

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس



عنوان المذكرة

ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي
لدى أعضاء الهيئة التدريسية
دراسة ميدانية على عينة من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية-

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

- بن عمر نور الهدى - مرابطي عادل

السنة الجامعية: 2015م/2016م

شكر و عرفان

إذا كان هناك شكرا فهو لله سبحانه وتعالى
على كثير فضله وسائر نعمه على توفيقنا لإتمام
هذا البحث المتواضع.

ثم نتقدم بالشكر إلى الاستاذ المشرف "مرابطي عادل"
الذي لم يبخل علينا بإرشاداته ونصائحه القيمة.
كما أتقدم بالشكر لكل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية
وخاصة أساتذة علم النفس.

وإلى روح الاستاذ "أوزليفي ناجي" طالبين من المولى عز وجل
أن يتغمد روحه وينزله أعلى منزلة في الجنة
ولا أنسى أن أشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد
راجين المولى عز وجل ان يسدد خطاهم إلى أن يبلغ هذا العلم
أعلى المراتب.

بن عمر نور الهدى

الصفحة	محتويات البحث
	شكر وعرهان
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص الدراسة
أب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
05	1. الإشكالية
07	2. فرضيات الدراسة
07	3. أهمية الدراسة
07	4. أهداف الدراسة
08	5. حدود الدراسة
10	6. مصطلحات الدراسة
11	7. الدراسات السابقة
الجانأ النظري	
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
19	تمهيد
20	1. تعريف ضغوط العمل
21	2. مصادر ضغوط العمل
25	3. أسباب ضغوط العمل
26	4. أعراض ضغوط العمل
28	5. آثار ضغوط العمل
29	6. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
32	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	
34	تمهيد
35	1. مفهوم الرضا الوظيفي
36	2. أهمية الرضا الوظيفي
38	3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
40	4. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
46	5. قياس الرضا الوظيفي
48	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
51	تمهيد
52	1. منهج الدراسة
53	2. مجتمع وعينة الدراسة
57	3. أداة الدراسة
59	4. الأساليب الإحصائية
60	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
62	1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
65	2. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
68	3. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
69	4. الاستنتاج العام
71	خاتمة
73	قائمة المراجع
الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	1
	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير السن	2
	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية	3
	يبين ثبات اداة الدراسة	4
	يوضح نتائج ضغوط العمل	5
	يوضح نتائج الرضا الوظيفي	6
	يبين العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	7

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
43	هرم ماسلو للحاجات	01
44	نظرية ذات العاملين	02
54	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
55	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04
56	دائرة نسبية تبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	05

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
53	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
54	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
56	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	03
58	يبين ثبات أداة الدراسة	04
62	يوضح نتائج ضغوط العمل	05
65	يوضح نتائج الرضا الوظيفي	06
68	يبين العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	07

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة بسكرة.

حيث تكونت العينة من 32 أستاذ اختيرت بطريقة عشوائية ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدم الاستبيان كأداة رئيسية، وتم التحقيق من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات ألفا كرومباخ، ومعامل بيرسون عن طريق الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V20)، بحيث توصلت نتائج الدراسة إلى:

- توجد مستويات لضغوط العمل تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
- توجد مستويات للرضا الوظيفي تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
- توجد علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

مقدمة

نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها وطبيعة البيئة التي من أهم خصائصها أنها متغيرة باستمرار، يحاول الإنسان في حياته اليومية أن يتكيف مع متغيرات البيئة من أجل استثمارها لصالحه، ولكن في محاولته للتأقلم ومواكبة هذه التغيرات قد يتعرض إلى بعض الضغوط التي تعتبر عوائق لا يمكن تفاديها، وتعد مظهر من مظاهر الحياة الإنسانية اليوم. كما يعاني العاملون في المنظمة أشكال مختلفة من الضغوط التي تؤدي إلى آثار سلبية على سلوك الفرد والجماعة وتدفعهم إلى الإحباط واليأس وانخفاض في الإنتاجية، هذا ما يدل على شعور العامل بعدم الرضا، مما يدفع المنظمة إلى العمل على توفير كل الظروف التي تكسب العمل الرضا داخل بيئة العمل، على اعتبار أنه العنصر الحيوي والفعال داخل المنظمة وهو المحرك لعملية التقدم في وسط كل هذه التطورات والتغيرات. لذلك هذا الموضوع يعتبر محل اهتمام كل المنظمات بحكم أنه من المحددات الأساسية لنجاح أي تنظيم أو فشله، على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين نجاح المنظمة وتركيزها على رضا عاملها وتقليل الضغوط داخل بيئة العمل. نحاول من خلال هذه الدراسة أن نبين العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بناء على المنهج الوصفي التحليلي.

ولمعالجة الموضوع تناولنا الفصول التالية:

الفصل الأول: تناولنا إشكالية الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، مصطلحات

الدراسة، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: ضغوط العمل، تناولنا فيه مفهوم ضغوط العمل، مصادر ضغوط

العمل، أسباب ضغوط العمل، أعراض ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي، تناولنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي، أهمية الرضا

الوظيفي، العوامل المفسرة للرضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي، قياس الرضا الوظيفي.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية التي تناولنا فيها: منهج الدراسة، حدود الدراسة، وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، الأساليب المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة فرضيات الدراسة وتناولنا فيه، عرض نتائج فرضيات الدراسة ثم مناقشتها. والتي تم التواصل إليها في الأخير على ضوء الدراسات السابقة.

- ثم قائمة المراجع وقائمة الملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. حدود الدراسة
6. مصطلحات الدراسة
7. الدراسات السابقة

1/ الاشكالية:

تعطي المؤسسات في وقتنا الحالي اهتمام بالموارد البشري، بحكم أنه العنصر الحيوي والفعال لها، بالإضافة إلى أنه الوسيلة الوحيدة التي تضمن من خلالها المؤسسة فاعلية الانتاج والجودة العالية في حالة شعور العامل داخل هذه المؤسسة بقيمته، وأن هذه الأخيرة تسعى إلى تحقيق كل متطلباته غير أنه في ظل التحولات التي يعرفها عالم الأعمال أصبح هذا المورد يتعرض إلى كثير من الضغوط المتباينة والمتعددة والتي قد تكون ناتجة عن عدّة أسباب، حيث عُرِّفت ضغوط العمل بأنها مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد بحيث ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أوفي أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (صلاح الدين عبد الباقي، 2005، ص287).

ما يعني أن الفرد أثناء قيامه بأعماله داخل المنظمة التابع لها تظهر عليه جملة من ردود الأفعال التي تعتبر انعكاس لما يعيشه ويتعرض له من داخل البيئة سواء ظروف جيدة أو ضغوط وتظهر في سلوكياته، مما يترجم رضاه أو عدم رضاه وأهمية تأثير الضغوط على العامل، ظهرت العديد من الدراسات التي ناقشت وحللت موضوع هذه الضغوط نجد منها دراسة **سعد بن عميقان سعد الدوسري (2005)**، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي بشرطة المنطقة الشرقية ولا يخفى علينا أن الضغوط التي يتعرض لها العامل تؤثر عليه في جملة من الجوانب نذكر منها دافعيته للعمل وولائه للمنظمة بالإضافة إلى رضاه عن العمل، حيث يعتبر رضى العامل هو أهم ما يبحث عليه أصحاب المؤسسات اليوم على اعتبار أنه يمس العنصر الحيوي الفعال وهو الفرد، فرضا الفرد داخل المؤسسة يتولد عليه دافعية أكثر للعمل ورغبة أكثر في تطوير المنظمة التابع لها.

وعلى اعتبار أن الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع، فقد كان محور دراسة الكثير من الباحثين الذين سلطوا عليه الضوء، وحاولوا التفسير والوصول إلى كل الأسباب التي تؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا.

كما دفع هذا الموضوع الباحثين إلى دراسته وهذا ما تجلى في كثير من الدراسات نذكر منها، دراسة فوزية بنت سعد الصبحي (2012) الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لعضوات هيئة التدريس في كليات جامعة طيبة.

تعاني كل مؤسسة من الضغوط على اختلاف تخصصها وتعتبر مؤسسات التعليم العالي أحد هذه المؤسسات التي لا تخلو من ضغوط العمل وفي سعيها للتطور والتقدم أكثر تعمل لكسب رضا عمالها المتمثلون في الأساتذة وأعضاء الهيئة التدريسية. بحكم أن الأستاذ قد تحيط به جملة من الظروف التي تشكل له ضغوط تؤثر في رفع أو خفض مستوى الرضا الوظيفي على اعتبار أن ضغوط العمل تلعب دورا رئيسيا تنعكس على العامل بالسلب أو بالإيجاب على رضاه الوظيفي. وفي ظل هذه الأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع نعمل في دراستنا هذه على دراسة العلاقة بين كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي من خلال طرح التساؤل التالي:

"هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى اعضاء

الهيئة التدريسية؟"

التساؤلات الفرعية:

- (1) - ما مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية؟
- (2) - ما مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية؟
- (3) - هل توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية؟

2/ فرضيات الدراسة:

- لضغوط العمل مستويات تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
- للرضا الوظيفي مستويات تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
- توجد علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

3/ أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تم تناوله، فضغوط العمل التي يتعرض لها العمال في مكان العمل، تتشكل من جملة المصادر التي تولد للعامل ضغط من بيئة العمل العامل بها، ومن هنا تبرز أهمية موضوع ضغوط العمل في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى الأداء عنده، وتبرز أهمية الدراسة أن لضغوط العمل دور كبير في دفع العامل للرضا من عدمه.

فضغوط العمل والرضا الوظيفي موضوعين هامين جديرين بالدراسة والبحث ولقد لقي هذان الموضوعان اهتماما من العديد من الباحثين وإدراكا منهم بأهمية دراسة هاتين الظاهرتين خاصة عند أعضاء الهيئة التدريسية.

4/ أهداف الدراسة:

1. معرفة مستوى ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
2. معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.
3. معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

5/ حدود الدراسة:

5-1/ الحدود الموضوعية:

تقتصر هذه الدراسة على البحث في العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة.

5-2/ الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الاجتماعية.

5-3/ الحدود الزمنية:

يتم إجراء الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني من العام الدراسي:

2016/2015

5-4/ الحدود المكانية:

طبقت الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

لمحة عن الكلية: أنشئت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09_90 المؤرخ في 21 صفر عام 1430 الموافق 17 فبراير سنة 2009، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 98-219 المؤرخ في 13 ربيع الاول عام 1419 الموافق 7 يوليو سنة 1998م والمتضمن انشاء جامعة بسكرة الواقع مقرها بالقطب الجامعي شتمة بسكرة

وتضم ثلاث اقسام وهي قسم العلوم الانسانية وقسم العلوم الاجتماعية وقسم التربية البدنية والرياضية.

