الدراسة:

يقصد بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

أولا - معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات أداتي الدراسة :

الجدول رقم (10): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأدوات :

الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرومباخ
الضغط النفسي	35	0.932
الرضا الوظيفي	24	0.933

واضح من النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث وصلت إلى 0.932 بالنسبة لاستبيان الضغط النفسي، بينما بالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي فقد قدر ب 0.933، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال احصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تتنوع الأساليب الإحصائية باختلاف أهداف البحث، من أجل الوصول إلى التحليل الموضوعي للمعطيات المستقاة من الميدان والتي تم تحصل عليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، للإجابة على تساؤلاتها والتحقق من صحة فرضياتها المصاغة، وفي الدراسة الحالية تم الاستعانة بالنظام الإحصائي (SPSS) بنسخته (21) للمعالجة الإحصائية للبيانات وهو يعد من أكثر الأنظمة الإحصائية إستخداما وشيوعا لإجراء التحليلات المختلفة.

- وقد تمثلت الأساليب الإحصائية التي إستخدمها (Spss) في:
- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة.
 - معامل "ألفا كرونباخ" (Alfa Chronbach) لحساب الثبات.
 - معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson) لحساب العلاقة بين العبارات والمقياس في صدق الاتساق الداخلي والاتساق البنائي، ولقياس العلاقة بين المتغيرين.
 - المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.
 - اختبار T-test لعينة واحدة
 - اختبار T-test لعينتين مستقلتين
 - اختبار التباين الأحادي Anova.

الفصل الخامس : عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة

5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على ما يلي :

" توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط " .

الجدول رقم (11): يوضح العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

القرار	قيمة sig	قيمة R بيرسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات
دال عند 0.05	0.000	-	16.56	85.22	الضغط النفسي
		0.792	10.37	47.03	الرضا الوظيفي

يُبين الجدول أن هناك علاقة ارتباط قوية جدًا بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون (R) نحو -0.792، وهي قيمة سالبة وعالية، مما يدل على وجود علاقة عكسية قوية بين المتغيرين؛ أي أنه كلما ارتفع الضغط النفسي انخفض الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة والعكس صحيح. كما تُشير قيمة الدلالة الإحصائية (sig = 0.000) إلى أن العلاقة دالة إحصائيًا عند مستوى 0.05، ما يعزز من موثوقية هذا الارتباط ويؤكد أن النتيجة لم تأتِ بمحض الصدفة.

- مناقشة وتفسير وتحليل نتيجة الفرضية الأولى :

بالنظر إلى نتيجة هذه الفرضية فهذا يعني أن هناك علاقة عكسية قوية بين المتغيرين، فكلما زاد مستوى الضغط النفسي الذي يتعرض له الموظف انخفض مستوى رضاه الوظيفي بشكل كبير، والعكس صحيح أي كلما انخفض مستوى الضغط النفسي زاد الرضا الوظيفي

وتبدوا هذه النتيجة منطقية وتدعم العديد من النظريات والدراسات السابقة في مجال علم النفس التنظيمي (دراسة "سمايلي محمود" (2007) ودراسة "العراوي سحنون" (2008))، وتعتبر العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي حجر الزاوية في فهم كيفية تأثير ظروف العمل على الموظفين ورفاهيتهم ، كما تشير هذه النتيجة إلى أهمية إدارة الضغط النفسي للمؤسسات والأفراد على حد سواء ما يساهم في تحسين بيئة العمل وتوفير الدعم النفسي اللازم حتى تكون بيئة العمل غير ضاغطة على الموظفين ومما يدعم هذا التفسير هو التركيبة البشرية لعمال الخلايا الجوارية على مستوى البلديات التابعة لوكالة التنمية الاجتماعية حيث أنها تتكون من مختص نفسي وطبيب عام كمناصب أساسية في تركيبة هذه الخلايا وبالتالي فإن التكوين العلمي لكل منهما يساهم بشكل مباشر في إدارة الضغط النفسي على النحو الذي توصلت إليه نتيجة هذه الفرضية مما يساهم في خلق بيئة عمل صحية تمتلك القدرة والوعي اللازم لتسيير ضغوط العمل .

