



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة -



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

شعبة: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

بغنوان

أثر ضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة
دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية حمدان بختة بسعيدة

تحت إشراف الأستاذة:

* شيخي عائشة

من إعداد الطالبتين:

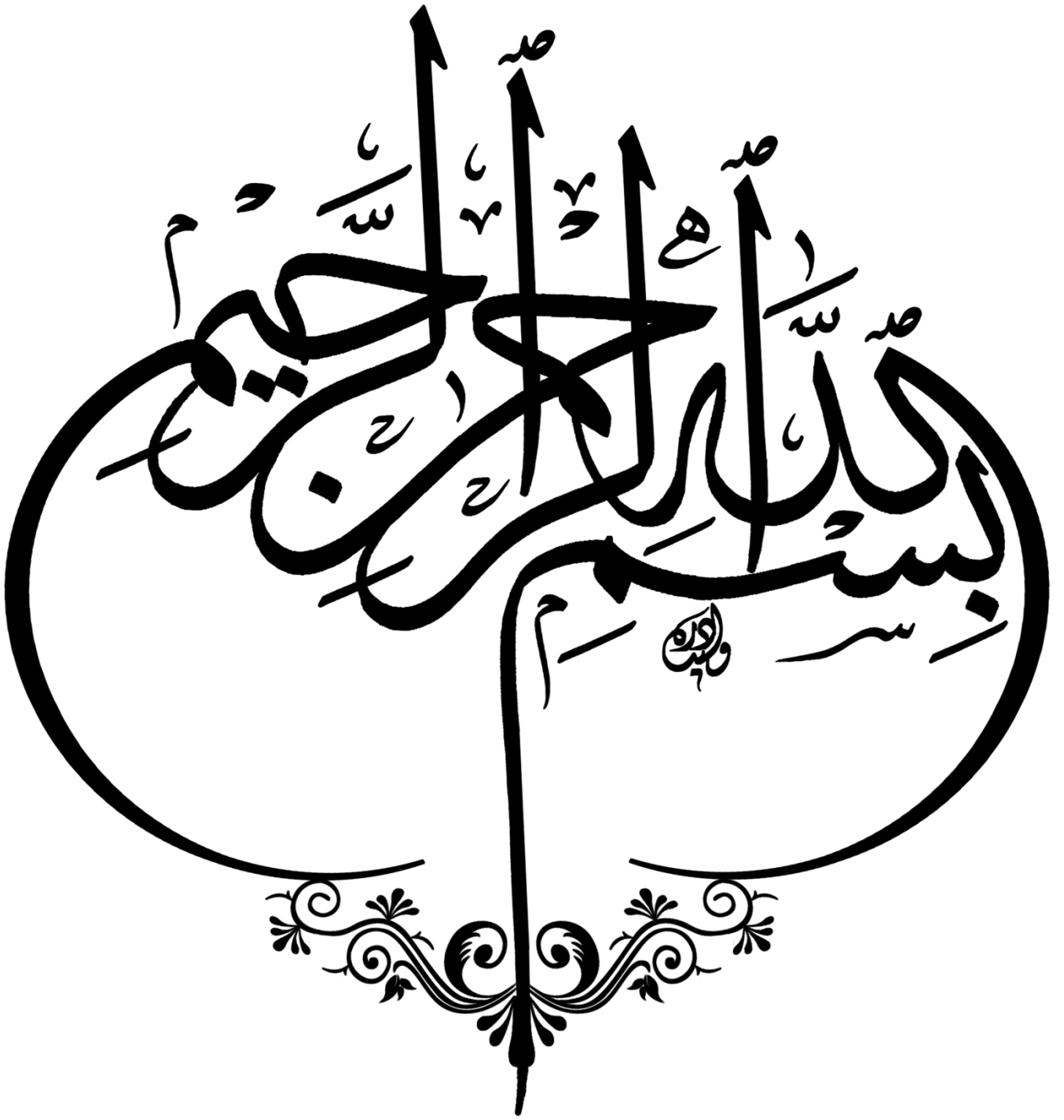
* خلفاوي شهرزاد

* قندوز فاطيمة

نوقشت وانجزت علنا بتاريخ: 2020/09/14.

أعضاء لجنة المناقشة		
رئيسا	نزعي عز الدين	الأستاذ (ة)
مشرفا ومقرراً	شيخي عائشة	الأستاذ (ة)
ممتحنا	يزيد قادة	الأستاذ (ة)

السنة الجامعية: 2019-2020م



الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى التي وهبتي كل ما تملك حتى أحقق لها آمالها، إلى من كانت تدفعني قدما نحو الأمل لنيل
المبتغى إلى التي سهرت على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسها للعلم إلى مدرستي
الأولى في الحياة، إلى نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء.
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق النجاح
والذي العزيز رحمه الله.