وتحتوي الكلية على هيكل اداري وبيداغوجي هام يساعد على السير الحسن لها:

تضم كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي شتمة هياكل هامة تضمن التدريس في حسن الظروف وهي كما يلي: المدرجات، قاعة الدراسة والإعلام الآلي، مكاتب الاساتذة، قاعات المطالعة والمكتبة.

وبالمجتمع البيداغوجي يوجد مبنى المجمع البيداغوجي للأقسام والميادين والشعب

والتخصصات يتكون من ثلاثة طوابق تتوزع به المكاتب حسب المهام كمايلي:

مصالح التدريس المختلفة بالكلية ومكاتب خاصة برؤساء الاقسام ونوابهم ومسؤولي الشعب والتخصصات.

كما يوجد بالمجتمع البيداغوجي-ب-مجتمع اداري لعمادة الكلية ومصالحها المركزية يحتوي:

- مكتب عميد الكلية.

- الامانة العامة.

- نيابة العمادة المكلفة بالدراسات العليا.

- مصلحة الميزانية.

- مصلحة المستخدمين.

- مصلحة الرسائل العامة.

(انظر الملحق رقم (03)).

6/ مصطلحات الدراسة:

6-1/ ضغوط العمل:

عبارة عن شعور سلبي غير سار، يتولد نتيجة الأعباء، والمهام، وبيئة العمل، والذي من شأنه أن يؤثر على سير العمل أو يعرقله حسب قوة هذا الشعور. (شبير، 2009، ص 09).

وتعرف الباحثة ضغوط العمل إجرائيا بأنها: الدرجة التي يحصل عليها أعضاء الهيئة التدريسية نتيجة لاستجابتهم على بنود استبانة ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

6-2/ الرضا الوظيفي:

هو شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أداءه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج. (الفالح، 2001، ص 18).

وتقصد به الباحثة إجرائيا: مجموع الدرجات التي يحصل عليها أعضاء الهيئة التدريسية في قسم العلوم الاجتماعية في مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة، حيث تعكس الدرجة العالية مستوى عاليا من الرضا الوظيفي.

6-3/ أعضاء الهيئة التدريسية:

أعضاء هيئة التدريس هم كل من حصل على درجة الدكتوراه والماجستير ويقومون بالتدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة ويعملون على إحدى الرتب العلمية التالية: أستاذ التعليم العالي، محاضر، أو أستاذ مساعد.

7/ الدراسات السابقة:

7-1/ الدراسة المتعلقة بضغط العمل:

1- دراسة سعد بن معتاد عايد الروقي (2003) بعنوان: الضغوط الادارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي وذلك على ضباط حرس الحدود لمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، دراسة مكملة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف للعلوم الأمنية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الإدارية لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها.

كشف العلاقة بين الضغوط الادارية والاداء الوظيفي والرضا الوظيفي لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم العينة مستعملا الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أن أكثر الضغوط التي تواجه افراد مجتمع الدراسة يعود مصدرها الى نمط الشخصية.
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغوط الادارية والاداء الوظيفي.

2-7/ الدراسة المتعلقة بالرضا الوظيفي:

1- دراسة ايناس فؤاد نواوي فلمبان (2007م) بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط بجامعة أم القرى بمكة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

التعرف على العلاقة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بمكة المكرمة.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي، وطبقت الاستمارة كأداة لجمع بيانات الدراسة، قامت باختيار عينة الدراسة بأسلوب المسح الشامل، لمجموع (181) مشرف تربوي.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أن كل من المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي.

- وجود علاقة ارتباطية ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجات الالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

7-3/ الدراسات المتعلقة بالمتغيرين معا:

1- دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري (2010م): بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، التعرف على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وطبق الاستمارة مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي، قام باختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة لمجموع (423) من الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة (1431 هـ).

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن أفراد الدراسة موافقون على ارتفاع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

- أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على ثمانية من مستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

2- دراسة ابن خور خير الدين (2011م): بعنوان: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة، منشورة قسم العلوم الاجتماعية، وهدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس، والواجب معرفتها وحصرها، للرفع من معنويات ورضا المدرسين وفعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك، ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة - مدارس بلدية العوينات.

واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وطبق الملاحظة والمقابلة والاستمارة لمقياس ضغوط العمل والرضا الوظيفي قام باختيار عينة الدراسة بحصر الشامل لمجموع 78 معلما بمدارس بلدية العوينات كنموذج لهذه الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة عكسية متوسطة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بهذه المؤسسات (المدارس).

- وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي للمدرسين.

3- دراسة محمد حسن خميس ابو رحمة (2012) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، قدم هذا البحث استكمالاً

لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية قسم أصول التربية الجامعة الإسلامية غزة، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظة غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم.

- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم العالي ووكالة الغوث في محافظة غزة.

- الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة ورضاهم الوظيفي.

- اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وطبق استمارة مقياس ضغوط العمل ومقياس الرضا الوظيفي قام باختيار عينة الدراسة عشوائية، لمجموع (189) مشرفا ومشرفة في مدارس الحكومة ومدارس وكالة الغوث.

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يتعرض المشرفون التربويين في محافظات غزة الى مستوى متوسط من ضغوط العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراضنا مجموع من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تم تقسيمها الى ثلاثة اقسام، القسم الاول الدراسة التي تناولت ضغوط العمل والقسم الثاني تناولت الرضا الوظيفي وفي القسم الثالث الدراسات التي تناولت المتغيرين معا ضغوط العمل والرضا الوظيفي ومن خلالها توصلت الى الملاحظات التالية:

- تتفق بعض الدراسات السابقة في تناولها لموضوع ضغوط العمل من الجانب النظري.

- تتفق بعض الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الرضا الوظيفي.

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاطار الزماني والمكاني للدراسة.

- تتفق جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتختلف في الأسلوب منها من استخدام أسلوب "المسح الشامل" (ايناس فؤاد نواوي فلمبان) .

- تختلف بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اختيار عينة البحث.
- تتوافق الدراسة الحالية مع دراسة (مبارك بن فالج) ودراسة (محمد حسن خميس أبو رحمة) في اختيار العينة بالطريقة العشوائية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. فيما يتعلق بالإطار العام للدراسة: تم الاستفادة منها في تحديد اشكالية الدراسة ووضع فرضيات الدراسة الحالية وكذا الاطلاع على منهجية صياغة وتحديد اهداف الدراسة وطرق التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة.
2. الاطار النظري للدراسة: تم الاطلاع على مصادر المعلومات لمختلف الخلفيات النظرية فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية .
3. الجانب المنهجي للدراسة ومناقشة نتائج الدراسة: انطلاقا من هذه الدراسات تم التعرف على الاساليب الاحصائية الواجب اتباعها في مجال الدراسة الحالية وذلك فيما يتعلق بتصميم اداة البحث "استمارة" إضافة الى تمكين الباحثة من اكتشاف طرق عرض وتحليل النتائج النهائية المتوصل اليها في الدراسة الحالية.

الحياتية النظري

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد.

1/ تعريف ضغوط العمل.

2/ مصادر ضغوط العمل.

3/ أسباب ضغوط العمل.

4/ أعراض ضغوط العمل.

5/ آثار ضغوط العمل.

6/ استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد موضوع ضغط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات، كالاقتصاد والاجتماع، علم النفس وغيرها، لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة والمجتمع.

يشير ضغط العمل إلى مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية والسلوكية، التي تحدث للفرد أثناء تعرضه للمعاناة الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة، والتي تتنوع مصادرها تبعا لطبيعة العمل في كل مهنة، وذلك بسبب عدم توافق الفرد وهذه المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله.

1/ تعريف ضغوط العمل:

يمكن تعريف الضغوط بأنها "مجموعة من المثيرات التي تواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط". (صلاح الدين عبد الباقي، 2005، ص287).

ويعرّف كل من **French Rogers & Cabb** ضغوط العمل "بأن عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله، أما Marglis وزملائه فيعرفونه بأنه "بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خلا في الاتزان البدني والنفسي للفرد". (أنعام الشهابي وآخرون، 2009، ص277).

ويعرّف الكاتبان **Ivancevich, Mattesau** فقد عرف ضغط العمل على أن: "استجابة متكيفة تعدلها وتتوسطها خصائص الشخص أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي، يضع متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص". (حسين حريم، 2009، ص332).

ويعرّف حسين حريم بأنها "استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية". (حسين حريم، 2004، ص284).

يعرّف سيزلافي وآخرون ضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه". (علي حمدي، 2008، ص130).

وتعرّف ضغوط العمل كذلك على أنها: لها مردود سلبي على العملية الإنتاجية في المؤسسات الصناعية، وأن ضغوط العمل من شأنها أن تخفض من دافعية العاملين. (محمد شحاتة ربيع، 2002، ص277).

ويعرّفه زهير الصباغ: "بانه الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العمل، التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه الى تغيير سلوكه". (زهير الصباغ، 1981، ص 140).

بصفة عامة يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها: حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة وقدرات المورد البشري على الاستجابة لتلك المتطلبات.

2/ مصادر ضغوط العمل:

إن مصادر الضغوط العمل كثيرة حتى أنه يمكن القول إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدرا للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد. ومن ثم فإن الضغوط العمل مصادر متنوعة ومتعددة، سوف نتعرض إلى أهمها:

2-1/ المصادر التنظيمية:

تتمثل في الميكانيزمات والآليات التي يوجدها التنظيم لتسير موارده المادية والبشرية والمتمثلة في:

أ/ الاتصال:

يعد شكل الاتصال وآلياته داخل المؤسسات أحد أسباب الضغوط العمل، حيث أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملا مهما في تخفيض الضغوط في بيئات العمل، وإن قلة الثقة المتبادلة بين المدير ومروسيه تؤثر سلبا على كفاءة الاتصال بينهما والتي تؤدي بدورها إلى خلق جو من التوتر بين الطرفين (محمد علي محمد، 1986، ص 441)، وترى الباحثة تواصل أعضاء الهيئة التدريسية مع رؤساءهم، كما أن ضيق وقت الأستاذ وكثرة أعماله يزيد من الضغوط.

ب/ حجم ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل، وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، إضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحوال إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته، كما ترتبط زيادة ساعات العمل بزيادة معدلات الحوادث وارتفاع معدلات الغياب بسبب الإرهاق والإجهاد، مما يدفع الأفراد إلى الغياب أو التأخر في الحضور إلى العمل كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة.

كذلك فإن طول ساعات العمل يؤثر سلبا في علاقة العامل بأسرته، وذلك لأنه يضطر إلى قضاء قدر كبير من الوقت في العمل، مما يزيد بالضغوط. (محمد اسماعيل بلال، 2005، ص 36).

ج/ الإضاءة:

تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل، حيث إنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، وبدون الإضاءة المناسبة يتوقف ضعف في مقدرة العيون على الأبصار وزيادة نسبة الحوادث، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 25% في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية.