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي :

"مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط مرتفع ."

الجدول رقم (12): يوضح مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة

بحساب المتوسط الفرضي (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$.135=2/ (5 \times 33) + (1 \times 33)$$

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	99	37	85.22	16.56	36	7.265	0.000

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي لمستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة بلغ 85.22، وهو أقل من المتوسط الفرضي المحسوب والبالغ 155، مع انحراف معياري قدره 16.56، وهو ما يعكس تبايناً متوسطاً في استجابات أفراد العينة.

وللتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي، تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة 7.265 بدرجة حرية تساوي 36. وبالرجوع إلى مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) والمحدد بـ 0.000، نلاحظ أن هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي غير دال إحصائياً، ومنه نرفض فرضية البحث، إذ تشير هذه النتائج إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة منخفض.

- مناقشة وتفسير وتحليل نتيجة الفرضية الثانية :

يمكن أن نفسر هذه النتيجة بأن عينة الدراسة تتمتع بآليات تكيف قوية وفعالة مع الضغوط ويتمتعون بمهارات عالية في إدارة التوتر، مثل القدرة على حل المشكلات، أو الدعم الاجتماعي القوي، أو ممارسة الأنشطة الترويحية، أو حتى استخدام استراتيجيات معرفية معينة تساعدهم على إعادة صياغة المواقف الضاغطة بالإضافة إلى الدعم الاجتماعي الذي والمساندة (عائلة، أصدقاء، مجتمع)، الذي يمكن أن يكون بمثابة حاجز وقائي ضد الضغط النفسي، مما يقلل من تأثير المسببات المحتملة للتوتر والضغط، وبالنظر إلى ما يمكن أن يتمتع به أفراد العينة من مرونة نفسية كون التكوين العلمي للمورد البشري لموظفي وكالة التنمية الاجتماعية يتألف عادة من أخصائيين نفسانيين وأطباء كما سلف ذكر ذلك في التفسير السابق، بالإضافة إلى هذا فإن الباحث يرجح احتمال تحيز في استجابة المشاركين، فقد يميل البعض إلى إعطاء إجابات "اجتماعية مرغوبة" تظهرهم في صورة إيجابية، وبالتالي يقللون من الإبلاغ عن مستويات الضغط لديهم، أو أن الفترة الزمنية لإجراء الدراسة قد تكون فيها ضغوط أقل من المعتاد حيث تكون

مستويات الضغط منخفضة بشكل طبيعي، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه رضا مسعودي (2010) في دراسته حيث توصل إلى إدراك الإناث للضغط النفسي أعلى من إدراك الذكور ما يعني وجود فروق دالة احصائياً في إدراك الضغط النفسي بين الجنسين لصالح الإناث.

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي :

"مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط منخفض".

الجدول رقم (13): يوضح مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة

بحساب المتوسط الفرضي (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$.46=2/(3 \times 23)+(1 \times 23)$$

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	46	37	47.03	10.37	36	0.571	0.572

يتبين من الجدول أن المتوسط الحسابي لمستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة بلغ 47.03، وهو أقل من المتوسط الفرضي المحسوب والبالغ 48، مع انحراف معياري قدره 10.37، وهو ما يعكس تبايناً متوسطاً في استجابات أفراد العينة.

وللتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي، تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة 0.571 بدرجة حرية تساوي 36. وبالرجوع إلى مستوى الدلالة الإحصائية (Sig) والمحدد بـ 0.572، نلاحظ أن هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يعني أن الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي غير دال إحصائياً. تشير هذه النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة متوسط.