أهدي عملي هذا إلى توأم روحي إلى من كانت سندي في الشدائد إلى التي كلما تظلمت
الطريق أمامي لجأت إليها فأنارتها لي وكلما دب اليأس في نفسي زرعت فيها الأمل لأسير
قدما، إلى أعز ما أملك في الدنيا إلى أمي الثانية أختي حبيبي " حفيظة " أدامك الله نعمة في
حياتي.

أهدي ثمرة جهدي إلى من عوضني حنان الأب بعد فقدته إلى من دعمني في دراستي إلى من
وقف بجاني في أصعب أوقاتي إلى من تتبعتني خطوة بخطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما
تذكرت ابتسامته في وجهي إلى سندي في الحياة " شقرون محمد مروان".

كما أهدي عملي هذا المتواضع إلى أخواتي "نجوى و مروة ونصيرة" الذين تقاسموا معي
عبء الحياة وإلى البرعمة " لجين " وإلى من ساعدني من قريب أو بعيد لإكمال بحثي.

فاطيمة

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ” بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب اليوم نقطف ثمرها والحمد لله اهدي تخرجي إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - اللجنة تحت قدميها، ووقَّرها في كتابه العزيز

إلى التي غمرتني بفيض حنانها الى التي احترقت لكي تنير لي دربي الى التي جاعت لأشبع وسهرت لأنام وتعبت لأرتاح وبكت لأضحك وسقتني من نبع رقتها وصدقها الى التي ربنتي صغيرة ونصحتني كبيرة قره عيني وفؤادي أمي الحبيبة حفظها الله.

إلى خالد الذكر، الذي وفاته المنية منذ أعوام، وكان خير مثال لرب الأسرة، والذي لم يتهاون يوم في توفير سبيل الخير والسعادة لي (أبي الموقر). رحمه الله إلى إخوتي وأسرتي.

والشكر الموصول الى أساتذتي من مرحله الابتدائية إلى مرحلة التخرج وجميع أصدقائي وكل شخص وقف إلى جانبي وساعدني.

شهر زاد

كلمة شكر

الحمد لله الذي هدانا هذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله .

فالحمد والشكر لله عز وجل على تنويره للطريق المستقيم، ومنحنا القوة والصبر والإرادة لتحصيل العلم ، فلولا فضله ونعمته ما وصلنا إلى اسمى مقامات العلم فأدمها نعمة يارب العالمين .

ونشكره على توفيقه لنا برحمته الواسعة وقدرته العظيمة . ومن باب قوله عزوجل : "

لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ" سورة ابراهيم الآية (07)

وانطلاقا من العرفان بالجميل فإنه لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر الجزيل والامتنان العظيم إلى الأستاذة المشرفة " **شيخي عائشة** " التي أشرفت على انجاز هذه المذكرة والتي لم تبخل علينا إرشاداتها ونصائحها وتوجيهاتها القيمة ، فلها منا كل الشناء والتقدير .

كما نوجه شكرنا أيضا إلى الأستاذ **عثمان أمين** الذي قدم لنا يد المساعدة في إتمام هذه المذكرة وجزاه الله خيرا .

كذلك نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتنا الكرام أعضاء اللجنة المناقشة مسبقا على قراءتهم رسالتنا المتواضعة وإغنائنا بإقتراحاتهم المفيدة . نتقدم بجزيل الشكر إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير كل بإسمه . كما نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذه المذكرة حتى لو بإبتسامة أو كلمة طيبة.

وأخيرا أتقدم بجزيل الشكر إلى زميلتي في المذكرة على مساندتها لي في إتمام هذا العمل .

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	يوضح نموذج الدراسة	أ
02	عناصر ضغوط العمل وتداخلها	4
03	يوضح الأنواع الأربعة	7
04	يوضح أنواع ضغوط العمل	8
05	يوضح مستوى الضغط	14
06	يوضح مراحل ضغوط العمل عند هانز سيللي	15
07	يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس	21
08	يوضح نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون و زملاءه	22
09	يوضح نموذج كوير لضغوط العمل	23
10	يوضح نموذج تدرج الحاجات حسب نظرية ماسلو	29
11	يوضح نموذج محتوى هرزبرغ (نظرية العاملين)	31
12	يوضح نموذج قياس أسكود وزملائه للرضا الوظيفي	40
13	يوضح الهيكل التنظيمي	57
14	يوضح أفراد العينة حسب متغير العمر	68
15	يوضح أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية	69
16	يوضح أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	70