إن الإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبمجهود أقل، فكثير ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، كما يحدث العمل تحت شروط ضوئية سيئة توتر في العيون، وقد ينعكس هذا التعب في صورة اضطرابات في أعضاء أخرى غير العينين، كذلك تسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في النفس وإلى زيادة التعب والأخطاء واهتياج الفرد بوجه عام.

د/ الضوضاء:

تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها التأثير السلبي على قدرة الفرد الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج، وعادة تظهر آثار الضوضاء في تعب

الأفراد وملهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل.

وتدل الدراسات على أن العمل في الضوضاء، يكلف أكثر من ناحية استنفاد الطاقة والجهد من العمل في الجو الهادئ.

هـ/ التهوية:

تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، فتشير الدراسات إلى أن التحسين في شروط التهوية قد نتج عنه زيادة الإنتاج بحوالي 4%، ونقص في كشوف المرض بنسبة 50% فإن إدخال تكييف الهواء في مكاتب الموظفين بنسبة 45%، كما تشير الدراسات في صناعة الغزل والنسيج أن حرارة الجو ورطوبته تزيد من تعب العمال، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147 قدما في الدقيقة فإن راحة العمال وكفاءتهم تزداد دون الإضرار بالخياط، كما تبين الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك العمل". (محمد اسماعيل بلال، 2005، ص 202-204).

2-2/ المصادر الفردية:

استمرارا في الحديث عن مصادر ضغوط العمل، والتي كان أولها المصادر التنظيمية سنتعرض الآن إلى أهم المصادر على المستوى الفردي، وفي ما يلي محتوى هذه المؤشرات:

أ/ صراع الدور:

لقد تعددت تعاريف صراع الدور ويمكن رصدها في ما يلي:

يعرّفه "الجوهري والخريجي" بأنه "موقف يجد فيه الفرد أن أدائه لدور معين على أكمل وجه يؤدي إلى تعطيل التوقعات الخاصة بدور آخر، الأمر الذي يؤدي إلى إحساسه بالذنب.

وحسب "ريزون وزملاءه Rizonetal " أن صراع الدور يشير إلى مواجهة الفرد لمواقف تفرض عليه تحقيق متطلبات متعارضة في آن واحد". (عبد الناصر محمد حمودة، 1996، ص67).

وعليه فإن صراع الدور يعني عدم الاتفاق بين دوريين أو أكثر يتوقع أن يقوم بها العامل في وضع معين، وحينئذ يتداخل أداء أحد الأدوار مع دور آخر أو يتصارع معه، ولا يمكن القول أن صراع الدور يحدث داخل التنظيم فحسب بل يمكن أن يرجع إلى المتطلبات الأسرية. (عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998، ص177).

ب/ غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد. كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله. ويعرف غموض الدور هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء دوره في التنظيم، أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته. (عويد المشعان، 2000، ص 68). وعليه يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في التنظيمات، ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد العامل من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه. (محمد اسماعيل بلال، 2005، ص200).

ج/ العبء المهني:

ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارة عالية لا يملكها الفرد، فقد يعاني الأستاذ من زيادة عبء العمل المتوقع منها، مثل إلقاء المحاضرات، وتحضير الدروس، والمشاركة في اللجان، إذا فلاستاذ يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل، ويقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط بما يترتب عليها زيادة كبيرة من ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم، وينقسم العبء المهني

إلى عبء كمي ويعني: كثرة أعمال الفرد التي يمكن إنجازها في وقت غير كافي، وأما العبء النوعي، فيحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل، وأن الإجهاد الزائد وثقل العبء الوظيفي يعد م مصادر الضغط في مهنة التعليم. (محمد حسن محمد حمادات، 2008، ص 174) .

3/ أسباب ضغوط العمل:

هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفا ضاغطا - ومن هذه العوامل.

أ/ حمل العمل الزائد: ومثال علم حمل العمل الزائد دراسة يذكرها "شولتز" أجريين أواخر الثمانينات على عمال شركة فولفو لصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل. كما يذكر "شولتز" دراسة أخرى أجريين أواخر الثمانينات أيضا بينت أن طلاب كليات الطب يشكون من نفس السبب ومن الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تأزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية والنفسية للفرد.

ب/ نوعية العمل:

هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم عدد ساعات العمل القليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض لأخطار عديدة مثل أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية والجراحة ومع ذلك فادت غياب ضغط العمل بشكل كلي ليس بالمقيد إذ من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدرة من التوتر بحيث تستنهض دافعية العامل نحو أداء عمله والإجادة فيه. (أنس عبد الباسط عباس، 2011، ص 257-258).

ج/ التطور التكنولوجي:

من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعالم الصناعة من تطور تكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة صناعيا وعلى رأسها اليابان،

نرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم وذلك لسببين الأول أنه يصعب على البعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة والثاني أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الاستغناء لكيفية تشغيل عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة، كما تؤدي هذه التكنولوجيا الحديثة إلى ضرورة تدريب العمال وتعديل أساليب العمل وضرورة أن يتكيف العامل مع هذه الآلة الجديدة، لكن فصل القول أن العمل المتدني الكفاءة يرى في التكنولوجيا الحديثة خطر دائم. (محمد شحاتة ربيع، 2005، ص295).

د/ الظروف الفيزيائية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط والمشقة وهذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة غير الكافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو لأتربة أو غبار أو التعرض للأمراض المهنية. (محمد شحاتة ربيع، 2005، ص297).

4/ أعراض ضغوط العمل:

لا يوجد مؤشر واحد يمكن الاعتماد عليه في تحديد الضغوط، فالأفراد المضغوطون، وزملائهم غير المضغوطين ربما يتساءلون تماما في معاناتهم من أمراض القلب، ألا أن العامل المشترك بين هؤلاء الأفراد هو وجود بعض الأعراض التي تتخلص في 3 أنواع أساسية (أعراض جسدية، أعراض نفسية وعاطفية، أعراض سلوكية).

4-1/ الأعراض الصحية والجسدية:

بعض الأعراض الصحية للضغوط، والتي يمكن أن تهدد حياة الشخص، مثل: ارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب، أما الأعراض الجسدية الأقل تهديدا لحياة الشخص فتشمل الأرق، الشعور الدائم بالإجهاد، الصداع، تغير لون البشرة، اضطرابا بالهضم، القرحة، التهاب القولون، فقدان الشهية، والكثير من الأعراض تحدث بعد فترة معينة من الموقف المسبب للضغط.

وبالطبع فان كل هذه الأعراض ربما تظهر نتيجة لعوامل أخرى بخلاف الضغوط فلو كنت - أو أحد زملائك - عرضه بطبعك لصداع الرأس، فكن حذرا من الشرع في الاستنتاج الخاطئ بأنه يرجع لمعدلات الضغط.

4-2/ الأعراض النفسية أو العاطفية:

أن الشعور بالرضا هو الوجه الآخر لعملة الضغط / الإحباط فقد وجد الفريق الذي عمل في البحث الذي أجرى في شركة " كارلسون " أن ارتفاع مستوى الضغط يصاحبه انخفاض مستوى الشعور بالرضا في الحياة في بعض الأحيان. ومن بين الأعراض العاطفية للضغوط أن يصبح الفرد سهل الإثارة، يعاني من التوتر والقلق الحاد، والكآبة، وفقد روح الفكاهة، وعدم التركيز حتى في أبسط المهام العادية.

1- يصبح الشخص عدوانيا، وأكثر انفعالا في مواقف الصراع.

2- فقد الاهتمام بالمظهر الشخصي، وكذا بالآخرين، وبالأحداث الاجتماعية، وكذا بالأنشطة التي كانت تشعره بالاستمتاع مثل: رياضته المفضلة.

3- انخفاض القدرة على التركيز، مع صعوبة التذكر وعدم القدرة على إصدار القرارات.

ومن هنا فعلى الشخص الذي يعاني من الضغوط أن تتذكر:

- أن الأسرة والزملاء والأصدقاء غالبا ما يكتشفون أعراض الضغوط قبل الشخص المضغوط نفسه.

- أن الطموحات والاهتمامات تقوم بدور فعال في دعم الحالة المزاجية للفرد.

4-3/ الأعراض السلوكية:

سعيًا وراء تحقيق الراحة المؤقتة من الضغوط يتجه الكثير من الناس إلى الإسراف في الأكل والتدخين والشرب، بل والأنفاق ألا أن الضغوط من الممكن أن تحول المدخن العرضي إلى مدمن تدخين، وربما لا يدرك هؤلاء الأفراد جيدا أنهم قد تعدوا مرحلة

الإسراف، بل ربما يعمدون إلى محاولة إخفاء هذا السلوك الهدام - ولو لبعض الوقت - عن الأصدقاء والزملاء والعائلة.

أما في مجال العمل فتفسر الضغوط بأعراض متعددة من أهمها:

ضعف الولاء، والتغيب عن العمل والاستقالة، ويمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل زيادة مشاعر الإرهاق، وزيادة معدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كما وكيفا، وتحدث ظاهرة الإرهاق أو الاستهلاك. (أنعام الشهابي وآخرون، 2009، ص 279-281).

5/ آثار ضغوط العمل:

يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الناس لضغوط شديدة يمكن أن يتسبب في نشوء آثار سلبية وضارة للفرد والمنظمة على سواء، يضيف الكاتب COX الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات:

1-5/ سلوكية: (Behaviord) مثل الميل إلى الحوادث والإدمان، على الخمر، واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين، والسلوك العدواني والضحك.

2-5/ الموضوعية: (Subjection) ومنها: القلق، والعدوانية، واللامبالاة، والملل، والاكتئاب، والإرهاق، والإحباط، وفقدان المزاج والأعصاب، وعدم تقدير الذات، والوحدة.

3-5/ إدراكية/ذهنية: (Cognitive) عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى، وحساسية زائدة نجاة النقد، وحواجز ذهنية.

4-5/ فيسيولوجية: (Physiological): تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف في الفم، والعرق، وارتفاع وانخفاض في الحرارة الجسم.

5-5/ تنظيمية: (Organizational): مثل الغياب والدوران الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية، والعزلة عن الزملاء، وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض التزام الموظف وولائه. (حسين حريم: 2009، ص 340).

وبالإضافة الى ما ذكرنا نذكر جملة من الآثار الاخرى:

- زيادة التكاليف المالية.
- تدني مستوى الانتاج وانخفاض جودته.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخير عن العمل.
- سوء العلاقة بين الافراد.
- التسرب الوظيفي. (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص23).

6/ استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة تتم من خلال الطرق والأساليب التالية:

6-1/ استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

ظهرت العديد من الطرق علاج العمل على مستوى الفردي ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حالة واقتناعه بالطريقة التي يستخدمها وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة، ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ومن هذه الطرق:

1-التأمل: وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية) والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية، في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل ومنها قراءة القرآن الكريم، واليوجا يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، مغلقا عينيه، مرددا لفظا عديم المعنى، ونظر لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرق لموظفيها لعنايات التأمل.