- مناقشة وتفسير وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة :

يمكن أن نفسر نتيجة هذه الفرضية والتي أبانت عن مستوى متوسط للرضا المهني لدى أفراد العينة بطبيعة البيئة الوظيفية فقد تكون بيئة العمل تحتوي على مزيج من العوامل الإيجابية والسلبية التي تتوازن فيما بينها لتؤدي إلى مستوى متوسط من الرضا. على سبيل المثال، قد يكون الأجر جيداً ولكن فرص التطور المهني محدودة، أو قد تكون العلاقات مع الزملاء ممتازة ولكن عبء العمل مرتفع، ومن الممكن أن يشعر الأفراد بالرضا عن جوانب معينة من وظائفهم (مثل الاستقرار الوظيفي، الموقع، المرونة في ساعات العمل) بينما يشعرون بعدم الرضا عن جوانب أخرى (مثل الترقيات، التقدير، بيئة العمل المادية)، هذا التوازن يؤدي إلى متوسط عام في الرضا كما يمكن أن لا تكون هناك عوامل ضاغطة سلبية بشكل كبير لتدفع الرضا إلى مستوى منخفض جداً، وفي الوقت نفسه لا توجد محفزات إيجابية استثنائية لدفعه إلى مستوى مرتفع جداً فتوقعات أفراد العينة من وظائفهم متوسطة في الأساس، وبالتالي فإن تحقيق مستوى "متوسط" من الرضا يتماشى مع هذه التوقعات ولا يعتبر أمراً سلبياً بالنسبة لهم، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "سمايلي محمود" (2007) حيث كان مستوى الرضا الوظيفي متوسط نسبياً لدى عينة الدراسة المتمثلة في مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، بينما تختلف هذه النتيجة مع توصلت إليه دراسة "العرباوي سحنون" (2008) في فرضيتها التي تشير إلى تأثير لرضا الوظيفي بمستوى الضغط النفسي المرتفع مما يجعل من العلاقة عكسية بينهما.

4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على ما يلي :

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس".

الجدول رقم (14) : يوضح اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.

القرار	قيمة sig	قيمة ت	درجة الحرية df	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس	المتغير
								المقياس
غير دال عند 0.05	0.369	0.911	35	17.98	83.70	27	ذكر	الضغط النفسي
				11.74	89.30	10	أنثى	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" بلغت (0.911) عند مستوى الدلالة (0.369) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية ، ومنه لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس.

- مناقشة وتفسير وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة :

يمكن تفسير هذه النتيجة المتمثلة في عدم وجود فروق حقيقية ذات دلالة إحصائية أو عملية في مستويات الضغط النفسي بين الرجال والنساء في هذه العينة بالسياق المهني للعينة من حيث تشابه الأدوار والضغوط فقد يكون كل من الرجال والنساء يواجهون أنواعًا متشابهة من الضغوط الحياتية واليومية والمهنية، على سبيل المثال قد تكون الضغوط المتعلقة بالعمل، أو الأعباء الاقتصادية، أو المسؤوليات الأسرية، أو حتى التحديات الاجتماعية العامة منتشرة بالتساوي بين الجنسين، كما يمكن أن تكون الفروق موجودة ولكن لا يتم الإبلاغ عنها بشكل صريح بسبب الأعراف الاجتماعية. على سبيل المثال، قد يتردد الرجال والنساء في الإبلاغ عن ضغوطهم

النفسية بسبب أسباب شخصية ترتبط بالمحيط الاجتماعي والمهني ، مما يؤدي إلى انخفاض مصطنع في مستويات الضغط وهي أسباب يصعب ضبطها في البحث العلمي بالنظر إلى الذاتية والتحيز في إجابات أفراد العينة .

5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على ما يلي :

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير السن".

الجدول رقم (15): يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير السن :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	السن
8,888	95,00	3	20-30 سنة
18,403	79,67	6	30-40 سنة
16,725	85,36	28	41 سنة فأكثر
16,563	85,22	37	المجموع

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	Sig قيمة	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	بين المجموعات	472,508	2	236,254	0,854	0,435	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	9403,762	34	276,581			
	المجموع	9876,270	36				

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.854) عند مستوى الدلالة (0.435) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعات الثلاث ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية ، وعليه " لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي بين أفراد العينة تعزى لمتغير السن.