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح الفرق بين الضغوط الإيجابية و السلبية	06
02	يوضح التعداد العمالي بالمؤسسة الاستشفائية حمدان بختة	60
03	يوضح مجتمع الدراسة	62
04	يوضح محاور الاستبيان	64
05	يوضح عدد الاستثمارات	65
06	مقياس تحليل المتوسط الحسابي المعتمد في الدراسة	65
07	يوضح أفراد العينة حسب متغير العمر	67
08	يوضح أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية	68
09	يوضح أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	70
10	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول (ضغوط العمل)	71
11	يوضح ترتيب ضغوط العمل حسب الدرجة	74
12	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي)	76
13	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لضغوط العمل	81
14	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لضغوط العمل	82
15	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لغموض الدور	83
16	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لغموض الدور	83
17	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لصراع الدور	84
18	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لصراع الدور	84
19	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لعبء العمل	85
20	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لعبء العمل	86
21	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لبيئة العمل	87
22	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لبيئة العمل	87

قائمة الجداول

88	نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون للتطوير الوظيفي	23
89	نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للتطوير الوظيفي	24
90	نتائج تحليل التباين الأحادي <i>One Way ANOVA</i> لاختبار الفروق في متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر.	25
91	نتائج إختبار <i>LSD</i> للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير العمر	26
92	نتائج تحليل التباين الأحادي <i>One Way ANOVA</i> لاختبار الفروق في متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	27
93	نتائج إختبار <i>LSD</i> للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	28
94	نتائج تحليل التباين الأحادي <i>One Way ANOVA</i> لاختبار الفروق في متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة .	29
95	نتائج إختبار <i>LSD</i> للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة	30

قائمة المحتويات

	إهداء
	شكر
	ملخص
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة المحتويات
أ	مقدمة
	الفصل الأول
02	المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل
02	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
03	1- تعريف ضغوط العمل وعناصره
08	2- أنواع ضغوط العمل
09	3- خصائص ضغوط العمل
10	المطلب الثاني: دراسة ضغوط العمل
10	1- أهمية دراسة ضغوط العمل
11	2- آثار ومراحل ضغوط العمل
16	3- مصادر ضغوط العمل
21	المطلب الثالث: النماذج المفسرة لضغوط العمل
21	1- نموذج سيزلاقي ووالاس
22	2- نموذج جيبسون وزملائه
23	3- كوبر ومارشال
24	المبحث الثاني: الاطار النظري لرضا الوظيفي
24	المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي
24	1- مفهوم الرضا الوظيفي
25	2- أهمية الرضا الوظيفي

قائمة المحتويات

27	3- خصائص الرضا الوظيفي
28	المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي
28	1- نظرية أبرهام ماسلو
30	2- نظرية العاملين لفريدريك هرزبرغ
32	3- نظرية القيمة ايدوين لوك
32	المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي
32	1- عوامل الرضا الوظيفي
36	2- أساليب الرضا الوظيفي
41	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
41	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
47	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
49	المطلب الثالث: أوجه الشبه واختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
52	خاتمة الفصل
53	الفصل الثاني
54	المبحث الأول: ماهية المؤسسة
54	المطلب الأول: نشأة المؤسسة
57	المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للمؤسسة
61	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
61	المطلب الأول: المنهج، حدود ومجتمع الدراسة
61	1- المناهج المستخدمة في الدراسة الحالة
61	2- حدود دراسة الحالة
62	3- مجتمع وعينة الدراسة
63	المطلب الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات
63	1- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة
66	2- أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة

قائمة المحتويات

67	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
67	المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة
68	1- الصدق الظاهري للأداة
68	2- اختبار الثبات
80	المطلب الثاني: الوصف والتحليل الإحصائي للبيانات
81	1- تحليل السمات الشخصية لعينة الدراسة
85	2- التحليل الإحصائي لعبارة محاور الاستبيان
96	خاتمة الفصل التطبيقي
97	خاتمة عامة
101	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر ضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة وقد تم تسليط الدراسة على المؤسسة الإستشفائية حمدان بختة بسعيدة .
ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة لجمع البيانات والتي وزعت على عينة مقصودة بلغت 70 طبيبة وممرضة وبعد تحليلها باستخدام برنامج SPSS في التحليل الإحصائي للبيانات، قد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية وفروق في استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة (0.05) بما مقداره (30%).
كما توصلت الدراسة أيضا إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة) تعزى بالخصائص الشخصية (العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة المهنية).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل المادية، الرضا الوظيفي.