2-الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وأقوال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

3-التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط ذي معنى وأهمية ولمدة 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.

4-التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، مثل المشي، والركض والسباحة، وركوب الدرجات، وغيرها، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

5-شبكات العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة، والعلاقات بينة وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

6-2/ استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

تستطيع المنظمة تخفيف ضغوط العمل الناشئة عن جوانب وظروف العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب أو بالتغلب على مصادر الضغوط، من بين الوسائل والطرق التي يمكن المنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ما يلي:

1-تحليل أدوار الأفراد: توضيحها بحيث يعني ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، وبما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار.

2- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد: من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما ينتج للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، والاتصالات، والمشاركة واللامركزية، وتفويض السلطة.

3- إعادة النظر في تصميم الأعمال: بما يساعد أثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف، وفرص التقدم... الخ.

4- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

5- المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في مشكلاته، ويشركونه في أنشطتهم. (أنعام الشهابي، 2009، ص 303-307).

ويمكن علاج ضغوط العمل والوقاية منها من خلال التركيز على مواجهة مسببات الضغوط ومصادرها، وهناك طرق ووسائل فردية منها، التمارين الرياضية والاسترخاء والتأمل والاهتمام بحياة الفرد من جوانبها المختلفة، أما المنظمات فتمتلك وسائل وطرق عديدة لعلاج وتجنب ضغوط العمل للأفراد، ومن هذه الوسائل، إعادة النظر في الهيكل التنظيمي وتوفير مناخ ملائم للأفراد.

خلاصة الفصل:

وبهذا نأتي إلى خلاصة الفصل بعد استعراضنا لضغوط العمل، حيث عرفنا بأنها نتيجة لبعض المثيرات التي يتعرض لها الفرد في حياته العادية والاستجابة لها بحيث تؤثر على أدائه سلبيا أو ايجابيا وحدوث مصادر الضغوط العمل لكل من عمل الفرد وجماعات العمل والمنظمة ومن خارج المنظمة إن الضغط الشديد الزائد عن قدرة الفرد على التحمل يؤدي على نتائج ضارة وسلبية عديدة الفرد والمنظمة، وتتفاهم هذه الآثار والأضرار مع استمرار تزايد الضغوط.

الفصل الثالث الرضا الوظيفي

تمهيد.

1/ مفهوم الرضا الوظيفي.

2/ أهمية الرضا الوظيفي.

3/ العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي.

4/ النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

5/ قياس الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات خاصة. الباحثين في علم النفس، وسنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على مختلف الجوانب المتعلقة به.

1/ مفهوم الرضا الوظيفي:

إذا نظرنا إلى تعريف الرضا الوظيفي نجده غامضا ومعقدا، لكون ظاهرة نفسية سلوكية تكمن في وجدان الفرد الذي يتصف بأنه مخلوق ذو طبيعة، وتعدد الدراسات دليل على اجتهاد الباحثين في وضع تعاريف متنوعة وكثيرة.

حيث يعرف "ستون" بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفية، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها". (محمد سعيد انور سلطان، 2003، ص 195).

كذلك يعرف الرضا "بأنه حالة انفعالية إيجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته". (محمد شحاتة ربيع، 2006، ص 257).

ويعرفه (السهل والموسوي) بأنه "حالة نفسية سيشرح بها الموظف بالسعادة وتقبل الحياة نتيجة استمتاعه في أداء وظيفته مما يترتب عليه تحقيق حاجاته وأهدافه في الحياة بصورة أكثر إيجابية".

ويذكر "فروم" أن الرضا الوظيفي هو "شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا الوظيفي بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي". (سالم تيسير، الشرايدة، 2008، ص 64).

كذلك يشير الرضا إلى الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة، والناج عن إشباع الفرد لحاجاته ورغباته وتوقعاته في العمل. (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2015، ص 413).

أما "بلجن" فيعرف الرضا الوظيفي "شعور الفرد اتجاه وظيفته، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة. (حنان عبد الرحيم الأحمدى، 2006، ص 308).

ويعرف الرضا الوظيفي أيضا "بانه موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه, ويكون نتيجة لإدراكه لعمله... ويكون تجاه الراتب، والترقية، الرئيس، الزملاء، محيط العمل، الأسلوب السائد في المعاملة، وفي اجراءات العمل اليومي". (ايمان جودة، 2002، ص86). أما الدراسة الحالية فتعرف الرضا الوظيفي على أنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلا لقدراته وميوله مما يؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد قد يؤدي إلى مشكلات نفسية واجتماعية.

2/ أهمية الرضا الوظيفي:

- للرضا الوظيفي مكانة بارزة ضمن اهتمامات أي مؤسسة تسعى للاستمرار والبقاء لما له من أهمية بالنسبة للعاملين، وكذلك للمؤسسات وهذه الأهمية تتمثل فيما يلي:
- شعور العامل بالرضا الوظيفي الناتج عن إشباع مختلف حاجاته يجعله يركز اهتمامه على عمله وبالتالي يتحسن أداءه وتزيد انتاجيته.
 - تحقق رضا العامل يقلل من مظاهر التعب ويقلل معدل التأخر والاضطرابات والنزاعات داخل أي مؤسسة.
 - زيادة الولاء للمؤسسة التي يعمل فيها العامل باعتباره منفذا لإشباع حاجاته وتحقيق ذاته، وهذا ما يساعده في تقوية الروابط التعاونية بين العاملين بالمؤسسة. (أحمد صقر عاشور، 1983، ص139).
 - يتمتع العاملون الراضون عن العمل بصحة نفسية وذهنية وجسمية عالية المعنوية، مما ينعكس أثره على زيادة الانتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين.
 - تتسم المنظمة بالتماسك والتفاعل الاجتماعي والبناء في ميدان العمل وهذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الإنجاز الكفاء في مجالات العمل كافة.

- انخفاض واضح وملحوس في الشكاوي والظلم والاحباط في العمل مما ينعكس أثره إيجابيا بخلق درجة عالية من الولاء للمنظمة والسعي الحثيث لتحقيق أهدافها. (خضير كاظم حمود الفريجات، وآخرون، 2009، ص 120).
- يجد الفرد أن في إمكانه أن يلعب دوره الذي يرغب فيه في الحياة.
- يتمكن الفرد من تحقيق أقصى قدر ممكن من إمكاناته وقدراته وطاقاته الكامنة في محيط عمله.
- تزداد درجة إحساس الفرد بملائمة المهنة لقدراته الخاصة.
- يصل الفرد إلى قمة الإبداع التي يريد أن يحققها في عمله.
- وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، أي كلما كان راضيا عن عمله. (سالم تيسير، الشرايدة، 2008، ص 260).
- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين القيادة الادارية والمرؤوسين وبين العاملين انفسهم مما يساهم بتحقيق الانجاز الفعال في هذا المجال ومن هنا يتضح بجلاء ان الرضا الوظيفي وتحقيق الولاء والانتماء للمنظمة يعتبر وفقا للفكر الاداري المعاصر هاجسا اساسيا تسعى المنظمات المختلفة بغية البقاء في سوق الاعمال ومواصلة الاستمرار في العطاء الانتاجي والخدمي المستهدف. (محمد لعطيري قادري، 2013، ص 41).

3/ العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي:

3-1/ الأجر:

حيث إن الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا، وأن توافره لا يسبب الرضا أو السعادة، وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، ومضمون هذا القول هو أن الأجر لا يمثل عنصرا هاما من عناصر الإشباع في مجتمع يتوفر للعاملين فيه مستوى الأجر يوفر لهم الاحتياجات الأساسية للعيش. (فاروق عبده فليه، 2009، ص261).

فبهذا يعتبر الأجر مؤثر قوي وبدرجة كبيرة على الرضا الوظيفي حسب ما كشفت عنه "الدراسات التي اجريت في الولايات المتحدة الامريكية والمصانع الانجليزية، بوجود علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي والعكس بالعكس صحيح. (ابن خور خير الدين، 2011، ص89).

3-2/ محتوى العمل:

رغم أن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير على رضاه عن عمله، إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا. فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل، وطبيعة أنشطة العمل، وفرص الانتاج الذي يوفرها، والنمو الذي يتيح الفرد وأيضا تقدير الآخرين تمثل المتغيرات المسببة لمشاعر الرضا.

أ. درجة تنوع مهام العمل: يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية، أي كلما قل تكرارها زاد الرضا عن العمل. والعكس.

ب. درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل.

ج. استغلال الفرد لقدراته: إن استخدامه لقدراته يمثل إشباع حاجة تحقيق الذات في هرم ماسلو للحاجات.

د. خبرات النجاح والفشل في العمل: تحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه الإحساس بالفشل.

وتحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعامله يثير لديه الإحساس بالنجاح، وأثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل تتوقف على درجة تقديره واعتزازه بذاته. (اسماعيل قيرة، 2011، ص67).

3-3/ فرص الترقية:

إن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية. فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل والعكس، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على الرضا تتوقف على مدى توقعه لها. فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له السعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة، والعكس فعدم حصول فرد كان توقعه للترقية كبيرا على الترقية يحدث لديه استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة.

3-4/ نمط الإشراف:

حيث إنه بالدرجة التي يكون المدير حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم، فإنه يكسب ولاءهم له ورضاهم عن عملهم، ويجب أن نورد تحفظا صغيرا هنا، وهو أن تأثير المدير على رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه.

3-5/ جماعة العمل:

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له فتفاعل الفرد مع زملائه يخلق توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه اعتبر ذلك جماعة العمل مسببا لاستيائه من عمله، وهذا بالإضافة إلى أن أثر جماعة العمل عن الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد فزيادة هذه الحاجة له أثر قوى في التفاعل مع جماعة العمل على درجة الرضا كبيرا.

3-6/ ساعات العمل:

يمكننا أن نفترض أنه بالقدر الذي توفر ساعات العمل حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت. بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل. وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة والحرية في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل. وتجدر الإشارة إلى تأثير ساعات العمل على الاجتهاد، فإطالة وقت العمل يؤدي إلى الاجتهاد وبالتالي انخفاض معنوي عن العمل. وطبيعي أنه كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما كان أثن وقت العمل على الإجهاد وعلى درجة الاستياء أكبر. (فاروق عبده فلييه، 2005، ص ص 261-264).