- مناقشة وتفسير وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة :

قد تكون العوامل المسببة للضغط النفسي في لدى مجتمع الدراسة (ولاية الاغواط)، متشابهة بشكل كبير عبر الفئات العمرية المختلفة، فعلى سبيل المثال قد تكون الضغوط الاقتصادية، أو التحديات الاجتماعية، أو حتى تأثير التغيرات المناخية أو البيئية، تؤثر على مختلف الفئات السنية بطرق متقاربة، فقد يحصل الأفراد من جميع الفئات العمرية على دعم اجتماعي متماثل نسبياً يخفف من حدة الضغوط مما يؤدي إلى مستويات ضغط نفسية متشابهة هذه المساندة والدعم نجدها بشكل أو بآخر في بيئة العمل مما يمكن أن يسهم في التقليل من حجم الفروق المحتملة المرتبطة بالعمر، بالإضافة إلى هذه الأسباب فقد تختلف طريقة إبلاغ الأفراد عن الضغط النفسي حسب العمر، على سبيل المثال، قد يكون كبار السن أقل ميلاً للإبلاغ عن ضغوطهم أو قد يكون لديهم منظور مختلف للتعامل معها مقارنة بالشباب أو قد يكون هناك بعض التحفظ والذاتية في التعبير عن ذلك.

الاستنتاج العام :

بعد القيام بهذه الدراسة انطلاقاً من بناء الاشكالية ، ثم محاولة الإحاطة النظرية والعلمية بمختلف جوانب الموضوع ، وبعد القيام بالدراسة الميدانية والمعالجة الاحصائية والمناقشة والتفسير تم التوصل إلى النتائج التالية :

1- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة .

2- مستوى الضغط النفسي منخفض لدى أفراد العينة .

3- مستوى الرضا الوظيفي متوسط لدى أفراد العينة .

4- لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي لدى عمال وكالة التنمية الاجتماعية بالأغواط تعزى إلى متغير الجنس .

5- لا توجد فروق في مستوى الضغط النفسي بين أفراد العينة تعزى لمتغير السن .

- الاقتراحات والتوصيات :

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية، يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية :

أولاً: الاقتراحات بالنظر إلى أن مستوى الضغط النفسي منخفض لدى أفراد العينة، وأن مستوى الرضا الوظيفي متوسط، مع وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين، وعدم وجود فروق في مستوى الضغط النفسي تعزى للجنس والسن، يمكننا اقتراح ما يلي :

- لتعزيز الرضا الوظيفي :

- تحسين بيئة العمل: العمل على تحسين الجوانب التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي مثل ظروف العمل المادية، ووضوح الأدوار والمسؤوليات .

- برامج التقدير والتحفيز: تصميم وتنفيذ برامج فعالة لتقدير جهود الموظفين ومكافأتهم على إنجازاتهم، مما يعزز شعورهم بالقيمة والانتماء.

- فرص التطوير المهني: توفير فرص للتدريب والتطوير المستمر، بما في ذلك ورش العمل والدورات التدريبية، لتمكين الموظفين من اكتساب مهارات جديدة والتقدم في مساراتهم المهنية .

قنوات التواصل الفعالة: تعزيز قنوات التواصل المفتوحة والشفافة بين الإدارة والموظفين للاستماع إلى آرائهم واهتماماتهم ومعالجة أي تحديات تواجههم .

- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية: دعم الموظفين لتحقيق توازن صحي بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، من خلال سياسات مرنة إن أمكن

للحفاظ على مستوى الضغط النفسي المنخفض:

- برامج الوعي بالصحة النفسية: تنظيم ورش عمل أو جلسات توعية حول أهمية الصحة النفسية وطرق التعامل مع الضغوطات اليومية بشكل عام، حتى لو كانت المستويات الحالية منخفضة .

- تعزيز الدعم الاجتماعي: تشجيع بيئة عمل داعمة حيث يمكن للموظفين تقديم الدعم لبعضهم البعض والتعاون الفعال

ثانياً: التوصيات بناءً على النتائج المذكورة، نوصي بما يلي :

التركيز على الرضا الوظيفي كأولوية: نظراً لأن مستوى الضغط النفسي منخفض بالفعل، فإن الجهود يجب أن تركز بشكل أساسي على رفع مستوى الرضا الوظيفي من "متوسط" إلى "مرتفع"، حيث أن تحسين الرضا الوظيفي قد يساهم في الحفاظ على مستوى الضغط النفسي المنخفض أو حتى خفضه بشكل أكبر نظراً للعلاقة الارتباطية المكتشفة.