Abstract:

This study aims to highlight the effect of work pressures on the level of job satisfaction of the working woman. The study was given to the Hamdan Bakhtah Hospital in Saida.

In order to achieve the objectives of the research, a data collection form was designed to collect data, which was distributed to a intended sample of 70 female doctors and nurses, and after analyzing it using the SPSS program in the statistical analysis of the data, the study reached a number of results, the most important of which are: The presence of a statistically significant effect and differences in the respondents' responses about Work pressures on job satisfaction among working women in the institution under study at a significance level (0.05), as much as (30%).

The study also found that there were statistically significant differences at the level of significance (0.05) in the averages of the responses of the respondents about the pressures of work in the organization under study (Hamdan reprimanded him) attributed the personal characteristics (age, educational qualifications, professional experience).

Key words: work stress, role ambiguity, role conflict, physical work environment, job satisfaction.

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة تعرف ديناميكية مستمرة نظرا لتقدم العلوم ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه وبعض الأوقات يصعب على الإنسان التكيف والتوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث الضغوط التي تعد من عوائق هذا عصر والتي أصبحت مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الإنسانية التي لا يمكن تفاديها، بحيث أصبح العاملون في مختلف المستويات التنظيمية يعانون أشكالا مختلفة من الضغوط والتي تؤثر بدورها على كافة أعضاء المنظمة وما تسببه من حدوث خسائر سواء الخسائر المادية أو الخسائر البشرية.

حيث أن ضغوط العمل تؤدي إلى آثار سلبية على سلوك الأفراد والجماعات وهنا يكمن دور الإدارة وفعاليتها في محاولة توعية أفرادها على التحكم في هذه الضغوط واستغلالها لصالحهم بحيث تختلف استجابة الأفراد لهذه الضغوط ومنهم من تدفعهم إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى اليأس والإحباط.

ويعيش الأفراد بصفة عامة والمرأة العاملة بصفة خاصة إلى جانب حياتهم العملية، حياتهم الشخصية يسعون من خلالها إلى إيجاد الإستقرار، الطمأنينة لهم ولأسرتهم، ولما ازدادت الحياة تعقيدا وتوسعت مطالبها وحاجاتها ازدادت الضغوط الواقعة عليها لتلبية تلك المطالب، وفي هذا الإطار يعتقد الكثيرون أن المرأة ليست بحاجة إلى العمل، وإنما العمل من مسؤولية الرجل إلا أن المرأة تسعى إلى إثبات جدارتها واستحقاقها للدخول إلى مجال العمل، فبمجرد تواجدها في المنظمة تجد أمامها الضغوطات والتحديات والتحديات التنظيمية وهي تحاول مواجهة هذه الضغوط والتغلب عليها، مما ينعكس إيجابا على رضاها.

وتعتبر المؤسسات الإستشفائية من بين المؤسسات التي تعاني من مستويات ضغوط عمل عالية كونها تقدم خدمات صحية للمرضى والحفاظ على سلامتهم وتعتبر مصلحة الإستعجالات من أهم المصالح في المستشفيات، والموظفون بهذه المصلحة يتعرضون لضغوط متعددة وعالية كونهم يقدمون خدمات استعجالية على مدار اليوم وقد تقف حياة المريض عليها، لذا يجب على الفرد أن يكون على أعلى درجات التركيز واليقظة وهذا ما يسبب له مزيد من التوتر والقلق الذين يؤديان إلى الشعور بالمزيد من الضغوط.

ونظرا لأهمية الرضا الوظيفي الذي من خلاله يتم قياس مدى التوافق بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، فالأفراد بطبعهم يميلون إلى كسب المزيد من الجهد لصالح منظماتهم ودعم قيمها عندما تكون درجة رضاهم عن عملهم كبيرة وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى كون المنظمة تهتم بتوفير بيئة عمل مناسبة ومستقرة تسمح بتأدية العمل براحة وبالتالي فإنه كلما كان لدى العاملين رضا وظيفي كلما استطاعت منظماتهم القيام بدورها وتحقيق أهدافها على أكمل وجه، وهذا أمر حتمي يدفع بجميع المنظمات بعض النظر عن حصصها وطبيعة نشاطها إلى كسب رضا موظفيها.