4/ النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

نظرا للاهتمام الكبير بموضوع الرضا الوظيفي من قبل الدارسين والمختصين فقد ظهر الكثير من النظريات التي تهدف إلى تفسيره، وتعتبر هذه النظريات ذات أهمية كبيرة حيث أنها تساعدنا على فهم الرضا الوظيفي، ومن بين هذه النظريات نذكر ما يلي:

4-1/ نظرية تدرج الحاجات لماسلو:

قدم ماسلو نظرية تحدد مجموعات الحاجات الإنسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين، وبصفة عامة تشمل هذه الحاجات مجموعة الحاجات الدنيا (الفيزيولوجيا والأمان) والحاجات العليا (الحب والانتماء والتقدير والاحترام وتحقيق الذات). (محمد احمد سليمان، 2004، ص 138).

ويتم ترتيبها بشكل هرمي تبدأ بالحاجات الأساسية والفيزيولوجية، وتنتقل إلى أعلى عبر حاجات الأمان والحاجات الاجتماعية وحاجات التقدير، وحاجات تحقيق الذات.

أ/ الحاجات الفسيولوجية:

وتعمل هذه الحاجات أساسا على الحفاظ على الفرد، والمحافظة على نوعه وبالتالي فهي تمثل حد الكفاف بالنسبة للإنسان، مثل: الحاجة إلى الطعام والشراب والمسكن والراحة والنوم والجنس. وإذا افترضنا صورة نظرية أن هناك شخص محروم من

كل شيء في الحياة فإن ما يظهر من هذه الحاجات يكون الحاجات الفسيولوجية دون غيرها من حاجات.

ب/ الحاجات إلى الأمان:

بمجرد أن يشيع الفرد حاجاته الفسيولوجية بدرجة مرضية، فإنه ينتقل إلى حاجات الأمان والتي تتمثل في محاولة تأمين حياة الفرد والحماية من أي وسائل قد تحقق بحياة الفرد. وفي مجال العمل يمكن إشباع حاجات الأمان من خلال أنظمة الأمان الصناعية والسلامة المهنية وأنظمة المعاشات والرعاية الصحية والتأمينات الاجتماعية.

ج/ الحاجات الاجتماعية:

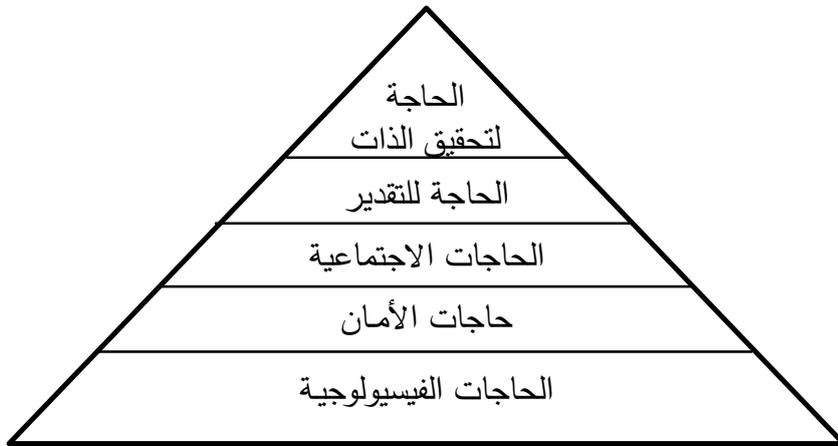
عندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان، تبرز حينئذ الحاجات الاجتماعية كحاجات الاجتماعية كحاجات مؤثرة على السلوك الانساني، وتزداد أهميتها كدافع على هذا السلوك، وتتمثل الحاجات الاجتماعية في رغبة الفرد في وجوده بين آخرين من أصدقاء، ورغبته في علاقات يحيطها الإعزاز والتعزيز والود، كما تحاول الحاجات الاجتماعية إلى كسب الفرد لمزيد من المكانة الاجتماعية. وتتمثل جماعات العمل والأقسام واللجان والاجتماعات وسائل طبيعية يمكن من خلالها أن يتبع الفرد حاجاته الاجتماعية.

د/ حاجات التقدير:

هنا يتم التركيز على حاجات الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة، وأيضا الشعور باحترام الآخرين له وحاجاته إلى إحساسه بالثقة في النفس والقوة والكفاءة ويمكن أن تلعب الحوافز، والترقيات والألقاب البراقة دورا هاما في إشباع حاجات التقدير، كذا الحال فإن الشكر في حالة إنجاز مهام خاصة، والتقدير وخطابات الثناء يمكنها أن تكون أيضا الحوافز المؤدية إلى إشباع الحاجة للتقدير.

ه/ حاجات تحقيق الذات:

هنا يحاول الفرد أن يحقق من خلال تعظيم استخدام قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة في محاولة تحقيق أكبر قدر ممكن من الانجازات التي تسره وتسعده شخصيا. إن الناس الذين يسيطر عليهم هذا النوع من الحاجات يمكن أن يتصفوا بأنهم أفراد يبحثون عن مهام ذات طبيعة متحدية لمهاراتهم وقدراتهم، ويستطيعون أن يستخدموا من خلالها هذه القدرات وأن يطوروا من مقدرتهم الإبداعية والابتكارية بالشكل الذي يؤدي إلى إنجاز عالي يستطيعون من خلاله أن يحققوا ذواتهم والإدارة الناجحة تعطي الفرد الوظيفة المناسبة التي تتناسب مع صفاته وشخصيته حتى يستطيع أن يحقق ذاته. وفق ذلك نجد أن السلوك لا تؤثر في حاجات معينة بذاتها وإنما يتأثر ويتحدد من خلال جملة الحاجات المعلنة سابقا، وهذا الأمر متعارض مع فكرة التسلسل الثابت للرضا الوظيفي وفق تسلسل إشباع الحاجات. (أحمد ماهر، 2003، ص 143).



الشكل رقم (01): هرم ماسلو للحاجات

المصدر: أحمد ماهر، 2003، ص 143.

4-2/ نظرية العوامل المزدوجة لفريدريك هرزبرغ:

تعد نظرية هرزبرغ من أشهر نظريات الدوافع فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية وتعتمد هذه النظرية على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى: القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه، سواء كانت قوى فسيولوجية أو قوى سيكولوجية القوى الخارجية: هي عبارة عن الدوافع السيكولوجيا التي يكتسبها الفرد من: علاقة بالبيئة التي يعيش فيها. (محمد أحمد سليمان، 2011، ص140).

العوامل الوقائية		العوامل الدافعة	
توفرها يؤدي إلى حياد الاستياء	عدم توافرها يؤدي إلى الاستياء (عدم الرضا)	عدم توفرها يؤدي إلى حياد الرضا	توفرها يؤدي إلى الرضا
أمثلة	أمثلة	أمثلة	أمثلة
ظروف العمل	الإشراف	الانجاز	المسؤولية
سياسة المنظمة	الأجر	التقدير	التقدم والنمو
العلاقات		أهمية العمل	

الشكل رقم (02): نظرية ذات العاملين.

المصدر: أحمد ماهر، 2003، ص225.

3-4/ نظرية دافع الإنجاز:

قام ديفيد ماكيلاند من خلال تجاربه بالتوصل إلى أن هناك أفراد ذوو ميل ورغبة إلى إتمام العمل بصورة جيدة خلافاً للأفراد العاديين، ولقد أطلق على هؤلاء الأفراد مسمى ذوي الإنجاز العالي، ولقد استطاع أن يستنبط من هذه الدراسات أن هناك دافع متميز هو دافع الانجاز وتتخلص هذه النظرية في الاعتبارات التالية:

أ/ دافع الانجاز يشير إلى تلك الرغبة لأداء العمل بصورة جيدة، ويمكن أن نلاحظ أن هناك أناس حولنا متحمسين بدرجة عالية لإتمام وإنهاء وإنجاز أعمالهم بصورة جيدة وقد يطلق على هؤلاء الناس (قلبيهم وألهم على الشغل)، وعلى الطرق النقيض قد نجد أفراد يبالوا بالعمل وأن دافع الانجاز لديهم في حالة انخفاض شديد (وعلى قلبهم مراوح).
ب/ إن دافع الانجاز يعتبر من الدوافع المتعلمة، أي أنها ترجع إلى خبرات الشخص ورصيد ما تعلمه.

4-4/ نظرية التوقع:

تفترض هذه النظرية أن الانسان يجري مجموعة من العمليات العقلية والتفكير قبلما يؤدي الأمر إلى سلوك محدد، وترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم Vector Vroom أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد.

ولمزيد من التوضيح لهذه النظرية نورد خصائصها التالية:

1. يميل الفرد إلى الاختيار بين بدائل عديدة للسلوك، وأن السلوك الذي يختاره الفرد هو الذي يعظم به عوائده.

2. أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة لثلاث عناصر:

أ. توقع الفرد أن مجهوده سيؤدي إلى أداء معين.

ب. توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

- ج. توقع الفرد أن العائد الذي سيحصل عليه ذو منفعة وجاذبية له.
3. أن العناصر الثلاثة السابقة تمثل عملية تقدير شخصي للفرد. وأنه باختلاف الأفراد يختلف التقدير. فما يشعر به فرد آخر.
4. ترى النظرية أن الفرد لديه القدرة والوعي بإمكانية البحث في ذاته عن العناصر الثلاثة السابقة. وإعطائه قيم وتقديرا. (أحمد ماهر، 2003، ص148-149).

4-5/ نظرية القيمة:

يرى إدوين لوك، أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدة، وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كما كان راضيا عن العمل، ويرى لوك أن الفرد يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يردك أنه يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها. (محمد سعيد أنور السلطان، 2003، ص201).

5/ قياس الرضا الوظيفي:

يمثل الرضا الوظيفي مجموعة المشاعر والأحاسيس غير المحسوسة للفرد، لذا فإن القدرة على التعرف عليها يعتبر عملية ليست سهلة، وقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث قدرته على دراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية، حيث وجدت طرق ومقاييس مختلفة لمعرفة قياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، وتختلف في مدى ما توفره تلك المقاييس من الدقة والصدق والشمول بالنسبة للبيانات. (مبارك بن فالح، 2010، ص 43).

وفيما يلي عرض لأهم أنواع مقاييس وأساليب قياس الرضا الوظيفي:

أولا: أنواع مقاييس الرضا الوظيفي:

هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي هما:

أ/ المقاييس الموضوعية:

هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي، حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه، ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات أو يشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب/ المقاييس الذاتية:

ويقيس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم.

وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدمه.

1. مقياس رسم الوجه، وهو أقدم الأساليب.
2. طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.
3. طريقة المقابلات الشخصية.
4. طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية.
5. طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على إستقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة. (يناس فؤاد، 2007، ص 67).

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره نرى أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات التي يكونها الفرد العامل من العمل والجوانب المتعلقة به. وذلك بمجرد التحاقه بالعمل، كما تم التعرف على أهم العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي وحولنا إسقاط الضوء على النتائج المترتبة عن الرضا الوظيفي لكل من الفرد العامل والمؤسس.

الحياتيين
الميدانيين

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1/ منهج الدراسة.