- تصميم مبادرات شاملة: بما أن الدراسة لم تظهر فروقاً في مستوى الضغط النفسي بناءً على الجنس والسن، فإن أي برامج أو مبادرات تهدف إلى تحسين الرضا الوظيفي أو إدارة الضغط النفسي يجب أن تكون شاملة وتستهدف جميع أفراد العينة دون تمييز بناءً على هذه المتغيرات .

المتابعة الدورية: إجراء دراسات متابعة دورية لقياس مستويات الضغط النفسي والرضا الوظيفي بعد تطبيق أي من الاقتراحات المذكورة، لتقييم فعاليتها وإجراء التعديلات اللازمة

- دراسة العوامل المؤثرة: على الرغم من أن الدراسة كشفت عن علاقة ارتباطية، إلا أنها لم تحدد طبيعة هذه العلاقة (سببية). لذا، يوصى بإجراء دراسات مستقبلية أعمق لتحديد العوامل المحددة التي تساهم في الرضا الوظيفي المنخفض، وتلك التي تساهم في الحفاظ على الضغط النفسي المنخفض.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- الكتبي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005.
- بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة - دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء-، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010،
- جرينبرج جيرالد، روبرتبارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ، الرياض، 2004.
- سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991.
- ابن المنظور لسان العرب، دار الصادر ، بيروت مجلة 12 01/4 2000
- أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2000.
- الذنبيات محمود ومحمد وبوحوش عمار (2011)، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث الطبعة 6 ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر .
- الزعبي مروان طاهر (2011) ،الرضا الوظيفي طرق قياسه وتفسير درجاته واساليب زيادته في العمل، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان .
- السبعي محمد منوخ (2009)الرضا الوظيفي، دار الزهراء للنشر والتوزيع عمان .
- الصيرفي محمد عبد الفتاح ،(2008) مبادئ التنظيم والادارة، دار المناهج للنشر الأردن.
- المغربي عبد الحميد (2004) ، جودة الحياة العمل وأثرها تنمية افستغراق الوظيفي ، جامعة زقازيق مجلة مصر .
- انطوان نعمة منجد، (2000) ، في اللغة العربية المعاصرة بيروت دار المشرق.

- بالأكل رفيقة، (2017)، دور العلاقات الانسانية في تحسين الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر شهادة ماستر كلية العلوم الاجتماعية جامعة دكتور مولاي طاهر سعيدة الجزائر .
- بقرورة زوينة (2013)، أثر إدارة الصراع التنظيمي على رضا الوظيفي، رسالة الماجستير العلوم السياسية والإعلام جامعة الجزائر 03 في الجزائر .
- بوستيل، نجوى، انعكاسات ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية، فعاليات المؤتمر الوطني حول ضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال، الجزائر: 2014/01/20/19.
- جمال الدين مرسي و آخرون: السلوك التنظيمي نظريات و نماذج في المنظمة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002،.
- جمعة سيد مصطفى، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، 2007،.
- حسن راوية (1999) ، إدارة الموارد البشرية مكتب الجامعي
- حسن راوية، (2001) سلوك المنظمات، الإسكندرية دار شهاب
- حسن عادل، (1998) ادارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة .-
- حمداوي عمر، (2008) ،الرضا الوظيفي ودوره في تحقيق اهداف المؤسسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، محمد خيضر بسكرة .
- حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان ،2004،.
- شمسان احمد محمد صالح، (2004) ،رضا الوظيفي واثره على كفاءة الأداء، اعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء ، اطروحة دكتوراه كلية التربية جامعة صنعاء اليمن .

- عويد سلطان المشعان: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت و علاقتها بالاضطرابات النفسية الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، مجلد (28) عدد(1)، 2000.
- فائق فوزي حسن، نظرية المنظمة، ط 1، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 1996.
- قيقوب عيسى، (2001) ،المناخ التنظيمي وتأثيره على الرضا والأداء الوظيفي، رسالة الماجستير، كلية علم النفس علوم التربية جامعة الجزائر .
- كشرود عماد الدين ،(1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، تونس جامعة قار يونس.
- محمد سعيد سلطان (2004) ،السلوك الإنساني للمنظمات دار الجامعة الجديدة الإسكندرية مصر .
- موساوي يحيى برباح محمد لمين (2016) ،تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة في المؤسسة العمومية الإستشفائية ماستر في كلية العلوم الإقتصادية تسيير العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان الجزائر .
- ناصر محمد العديلي : إدارة السلوك التنظيمي، ط1، معهد الإدارة و البحوث، المملكة العربية السعودية، 1993.
- هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية (طبيعتها- نظرياتها)، مكتبة الأنجلو المصرية ،القاهرة ، 1999 .
- مراجع اللغة الأجنبية :**