مشكلة الدراسة:

تعد ضغوط العمل من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر والتي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمات وقد استحوذت على اهتمام العديد من دول العالم وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تخلفها هذه الظاهرة بمؤسساتها، ناهيك عن قيامها بعقد العديد من المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية الموظفين وتنقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط التي يتعرضون لها والسيطرة عليها.

ومما لا شك فيه فإن القطاع الصحي يواجه العديد من الضغوط ونظرا لحجم وأهمية وحساسية عمل الأطباء والممرضات حيث يعتبروا من بين أكثر الفئات تعرضا لضغوط العمل خاصة عند ارتباطهم بمستشفيات عمومية، وفي نفس الوقت فهم يبحثون عن مناصب يشعرون فيها بالأمان وقادرة على إشباع حاجياتهم. وبهذا يقع على عاتق المؤسسات توفير جميع السبل للحدّ من الضغوط حتى تحقق مستويات عالية من الرضا الوظيفي لعمالها ومن هنا يمكننا صياغة مشكلة الدراسة كمايلي:

1- الإشكالية:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة

(حمدان بختة) ؟

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما المقصود بضغوط العمل؟ وما هي عناصره؟ وفيما تتمثل مصادره؟
2. ما المقصود بالرضا الوظيفي؟ وما أهم النظريات المفسرة له؟
3. هل تعاني العاملات في المؤسسة الاستشفائية من ضغوط العمل؟ وهل تؤثر هذه الأخيرة على مستويات رضاهم عن عملهم؟

4. هل تختلف مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملات باختلاف حجم الضغوط السائدة في بيئة عملهم؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثات حول ضغوط العمل بالمؤسسة الإستشفائية بسعيدة تغزى بالمتغيرات الشخصية والوظيفية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثات حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة الإستشفائية بسعيدة تغزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

2- الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).

ويندرج ضمن هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية هي :

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).
5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة) تغزى بالخصائص الشخصية (العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة المهنية).

ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة) تعزى للعمر.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة) تعزى للمؤهلات العلمية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة) تعزى للخبرة المهنية.

3- أهداف الدراسة:

- إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل للعاملات في المؤسسة الإستشفائية على رضاهم الوظيفي وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، التطوير الوظيفي) على الرضا الوظيفي للعاملات في قطاع الصحة.
 - التعرف على ضغوط العمل لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية.
 - التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية.
 - إظهار أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بمؤسسة الإستشفائية.
 - التعرف على أسباب ومصادر ضغوط العمل التي تعاني منها المرأة العاملة في المؤسسة الإستشفائية.
 - تم أخذ المرأة العاملة كنموذج فقط فهذا لا يعني أن ضغوط العمل لا تؤثر على الرجل العامل.

4- أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية هذه الدراسة بأنها تلفت أنظار المسؤولين إلى ضرورة العناية بضغوط العمل ورسم سياسات واضحة المعالم كفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عنها تحسين الخدمات الصحية وهي كالتالي:
1. تزايد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل وإدراك الأفراد والمنظمات جدوى دراستها وتحليلها ومعرفة الأسباب التي تتجم عنها آثار سلبية على الفرد والتنظيم.
 2. التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف التنظيمية لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية.

3. تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على المرأة العاملة.
4. التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف المادية لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية.
5. تكمن هذه الدراسة في محاولة التعرف على الضغوط التي تواجه المرأة ومحاولة معالجتها.
6. إن ضغوط العمل تؤثر سلبا على مستويات الرضا الوظيفي فإدراكها يساعد على التعرف طبيعة المورد البشري وكيفية تحفيزه.
7. إبراز واقع ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي في مؤسسة الإستشفائية.

5/- مجال وحدود الدراسة:

من حيث بعد الموضوع العلمي: تندرج هذه الدراسة ضمن المشكلات التي تتعرض لها الموظفة بالإدارات العمومية أي أنها ستهتم بصفة خاصة بضغوط العمل وتأثيرها على رضا العاملة في المستشفيات العمومية.

من حيث البعد المكاني: تتضمن الدراسة ميدانية على مستوى المستشفى العمومي بولاية سعيدة، حيث يتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع البحث المتمثلين في ممرضات وأطباء عاملات بالمستشفى وتم استجوابهم وذلك عن طريق طرح الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات والقيام بتحليلها حتى نتمكن من التوصل إلى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

من حيث البعد الزمني: أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2020.