2/ مجتمع وعينة الدراسة

3/ أداة الدراسة.

4/ الأساليب الإحصائية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما أنهينا الجانب النظري من هذه الدراسة، سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي والذي يعتبر من أهم خطوات البحث العلمي، ولقد قمنا في هذا الفصل بدراسة أهم الإجراءات المنهجية اللازمة المتمثلة في مجتمع وعينة الدراسة، كما وضحنا كيفية بناء أداة الدراسة للعيّنة، والإجراءات العلمية المستخدمة للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، والكيفية التي طبقت بها الدراسة ميدانيا وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

1/ منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي التي تناول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة (ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية الجامعية). وتحليل بياناتها والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو منهج علمي يقوم أساسا على وصف الظاهرة أو الموضوع محل البحث والدراسة، على أن تكون عملية الوصف تعني بالضرورة تتبع هذا الموضوع ومحاولة الوقوف على أدق جزئياته وتفاصيله والتعبير عنها تعبيراً إما كيميا أو كيميا: تعبيراً كيميا وذلك بوصف حال الظاهرة محل الدراسة وتعبيراً كيميا وذلك عن طريق الأعداد والتقديرية والدرجات التي تعبر عن وضع الظاهرة وعلاقتها بتغيرها من الظواهر. (أحمد عياد، 2005، ص61).

2/ مجتمع وعينة الدراسة:

2-1/ مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الاجتماعية والبالغ عددهم (106).

2-2/ عينة الدراسة:

يمكن تعريف عينة انها:

مجموعة جزئية مميزة ومنتقاة من مجتمع الدراسة، فهي مميزة من حيث ان لها نفس خصائص المجتمع ومنتقاه من حيث انه يتم انتقاؤها من مجتمع الدراسة وفق اجراءات واساليب محددة. (موفق الحمداني، 2006، ص194).

شملت عينة الدراسة (32) بنسبة (30%) أستاذ وأساتذة تم اختيارهم بطريقة عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة.

2-3/ توزيع عينة الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على تناول بعض الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، والتي تمثلت في (الجنس، السن، الأقدمية) ويمكن توضيح هذه الخصائص كما يلي:
أ/ توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (01): يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50 %	16	الذكور
50 %	16	الإناث
100%	32	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على برامج SPSS.

الفصل الرابع — الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

يتضح من الجدول رقم (01) أن عينة الدراسة متساوية بين الذكور والإناث بنسبة تقدر % 50 ذكور مقابل % 50 إناث.



شكل رقم (03): يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

ب/ توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن:

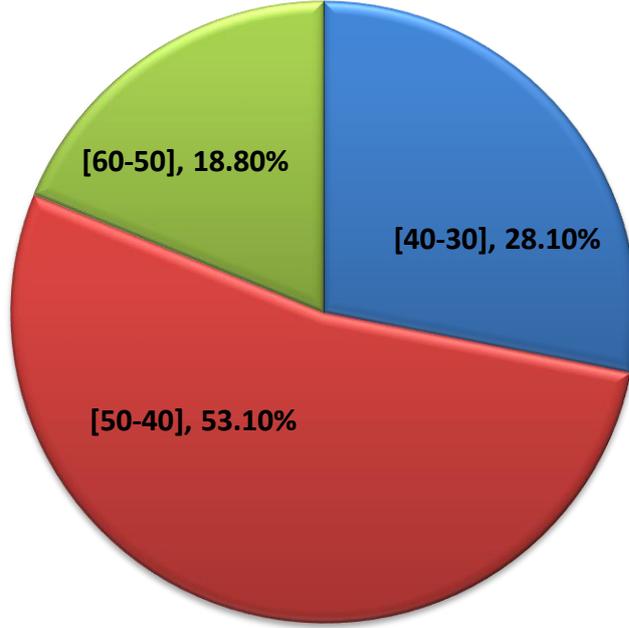
الجدول رقم (02): يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
28.1 %	9	[30 الى 40] سنة
53.1 %	17	[40 إلى 50] سنة
18.8 %	6	[50 إلى 60] سنة
100 %	32	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على برامج SPSS.

الفصل الرابع — الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.

يتضح من الجدول رقم (02) أن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة هم الذين تتراوح أعمارهم ما بين [50-40] سنة بنسبة (53.1%) مقابل (28.1%) للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [40-30] سنة و 18.8% فقط للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [50-60] سنة.



شكل رقم (04): يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن.

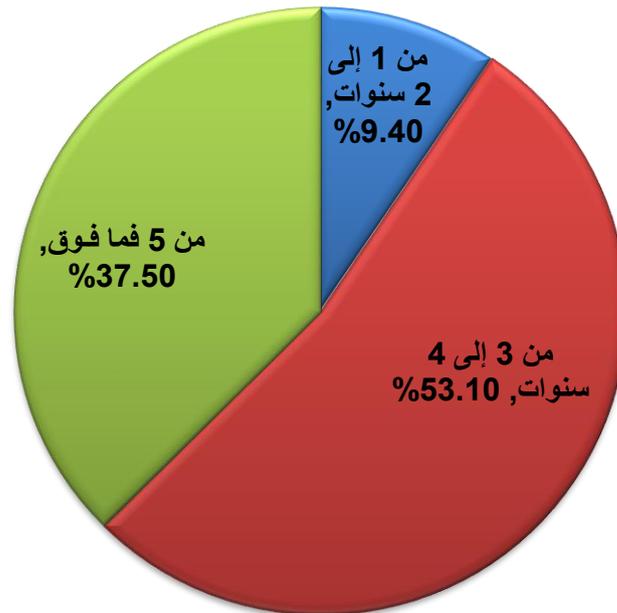
ج/ توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.

النسبة	التكرار	الأقدمية
9.4 %	3	من 1 إلى 2 سنوات
53.1 %	17	من 3 إلى 4 سنوات
37.5 %	12	من 5 فما فوق
100 %	32	المجموع

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على برامج SPSS.

يتضح الجدول رقم (03) أن الغالبية العظمى من أفراد الدراسة هم الأفراد الذين لهم الأقدمية من ثلاث سنوات إلى أربع سنوات بنسبة 53.1 % مقابل 37.5 % للأفراد الذين لهم الأقدمية من 5 سنوات فما فوق و 9.4 % فقط للأفراد الذين لهم الأقدمية من سنة إلى سنتين.



شكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.

3/ أداة الدراسة:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداء لجمع البيانات والمتمثلة في الاستمارة وهي مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف ابعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التجريبي أي اجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس وهي وسيلة الاتصال الرئيسية بين الباحث والمبحوث وتحتوي على مجموعة من الاسئلة تخص القضايا التي تزيد معلومات عنها من المبحوث. (بلقاسم سلاطنة، حسان الجيلاني، 2004، ص282).

وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء: جزء خاص بالبيانات الشخصية وجزء خاص بالضغوط العمل ويشمل (16) عبارة موزعة على خمسة أبعاد كالتالي:

- صراع الدور (04) عبارة.
 - غموض الدور (04) عبارة.
 - عبئ العمل (03) عبارة.
 - اتخاذ القرار (02) عبارة.
 - ظروف العمل (03) عبارة.
- جزء خاص بالرضا الوظيفي ويشمل (16) عبارة موزعة على (04) أبعاد كالتالي:
- محور الأجر (04) عبارة.
 - محور الترقية (04) عبارة.
 - محور الإشراف (04) عبارة.
 - محور جماعة العمل (04) عبارة. (أنظر الملحق رقم (01)).

3-1/ صدق وثبات أداة الدراسة:

✓ صدق الأداة:

بعد تصميم أداء الاستبيان تم عرضها على هيئة علمية متخصصة المتمثلة في خمسة أساتذة لتحكيمها والذين أبدوا رأيهم في الأداء وعلى أساس آراء المحكمين تم

صياغة بعض العبارات منها.

وعن طريق تطبيق معادلة (لا وشي) نجد أن صدق الاستبيان الخاص باستبيان ضغوط العمل، هو 0.90 وهو نسبة مرتفعة لتكون بذلك مقبولة للتطبيق الميداني. ونجد الصدق الكلي الخاص باستبيان الرضا الوظيفي، وهو 0.95 وهي نسبة مرتفعة لتكون قابلة للتطبيق الميداني.

✓ ثبات الأداة:

يقصد بثبات الاختبار مدى الدقة أو الاتساق أو استقرار نتائجه فيما طبق على عينة من افراد في مناسبتين مختلفتين كما يقصد مدى استقرار ظاهرة معينة في مناسبات مختلف فعلى سبيل المثال كثير ما نقول ان فلان مستقر او ثابت في سلوكه وأخر غير مستقر وغير ثابت يعني ان السلوك الذي سيسلكه في موقف معين غدا او في الاسبوع القادم هو نفس السلوك الذي سيسلكه اليوم القادم وبعبارة اخرى الفرد الثابت يمكن التنبؤ بسلوكه اما الفرد الغير ثابت فهو الغير ثابت هو ذلك الذي يتغير سلوكه من يوم الى اخر ومنه يصعب التنبؤ بسلوكه. (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص152).

ومن خلال بحثنا قمنا بحساب معامل الثبات لمقياس ضغوط العمل والرضا الوظيفي والنتيجة كانت 0.82 وهي نتيجة قوية ومنه الاستبيان ثابت وقابل للتطبيق.

جدول رقم (04): يبين ثبات أداة الدراسة:

الثبات	معامل الفا كرومباخ
0.82	0.80

4/ الأساليب الإحصائية:

استخدامنا عدة أساليب إحصائية لتحليل بيانات الدراسة وهي:

- معامل ألفا كرومباخ : لمعرفة ثبات الاستمارة.
- النسب المئوية المتوسطات الحسابية.
- معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- استعنا ببرنامج SPSS V20 لمعالجة البيانات إحصائية.

خلاصة الفصل:

تعرضنا من خلال هذا الفصل إلى الخطوات الإجرائية التي تمت وفقها الدراسة، بدأ بالمنهج المستخدم في الدراسة ثم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ومدى صدقها، وفي الأخير ذكرنا الأساليب الإحصائية المستعملة لتحليل البيانات.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

2/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

3/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

1/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

التي تنص: لضغوط العمل مستويات تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

الجدول(05): يوضح نتائج ضغوط العمل.