- Jawhar.D (2013):**job satisfaction oso predictor of organizational city en ship behaviour** ,India global journal business research .7 (1).
- Organ d (1988), **orgazationol.citienship behavior** .the good soldier syndrome. Book . lexington22:33 .
- Organ et ryan (1995) **a meta_ a nalytic review of attitoinal and dispositional production of organizational.city en ship Behaviour** personnel psychology.48

قائمة الملاحق

جامعة عمار ثليجي – الاغواط –
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

استبيان



السلام عليكم

أخي الموظف /أختي الموظفة

تأتي هذه الاستبانة في إطار إتمام متطلبات الإعداد لمذكرة التخرج ماستر 2 تخصص علم النفس العمل والتنظيم، لذا أرجوا منكم التكرم بالإجابة على العبارات بدقة وموضوعيه بوضع علامة (x) أمام ما ينطبق على حالتكم النفسية والمهنية وإنني أقدر جهدكم ووقتكم بالمشاركة في هذا العمل ولكم مني جزيل الشكر على حسن تعاونكم .

وأؤكد لكم انه لا توجد إجابات صحيحة وإجابات خاطئة وأن معلوماتكم الشخصية سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

البيانات الشخصية	
<input type="checkbox"/> الجنس: ذكر <input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/> السن : 20 – 30 سنة <input type="checkbox"/> 30 – 40 سنة <input type="checkbox"/> 41 فأكثر
الوظيفة:	
<input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> عزباء/أعزب	<input type="checkbox"/> متزوجة/متزوج
سنوات الخدمة بالمنصب: 5 – 10 سنوات <input type="checkbox"/> ، 11-20 سنة <input type="checkbox"/> ، أكثر من 20 سنة .	

أولا : مؤشرات الضغط النفسي

الرقم	ضع علامة (x) أمام العبارة التي ترى أنها تنطبق عليك	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل* حذفت					
2	اضطراب الجهاز الهضمي					
3	اضطراب النوم					
4	اضطرابات التنفس					
5	خفقان القلب .					
6	دوار أو دوخة					
7	نوبات صداع					
8	النسيان وصعوبة التذكر* حذفت					
9	شد عضلي وألم في العضلات					
10	التعب من أقل مجهود					
11	وجود أعباء ومهام كثيرة					
12	عدم انتهاء ما بدأته من قبل					
13	صعوبة حسم الأمور واتخاذ القرارات					
14	ضعف الدافعية والحماس في العمل					
15	عدم الرضا عن العمل					
16	صعوبة في التركيز					
17	التهرب من العمل					
18	تقلب المزاج					
19	التعجل وعدم الصبر					
20	شروذ الذهن					
21	الملل بسرعة					

					الاحباط	22
					صعوبة التفكير بوضوح	23
					كثرة تناول المنبهات	24
					التهيج وسرعة الاستثارة	25
					النقد السلبي للذات	26
					القلق	27
					التشاؤم بشأن المستقبل	28
					الحزن	29
					الرغبة في البكاء	30
					فقدان روح الدعابة والمرح	31
					الانعزال والانسحاب من الآخرين	32
					العبوس وتكشير الوجه	33
					اتصالك بالآخرين يبدوا مشحونا بالانفعال	34
					العادات العصبية (قضم الأظافر، مضغ الشفاه، تحريك الرجلين)	35

ثانيا : الرضا الوظيفي .