6/- أسباب اختيار الموضوع:

من الطبيعي أن اختياري لهذا الموضوع لم يكن صدفة لا مبرر لها، بل الشعور بأهمية البحث المتمثل في الضغوط التي يتعرض لها المرأة العاملة يدفع إلى الكشف عن الأسباب التي تشعر بأنها تعمل تحت ضغط مما يؤثر على تركيزها ورضاها عن وظيفتها، ومن أبرز الأسباب، الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية التي تمثلت في:

1- الأسباب الذاتية:

رغبة الباحثان الشخصية في تحديد مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة خاصة في المستشفيات كونها تعتبر من أهم المؤسسات التي يجب أن تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين.

2- الأسباب الموضوعية:

- تقاوم مشكلة الأخطاء الطبية إلى تشهدها الساحة الإستشفائية وتزايدها بشكل رهيب مما خلق الحاجة للبحث عن خلفيات هذه الأخطار.
- نقشي بعض السلوكيات في المؤسسة الإستشفائية كالإهمال واللامبالاة والتكاسل.
- كون المؤسسات الإستشفائية تعتبر مؤسسات خدماتية على نطاق واسع يمس جميع فئات المجتمع مما يزيد من أهميتها والبحث لها عن حلول.

7/- منهج الدراسة و الأدوات المستخدمة:

يعتبر المنهج " الطريق المؤدي إلى البحث عن حقيقة مستخدمين في ذلك مجموعة قواعد عامة التي تتبر الطرق البحث للباحث للوصول إلى نتيجة".

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على منهج دراسة الحالة باعتباره الأنسب لهذا الفصل واعتمدنا أيضا بالمنهج الوصفي في تحليل نتائج الاستمارة وفي التعليق عليها بناءً على ملاحظتنا وإطلاعنا على واقع هاته المؤسسة.

لقد توجهنا بتطبيق دراستنا على المؤسسة الاستشفائية "حمدان بختة" المتواجدة على مستوى ولاية سعيدة ،وقد ترددنا في تعميم الجزء على الكل ،أي في استخدام المنهج الاستقرائي على عينة الدراسة،بهدف تحديد وقياس العوامل المؤثرة على ظاهرة والتنبؤ بها مستقبلا ،تم استعمال الاستبيان وتطبيقه على عينة من الأفراد من المجتمع الأصلي ،ومن ثم معالجة نتائج المتحصل عليها بأساليب إحصائية تقود في نهاية إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع البحث الأصلي.

8/- صعوبات الدراسة:

- أثناء قيامنا بهذه الدراسة تلقينا مجموعة من العوائق والصعوبات تمثلت فيما يلي:
- عدم استقبال المتربصين من طرف إدارة المستشفى في فترة التربص بسبب الوضع الذي يمر به العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة ألا وهو جائحة كورونا التي سببت لنا تأخر في الدراسة التطبيقية.
 - صعوبة التنقل إلى ميدان الدراسة بسبب جائحة كورونا.
 - لم أتمكن من الحصول على تقنية ثانوية في دراستي مثل الملاحظة والمقابلة أثناء توزيع الاستبانات على أفراد العينة حفاظا على سلامتتنا من نقشي المرض.

9/- هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الإشكالية التي طرحت بهذا البحث واختبار صحة الفرضيات، تم تقسيم هذا البحث وفقا لمنهجية IMRAD وهو من أشهر الأساليب التي تسهل على الباحث استعراض وتصفح مختلف أقسام المذكرة بصفة سريعة، هذا الأسلوب يعتمد في بناءه على أربعة أقسام رئيسية هي:

- المقدمة I
- الطريقة والأدوات M
- النتائج R
- المناقشة D

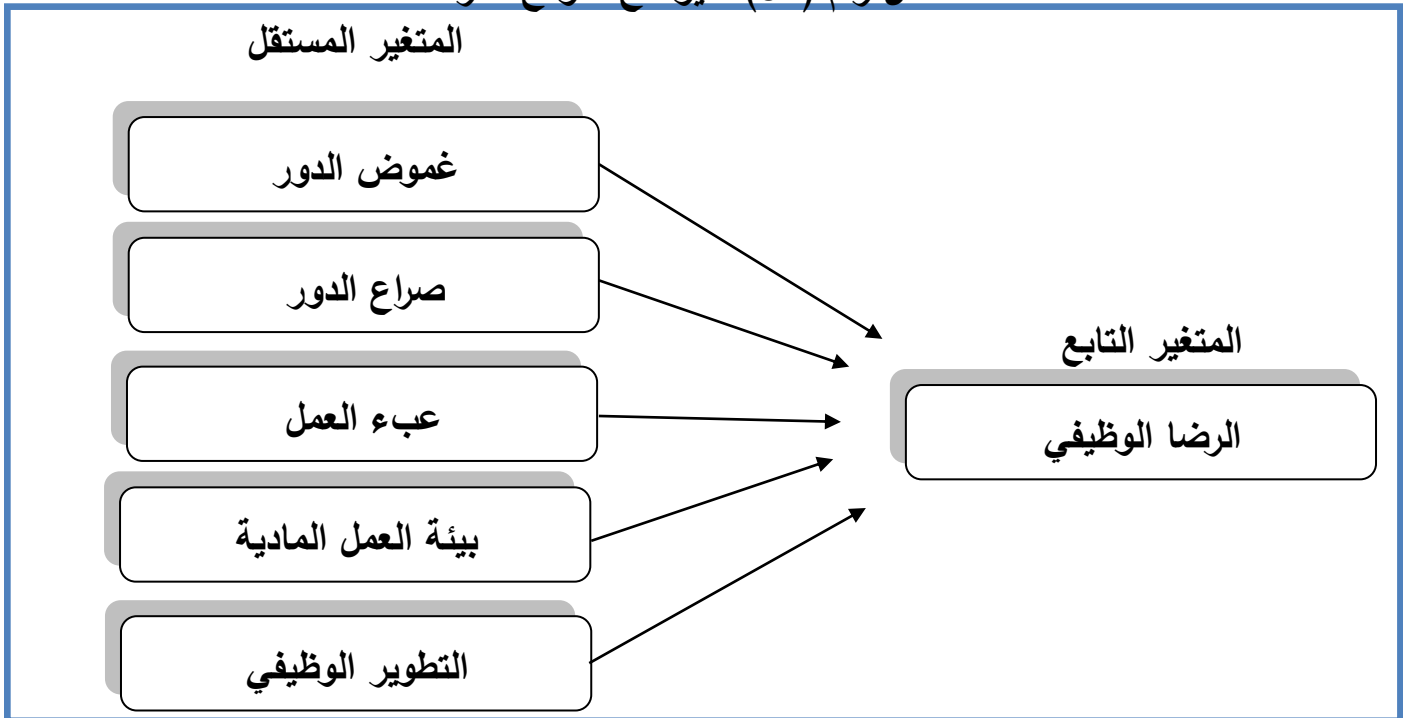
وعليه تم تقسيم الدراسة إلى فصلين وفقا لطريقة المعتمدة على النحو التالي:

الفصل الأول: تم التطرق فيه إلى أدبيات نظرية وانقسم إلى ثلاث مباحث كل مبحث تضمن مجموعة من المطالب الخاصة بالموضوعين.

الفصل الثاني: والذي خصصناه للدراسة تطبيقية حيث تناولنا في البداية ماهية المؤسسة محل الدراسة، ثم توضيح الدراسة الميدانية وذلك من خلال تصميم استبيان وتحليل نتائجه من أجل اختبار صحة او خطأ الفرضيات التي بني عليها البحث.

نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): يوضح نموذج الدراسة



من إعداد الطالبتين

الفصل الأول

تمهيد:

بطبيعة أن الإنسان يعيش في الوسط الإجتماعي في ضغط ولكن في الوقت الراهن أصبح يعيش في بيئة تسودها العديد من المثيرات والمنبهات، حيث أثرت هذه المنبهات على الفرد وليس في بيته أو في الأماكن العامة فقط، بل تجاوز هذا التأثير على بيئة عمله ويمكن أن يؤثر كذلك حتى على أدائه، وبذلك أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الباحثين، كما أن مفهوم الرضا الوظيفي هو الآخر يحظى باهتمام بالغ من قبل الكُتاب والمنظمات والأفراد. لذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى لضغوط العمل والمبحث الثاني الرضا الوظيفي أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى دراسات السابقة تخص الموضوع.

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل

أصبحت ظاهرة الضغوط مفهوما لدى الكثير من الناس، وبالرغم من أن الأغلبية يفهمون معناها بصورة عامة إلا أنه من الصعوبة وضع تعريفا محدد لها، لذلك لا يوجد تعريفا محدد أستطاع أن يلم بطبيعة هذا المفهوم المعقد، وذلك من منطلق أن مصادر الضغوط متنوعة حيث أن البعض منها يظهر بسبب الفرد نفسه، بينما الآخر نشأ بسبب المطالب الخارجية، بالإضافة إلى أن هذه المصادر يختلف وقعها وتأثيرها من شخص لآخر وعليه سيتم من خلال هذا المبحث التطرق لأهم التعاريف التي تطرقت لضغوط العمل وأنواع الضغوط والمصادر التي تنشأ من خلالها هذه الضغوط إضافة إلى بعض النماذج المفسرة لها. وفيما يلي عرض لمفهوم المرأة العاملة و من ثم مفهوم ضغوط العمل بصفة عامة .