الترتيب	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		رقم العبارة
			النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
06	63.66	1.91	53.1	17	03.1	1	43.8	14	1
11	59.33	1.78	78.1	25	9.4	3	12.5	4	2
14	58.33	1.75	53.1	17	18.8	6	28.1	9	3
16	44.66	1.34	78.1	25	9.4	3	12.5	4	4
08	62.66	1.88	46.9	15	18.8	6	34.4	11	5
14	58.33	1.75	46.9	15	31.3	10	21.9	7	6
11	59.33	1.78	50	16	21.9	7	28.1	9	7
08	62.66	1.88	40.6	13	31.3	10	28.1	9	8
11	59.33	1.78	56.3	18	9.4	3	34.4	11	9
11	67.66	2.03	43.8	14	9.4	3	46.9	15	10
01	84.33	2.53	15.6	5	15.6	5	68.8	22	11
03	68.66	2.06	28.1	9	37.5	12	34.4	11	12
02	82.33	2.47	18.8	6	15.6	5	65.6	21	13
10	61.33	1.84	46.9	15	21.9	7	31.3	10	14
06	63.66	1.91	46.9	15	15.6	5	37.5	12	15
04	67.66	2.03	40.6	13	15.6	5	43.8	14	16
67.91 %		الدرجة الكلية							

من خلال البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام البرنامج الإحصائي V20

SPSS وإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة يتبين أن:

الوزن النسبي لدى العينة "لضغوط العمل" بلغ 67.91% وهذا يشير إلى أن هناك مستوى من الضغوط فوق المتوسط وهذا يحتاج إلى معرفة مصدره والوقوف على أسبابه. ويتضح من الجدول السابق أن أعلى ثلاث فقرات في هذا المقياس كانت في الفقرة رقم (11) والتي نصت على "قدراتي ومهاراتي كافية لأداء عملي" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (84.33%).

الفقرة رقم (13) والتي نصت على "كثير ما يؤخذ برأيي عند اتخاذ قرارات تخصني وتخص عملي" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (82.33%).

والفقرة رقم (12) والتي نصت على "لا تقنعني القرارات التي تتخذها إدارة الكلية" واحتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (68.66%).

ونجد أن سبب حصول هذه الفقرات السابقة على المراتب الثلاثة الأولى بأعلى وزن نسبي في مقياس ضغوط العمل يعود إلى أن القرارات التي تتخذها المؤسسة بالنسبة لأفراد العينة التي تم تطبيق عليهم الدراسة غير مقنعة لهم ويرون أن لهم قدرات ومهارات كافية لأداء أعمالهم، في المقابل نجد أن هذه المؤسسة تأخذ برأيهم في ما يخصهم ويخص الأعمال التي يقومون بها، هذا يعني أن نسبة ضغوط العمل موجودة لدى أفراد العينة، أي أنهم يشعرون بنوع من الضغط داخل بيئة العمل التي يعملون بها ولكنها بنسبة متوسطة تدل على أن هناك من يرون من أفراد العينة أن ليس لديهم ضغوط العمل ويشعرون بالراحة داخل بيئة العمل التي يعملون بها.

وفي هذا الصدد أكدت دراسة محمد حسن محمد حمدات (2008) بأن الأستاذ يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل ويقع تحت وطأة مستويات عليا من الضغوط بما يترتب عليها زيادة كبيرة من ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.

ولكن على العموم النتيجة تدل على أن أفراد العينة في غالبيتهم يرون أن بيئة العمل تضم ضغوط تعيق وتقف أمام شعورهم بالراحة.

الفصل الخامس — عرض ومناقشة نتائج الدراسة

وأدنى ثلاث فقرات في هذا المقياس كانت:

- الفقرة رقم (02) والتي نصت على "يطلب مني تنفيذ أعمال متناقضة ومتعددة من عدة رؤساء" واحتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (59.33%).

- الفقرة رقم (3) والتي نصت على "يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (58.33%).

- الفقرة رقم (04) والتي نصت على "لا أتمتع بالمسؤوليات الموكلة إلي".

احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (44.66%).

يعود سبب حصول هذه الفقرات السابقة على المراتب الثلاثة المتدنية بأقل وزن نسبي في مقياس "ضغوط العمل" إلى أن الفرد داخل المؤسسة يشعر بمستوى كبير من الضغوط من حيث التناقض في تنفيذ الأعمال المطلوبة من المرؤوسين من طرف الرؤساء.

بالإضافة إلى تدخل الرؤساء في الأعمال التي يقوم بها المرؤوسين هذا كله يولد قلق داخلي ومنه ضغوط يمنعه من العمل بحرية داخل بيئة العمل وعدم التمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الموكلة إليهم كمرؤوسين.

2/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الفصل الخامس — عرض ومناقشة نتائج الدراسة

التي تنص: للرضا الوظيفي مستويات تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

الجدول(06): يوضح نتائج الرضا الوظيفي.

الترتيب	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد		موافق		رقم العبارة
			النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
14	74	2.22	21.9	7	34.4	11	43.8	14	17
08	79.33	2.38	18.8	6	25	8	56.3	18	18
10	77	2.31	18.8	6	31.3	10	50	16	19
10	77	2.31	28.1	9	12.5	4	59.4	19	20
13	75	2.25	21.9	7	31.3	10	46.9	15	21
15	73	2.19	21.9	7	37.5	12	40.6	13	22
16	68.66	2.06	28.1	9	37.5	12	34.4	11	23
03	83.33	2.50	9.4	3	31.3	10	59.4	19	24
04	82.33	2.47	15.6	5	21.9	7	62.5	20	25
09	78	23.4	15.6	5	34.4	11	50.00	16	26
05	80.33	2.41	15.6	5	28.1	9	56.3	18	27
01	87.66	2.63	15.6	5	6.3	2	78.1	25	28
02	86.33	2.59	15.6	5	9.4	3	75	24	29
05	80.33	2.41	18.8	6	21.9	7	59.4	19	30
05	80.33	2.41	12.5	4	34.4	11	53.1	17	31
10	77	2.31	18.8	6	31.3	10	50.00	16	32
%78.72		الدرجة الكلية							

يتبين من الجدول السابق أن الوزن النسبي لهذه العينة هو 78.72% على مستوى المفهوم الرضا الوظيفي وهو مرتفع مما يستدعي الوقوف على أسباب وعوامل الرضا الوظيفي.

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى ثلاث فقرات في هذا المقياس كانت:

- الفقرة رقم (28) والتي نصت على "أن عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (87.66%).

- الفقرة رقم (29) والتي نصت على "أن هناك اتصال بين العمال في المؤسسة" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (86.33%).

- الفقرة رقم (24) والتي نصت على "علاقتي مع المشرف ودية" احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (83.33%).

ونجد أن حصول هذه الفقرات الثلاث على المراتب الثلاث الأولى بأعلى وزن نسبي في مقياس الرضا الوظيفي، يعود إلى أن العامل داخل مؤسسته يشعر بأنها تمنحه الفرصة لتطوير قدراته وإمكاناته داخل المؤسسة، كما أنه يرى بأن عملية الاتصال بينه وبين المؤسسة فعالة وليست تسلطية قائمة على الاتصال النازل مما يعكس علاقة ودية تجمع بين المشرف وعامله ومنه نستنتج وجود مستوى عال من الرضا الوظيفي، وهذا ما أكدته دراسة إيناس نواوي فلمبان (2007) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، والتي توصلت إلى أن المشرفين التربويين والمشرفات التربويات يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي.

وأن أدنى ثلاث فقرات في هذا المقياس كانت:

- الفقرة رقم (23) والتي نصت على "يتصف المشرف بالعدالة في اتخاذ القرارات" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (68.66%).

- الفقرة رقم (21) والتي نصت على "أرتاح إلى رئيسي وأرغب في العمل معه" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (75%).

- الفقرة رقم (32) والتي نصت على "انتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير والأمن" احتلت المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (77%).

يعود سبب حصول هذه الفقرات السابقة على المراتب الثلاثة المتدنية بأقل وزن نسبي في مقياس "الرضا الوظيفي" إلى أن المؤسسة تسعى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى عامليها من خلال التقليل من أسباب ضغوط العمل، هذا ما ينعكس في أن العمال يرتاحون مع رؤسائهم في العمل ويرغبون في العمل معهم لأن الرئيس يتصف بالعدالة في اتخاذ القرارات.

ومنه نستنتج أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى أفراد العينة التي قمنا بتطبيق الدراسة عليها.

3/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص: توجد إرتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

جدول رقم (07): يبين العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة
ضغوط العمل / الرضا الوظيفي	-0,92	0,05

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (07) أن معامل الارتباط بين ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية ورضاهم الوظيفي يساوي ($r = -0,92$) عند مستوى الدلالة 0,05 وهو معامل قوي وسالب يدل على أن ضغوط العمل لديها علاقة عكسية مع الرضا الوظيفي، بحيث كلما زاد الرضا قل الضغط وكلما زاد الضغط قل الرضا وهي نتيجة عكسية.

وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة (2012) التي أشارت إلى أن هناك ارتباط سالب بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

كما اتفقت مع دراسة ابن خرور خير الدين (2011) التي أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية متوسطة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بينما اختلفت معها في أن الدراسة الحالية وجدت علاقة عكسية قوية.

كذلك اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة ايناس فؤاد نواوي فلمبان (2007) التي أشارت الى وجود علاقة ايجابية متوسطة بين الرضا الوظيفي بأبعاده والالتزام التنظيمي.

ومن جهة أخرى اختلفت مع دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري (2010) التي اشارت الى عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي.

وتدل نتائج هذه الدراسة إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية ليس لديهم ضغوط عمل تجاه مهنتهم وراضون عن عملهم.

4/ الاستنتاج العام:

انطلقت هذه الدراسة من تساؤل كان يدور حول ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة. واستنادا لما تم الاطلاع عليه من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع افترضت الباحثة وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي. وكذلك وجود مستويات لضغوط العمل والرضا الوظيفي.

وبعد التحقق من الافتراضات التي تم الانطلاق منها تم التوصل إلى:

تحقق الفرضية الأولى من هذه الدراسة والقائلة:

- لضغوط العمل مستويات تتفاوت فيما بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

تحقق الفرضية الثانية:

- للرضا الوظيفي مستويات تتفاوت فيما بينها لدى الهيئة التدريسية.

تحقق الفرضية الثالثة:

- توجد علاقة ارتباطه بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية.

من خلال هذه الدراسة تبين أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة داخل مؤسسات التعليم العالي التي تسعى دائما إلى تدعيم هذا الشعور لدى الأفراد التابعين لها، على اعتبار أنهم القوة المحركة داخل أي تنظيم، وهذا الأخير يواجه الكثير من الأسباب التي تقلل من مستوى الرضا لديه وهذه الأسباب قد تتمثل في جملة الضغوط التي يواجهها أعضاء الهيئة التدريسية، والتي تتنوع مصادرها.

من خلال نتائج هذه الدراسة تبين أن لضغوط العمل والرضا الوظيفي علاقة قوية سالبة تتمثل في أنه كلما كان هناك ضغوط داخل بيئة العمل يقلل من مستوى الرضا للعاملين والعكس صحيح... ولهذا نأمل أن تسعى كل المؤسسات التعليمية وغيرها لتحقيق الرضا الوظيفي لعمالها لضمان الاستمرار والبقاء والفاعلية في الأداء.