غير راض تماما	راض إلى حد ما	راض تماما	العبارات	الرقم
			أشعر بالرضا عند أداء مهامى اليومية	1
			أجد فى عملى تحدياً يحفزنى على العطاء	2
			أشعر أن عملى له قيمة اجتماعية ومعنوية	3
			المهام الموكلة لى واضحة ومحددة	4
			ظروف العمل الفيزيقية (الإضاءة، التهوية، النظافة...) مناسبة	5
			تتوفر الأدوات والوسائل اللازمة لإنجاز العمل	6
			أشعر بالراحة النفسية أثناء تواجدى فى مكان العمل	7
			تجمعنى علاقات جيدة بزملائى فى العمل	8
			تجمعنى علاقات جيدة بزملائى فى العمل	9
			ألقى الدعم الكافى من رئيسى فى العمل	10
			كثيرا ما انجز المهام المتبقية فى البيت	11
			علاقى برئيسى المباشر قائمة على الاحترام والتفاهم	12
			يتم تقدير جهودى فى العمل بطريقة مناسبة	13
			أعتبر نظام التقييم والترقية فى المؤسسة عادلاً	14
			أشعر بالرضا عن الأجر الذى أتقاضاه مقارنة بجهدى	15
			تتاح لى فرص للمشاركة فى دورات تدريبية	16
			أشعر أنى أطور مهارتى من خلال عملى.	17
			أرى أن هناك إمكانية للترقية فى المستقبل	18
			أتمكن من التوفيق بين عملى وحياتى الشخصية.	19
			عدد ساعات العمل مناسب ولا يؤثر على حياتى الخاصة	20

			توفر الإدارة تسهيلات عند وجود ظروف شخصية خاصة. * حذفت	21
			أشعر بالاستقرار في عملي الحالي	22
			لا أشعر بالقلق من فقدان عملي	23
			لدي ثقة بمستقبل المؤسسة التي أعمل بها	24

Correlations

		الضغط
ضغط1	Pearson Correlation	,276
	Sig. (2-tailed)	,098
	N	37
ضغط2	Pearson Correlation	,476**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	37
ضغط3	Pearson Correlation	,691**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
ضغط4	Pearson Correlation	,409*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	37
ضغط5	Pearson Correlation	,413*
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	37
ضغط6	Pearson Correlation	,500**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	37
ضغط7	Pearson Correlation	,386*
	Sig. (2-tailed)	,018
	N	37
ضغط8	Pearson Correlation	,260
	Sig. (2-tailed)	,120
	N	37
ضغط9	Pearson Correlation	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
ضغط10	Pearson Correlation	,650**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
ضغط11	Pearson Correlation	,361*
	Sig. (2-tailed)	,028
	N	37

12 ضغط	Pearson Correlation	,639**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
13 ضغط	Pearson Correlation	,580**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
14 ضغط	Pearson Correlation	,562**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
15 ضغط	Pearson Correlation	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
16 ضغط	Pearson Correlation	,421**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	37
17 ضغط	Pearson Correlation	,747**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
18 ضغط	Pearson Correlation	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
19 ضغط	Pearson Correlation	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
20 ضغط	Pearson Correlation	,593**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
21 ضغط	Pearson Correlation	,481**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	37
22 ضغط	Pearson Correlation	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
23 ضغط	Pearson Correlation	,664**
	Sig. (2-	,000

	tailed)	
	N	37
24 ضغط	Pearson Correlation	,481**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	37
25 ضغط	Pearson Correlation	,503**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	37
26 ضغط	Pearson Correlation	,637**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
27 ضغط	Pearson Correlation	,479**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	37
28 ضغط	Pearson Correlation	,433**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	37
29 ضغط	Pearson Correlation	,613**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
30 ضغط	Pearson Correlation	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
31 ضغط	Pearson Correlation	,566**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
32 ضغط	Pearson Correlation	,517**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	37
33 ضغط	Pearson Correlation	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
34 ضغط	Pearson Correlation	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37

35 ضغط	Pearson Correlation	,600**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
الضغط	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		الرضا
رضا1	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا2	Pearson Correlation	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا3	Pearson Correlation	,481**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	37
رضا4	Pearson Correlation	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا5	Pearson Correlation	,602**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا6	Pearson Correlation	,794**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا7	Pearson Correlation	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا8	Pearson Correlation	,649**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37

رضا9	Pearson Correlation	,507**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	37
رضا10	Pearson Correlation	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا11	Pearson Correlation	,556**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا12	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	37
رضا13	Pearson Correlation	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا14	Pearson Correlation	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا15	Pearson Correlation	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا16	Pearson Correlation	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا17	Pearson Correlation	,487**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	37
رضا18	Pearson Correlation	,645**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا19	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا20	Pearson Correlation	,618**
	Sig. (2-	,000

	tailed)	
	N	37
رضا21	Pearson Correlation	,254
	Sig. (2-tailed)	,130
	N	37
رضا22	Pearson Correlation	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا23	Pearson Correlation	,545**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	37
رضا24	Pearson Correlation	,543**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	37
الرضا	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الضغط 1	5	56,40	7,570	3,385
2	5	83,20	1,789	,800

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الضغط	Equal variances assumed	5,588	,046	-7,704	8	,000	-26,800	3,479	34,821	18,779
	Equal variances not assumed			-7,704	4,445	,001	-26,800	3,479	36,088	17,512

Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الز ضا 1	5	30,80	2,775	1,241
2	5	46,40	,894	,400

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الز ضا	5,358	,049	-11,965	8	,000	-15,600	1,304	-18,607	-12,593
			-11,965	4,822	,000	-15,600	1,304	-18,989	-12,211

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	35

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	24

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-30 سنة	3	8,1	8,1	8,1
30-40 سنة	6	16,2	16,2	24,3
41 سنة فأكثر	28	75,7	75,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	27	73,0	73,0	73,0
أنثى	10	27,0	27,0	100,0
Total	37	100,0	100,0	

الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متزوج/ة	32	86,5	86,5	86,5
عزباء/عزب	5	13,5	13,5	100,0

Total	37	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

سنوات الخدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5-10 سنوات	8	21,6	21,6	21,6
Valid سنة 11-20	28	75,7	75,7	97,3
أكثر من 20 سنة	1	2,7	2,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الضغط	85,22	16,563	37
الرضا	47,03	10,372	37

Correlations

		الضغط	الرضا
الضغط	Pearson Correlation	1	-,792**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	37	37
الرضا	Pearson Correlation	-,792**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	37	37

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ذكر الضغط	27	83,70	17,980	3,460
أنثى	10	89,30	11,748	3,715

Independent Samples Test

	Levene's Test for	t-test for Equality of Means
--	-------------------	------------------------------

	Equality of Variances								
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الضغط Equal variances assumed	1,850	,182	-,911	35	,369	-5,596	6,146	-18,073	6,881
Equal variances not assumed			-1,102	24,903	,281	-5,596	5,077	-16,054	4,862

Group Statistics

الحالة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متزوج/ة الضغط	32	84,59	17,221	3,044
عزباء/أعزب	5	89,20	12,153	5,435

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الضغط	1,255	,270	-,573	35	,570	-4,606	8,040	20,929	11,717
			-,739	6,817	,484	-4,606	6,230	19,417	10,205

Descriptives

الضغط

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
سنة 20-30	3	95,00	8,888	5,132	72,92	117,08	88	105
سنة 30-40	6	79,67	18,403	7,513	60,35	98,98	46	97
سنة 41 فأكثر	28	85,36	16,725	3,161	78,87	91,84	54	118
Total	37	85,22	16,563	2,723	79,69	90,74	46	118

ANOVA

الضغط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	472,508	2	236,254	,854	,435
Within Groups	9403,762	34	276,581		
Total	9876,270	36			

Descriptives

الضغط

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
--	---	------	----------------	------------	----------------------------------	---------	---------

					Lower Bound	Upper Bound		
سنوات 5-10	8	89,13	12,194	4,311	78,93	99,32	72	105
سنة 11-20	28	85,18	16,997	3,212	78,59	91,77	46	118
أكثر من 20 سنة	1	55,00					55	55
Total	37	85,22	16,563	2,723	79,69	90,74	46	118

ANOVA

الضغط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1035,288	2	517,644	1,991	,152
Within Groups	8840,982	34	260,029		
Total	9876,270	36			

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الضغط	37	85,22	16,563	2,723

One-Sample Test

	Test Value = 105					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الضغط	-7,265	36	,000	-19,784	-25,31	-14,26

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرضا	37	47,03	10,372	1,705

One-Sample Test

	Test Value = 48					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الرضا	-,571	36	,572	-,973	-4,43	2,49