وفي الأخير يمكن القول بأن هذه الدراسة يمكن أن تكون مرحلة تمهيدية لبحوث

مستقبلية.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابن خرور، خير الدين (2010)، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة) في علم الاجتماع.
2. أحمد صقر عاشور، 1983، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
3. أحمد عياد، 2005، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر.
4. أحمد ماهر، 2003، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
5. الفالح نايف، 2001، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا، الرياض.
6. أنس عبد الباسط، 2001، السلوك التنظيمي - منظمات الأعمال - العلوم السلوكية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن.
7. أنعام الشهابي وآخرون، 2009، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
8. إسماعيل قيرة، 2011، المتغيرات التنظيمية ودراسات في علم اجتماع التنظيم، دار حداد يونيفا سيتي براس، قسنطينة، الجزائر.
9. إيمان جودة، رندة الباقي، 2002، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجيه البيروقراطي، وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، المجلد الثامن عشر، العدد الأول.

10. إيناس نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، ماجستير (غير منشورة) إدارة الأعمال الإدارية التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية.
11. بلقاسم سلاطنية، حسن الجيلاني، 2004، منهجية العلوم الاجتماعية، الجزائر.
12. جيرالد جرينبرج، وروبرت بارون، 2005، ت: رفاعي محمد رفاعي إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر والتوزيع.
13. حسن حريم، 2009، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. حمدي ياسين، على عسكر، حسن الموسوي، 2008، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث.
15. حنان عبد الرحيم الأحمد، 2006، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعالمين في الرعاية الصحية الأولية في السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 13، العدد 03، الكويت.
16. خضير كاظم حمود الفريجات، 2009، السلوك التنظيمي، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
17. زهير الصباغ، 1981، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 05، العدد 01، الرياض.
18. سالم تيسير الشرايدة، 2008، الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان .
19. شبير محمد، 2009، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير، منشورة كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

20. صلاح الدين عبد الباقي، 2005، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية.
21. الحميد عبد الفتاح المغربي، عبد العزيز بن سلطان العنقري، 2015، إدارة الموارد البشرية لمواجهة تحديات وإناء استراتيجيات القرن الواحد والعشرين، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، الرياض.
22. عبد الرحمان بن احمد الهيجان، 1998، ضغوط العمل "منهج شامل" لدراسة مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
23. عبد القادر سعيد بنات، 2009، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال موارد بشرية، غزة.
24. عبد الناصر محمد حمودة، 1996، تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف ومترتيباته على المرؤوسين، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04، العدد 01، الكويت.
25. علي حمدي، 2008، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث القاهرة.
26. عويد المشعان، 2000، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
27. فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، 2009، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط2، عمان.
28. مبارك بن فالح بن براك الدوسري، 2005، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير (غير منشورة) في العلوم الإدارية، الرياض.

29. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، 2001، الرضا و الولاء الوظيفي، قيم و أخلاقيات الأعمال، دار ناشرون وموزعون.
30. محمد إسماعيل بلال، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
31. محمد حسن محمد حمدات، 2007، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
32. محمد سعيد أنور السلطان، 2003، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
33. محمد شحاتة ربيع، 2005، أصول علم النفس الصناعي، القاهرة، مصر، دار غريب للنشر والتوزيع والطباعة.
34. محمد علي محمد، 1986، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، ط3، الإسكندرية.
35. محمد لعطيري قادري، 2013، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى معلمي الطور الابتدائي، دراسة ميدانية بمدينة بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر (منشورة) في علم النفس عمل وتنظيم.
36. مقدم عبد الحفيظ، 2003، الاحصاء والقياس النفسي والتربوي، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
37. موفق الحمداني، 2006، مناهج البحث العلمي، الكتاب الأول، أساسيات البحث العلمي، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

الملاحق

المحور الثاني: الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
17	اجري مناسب مقارنة باجر من يحملون نفس المؤهل خارج المؤسسة			
18	ان اجري يلبي لي جميع حاجاتي و رغباتي			
19	اجري الاساسي الحالي عادل			
20	اشعر ان اجري يمنحني الطمأنينة و السعادة			
21	ارتاح لرئيسي وارغب في العمل معه			
22	يعامل الرئيس الموظفين بتفهم وانسانية			
23	يتصرف المشرف هذا بالعدالة في اتخاذ القرارات			
24	علاقتي مع المشرف ودية			
25	ترقيت في عملي وامل في الترقية مستقبلا			
26	تعتمد المؤسسة اساليب صحيحة في ترقية عمالها			
27	اشعر ان فرص الترقية عادلة بين العمال			
28	ان عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي			
29	هناك اتصال بين العمال في المؤسسة			
30	اشعر انني جزء من الجماعة التي اعمل معها			
31	ارتاح لزملائي في العمل وارغب في العمل معهم			
32	انتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير و الامن			

المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
01	أجد صعوبة في التوفيق بين عملي وأسرتي			
02	يطلب مني تنفيذ أعمال متناقضة ومتعددة من عدة رؤساء			
03	يتدخل المسؤولون بأداء عملي بشكل كبير			
04	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الموكلة إلي			
05	لا تصلني معلومات كافية عن عملي في الوقت المناسب			
06	أجد صعوبة في استيعاب مهام وواجبات عملي			
07	أشعر أنني في مكان غير مناسب			
08	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة			
09	أتلقى أوامر متعددة في وقت واحد يصعب التنسيق بينها			
10	العمل الموكل إلي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد			
11	قدراتي ومهاراتي كافية لأداء عملي			
12	لا تقنعني القرارات التي تتخذها إدارة الكلية			
13	كثير ما يؤخذ برأيي عند اتخاذ قرارات تخصني وتخص عملي			
14	لا يتوفر ظروف فيزيقية لأداء عملي مثل الإضاءة والتهوية			
15	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة			
16	أعاني من عدم ملائمة التجهيزات لأداء عملي بشكل جيد ومريح			

ملحق رقم (01): استمارة الدراسة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة



استمارة المذكرة

الموضوع: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة المستر في علم النفس والتنظيم نضع بين أيديكم الكريمة هذه الاستمارة التي تهدف إلى دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية "دراسة ميدانية مطبقة على أساتذة قسم العلوم الاجتماعية"، لذا نرجو من سيادتكم الموقرة الإجابة عليها بكل حرية وموضوعية، مؤكداً لكم بأن إجاباتكم ستعامل بكل سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الجنس:

السن:

الأقدمية في العمل:

من 1 إلى 2 سنة من 3 إلى 4 سنوات من 5 سنوات فما فوق

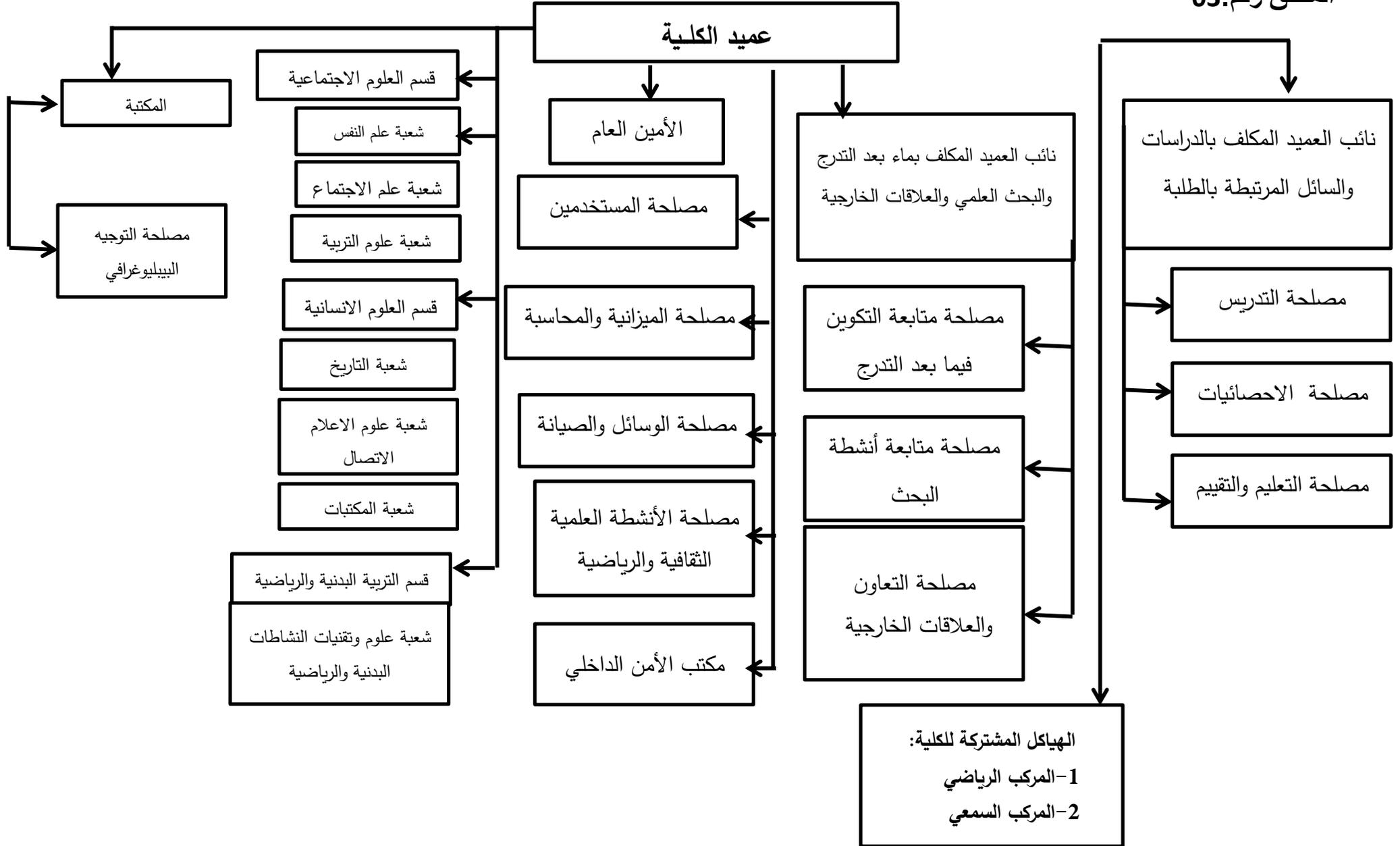
السنة الدراسية: 2016/2015

الملحق رقم (2)

جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين ورتبهم العلمية.

الرقم	اسم الأساتذة	الدرجة	الجامعة	التخصص
1	حليلو نبيل	أستاذ محاضر (أ)	محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع
2	لعقبي لزهر	أستاذ تعليم العالي	محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع
3	ريحاني الزهرة	مساعد (أ)	محمد خيضر بسكرة	علم النفس
4	بومعراف نسيمة	مساعد (ب)	محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع
5	بن خليفة محمد	مساعد (أ)	محمد خيضر بسكرة	علم النفس

الهيكل التنظيمي للكلية



الهيكل التنظيمي للكلية