تعريف المرأة العاملة: هي المرأة التي تتحمل مسؤولية مزدوجة في أدائها لمهنتين رئيسيتين في حياتها، الأولى دور ربة البيت داخل أسرتها والثانية الخروج إلى العمل قصد تغطية حاجيات أسرتها.¹ وتعرف كذلك على أنها: "المرأة التي تعمل خارج نطاق الأسرة سواء في المؤسسات القطاع الحكومي أو الخاص التي تتيح لها العمل في مقابل أجد مادي.²

كما ينظر آخرون إلى المرأة العاملة على أنها: "المرأة المتعلمة التي لا تقل مؤهلها العلمي على الثانوية العامة، وهي التي تعمل بأي وظيفة خارج البيت لفترة تزيد عن خمسة ساعات يوميا، وتحصل على أجر مادي مقابل عملها، وتقوم بنفس الوقت بدورها كزوجة وأم رغم الإجهاد والإرهاق النفسي والجسدي التي تسبب لها.³

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل:

الضغط كمصطلح انتقل إلى علم النفس وعلم السلوك التنظيمي من العلوم الطبيعية كالهندسة والفيزياء. ويعد كانون (CANNON) أول باحث يهتم بدراسة الضغوط، حيث وجد أن الضغوط عندما تكون طويلة الأجل تسبب آثار في الفرد.

نظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع احد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري و التنظيمي الذين اختلفوا في تعاريفهم لهذا المفهوم من شخص إلى آخر كل حسب تخصصه و مجال عمله، ومن هذا منطلق يمكن إبراز التعريف التالية:

¹- كاميليا ابراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة، دار النهضة العربية للطباعة، مصر، 1998، ص 110.
²- علي عبد العزيز عبد القادر، اتجاهات طالبات، جامعة الملك فيصل نحو عمل المرأة السعودية، مجلة العلوم الاجتماعية للنشر العلمي، المجلد 02، العدد 01، الكويت، 1995، ص 115.
³- محمد أحمد صوالحة، احمد يوسف قواسمة، الفرق بين مفهوم الذات لدى عينية من أبناء الأمهات العاملات وغير العاملات في الأردن، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، المجلد 03، العدد 04، قطر، 1994، ص 222.

1- تعريف ضغوط العمل وعناصره:

تعريف الأول: هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد حسب مسؤولياتها وأعباءها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.

التعريف الثاني: أما هيجان فيعرف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد أو البنية التي تعمل فيها بما في ذلك المنظمة، حيث تترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر على أدائه للعمل.¹

التعريف الثالث: حيث عرف بورن (baron) ضغوط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها.²

التعريف الرابع: عرف دفيد يونج وزملاءه (DAVID YONG et, al) ضغوط العمل حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم إلى الإنحراف عن أدائهم المعهود.³

التعريف الخامس: ويعرف كل من إيفانسيفتش وماتيسون (IVANCEVICH & MATTESON): الضغوط الوظيفية بأنها استجابة تكيفية تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم.⁴

التعريف السادس: وعرف جمال الضغوط بأنها: ردود فعل الفرد اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن تكيف مع المواقف التي تواجهه.⁵

تعريف آخر: ضغوط العمل، هي مجموع التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تنتسب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق.⁶

¹- عبد الرحمان بن احمد محمد الهيجان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998، ص 30.

²-Baron robert, Behvior in organization, Mass Allyn & Bagon, 1983, p305.

³-David Young Gun et al, A study of job stress on job satisfaction among- University Steff in Malavsia, Empirical, study European journal of social sciences, volume 8, N° 1, 2009, p122.

⁴-John M, Ivancevich, Michael, TMatteson, oeganization Behavior & Managment, 4th Ed .Irwn Book QTream inc, chicago, 1996, p697.

⁵-Mohammed Jamal, the stressburnont among candian manggers& Nurses : an empirical, ewamination canadian journal of public Health (electronic version), nov 2000.

⁶- عبد الفتاح خليفات، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب، الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 2، 2010، ص 603.

يعتبر كوبر COOPER: الضغوط المهنية بأنها "عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.¹

انطلاقا مما سبق ذكره يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية يمر بها الفرد، وتحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة أو البيئة الداخلية للمؤسسة أو بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية، تترك في الأخير آثار سلبية أو ايجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم.²

عناصر ضغوط العمل:

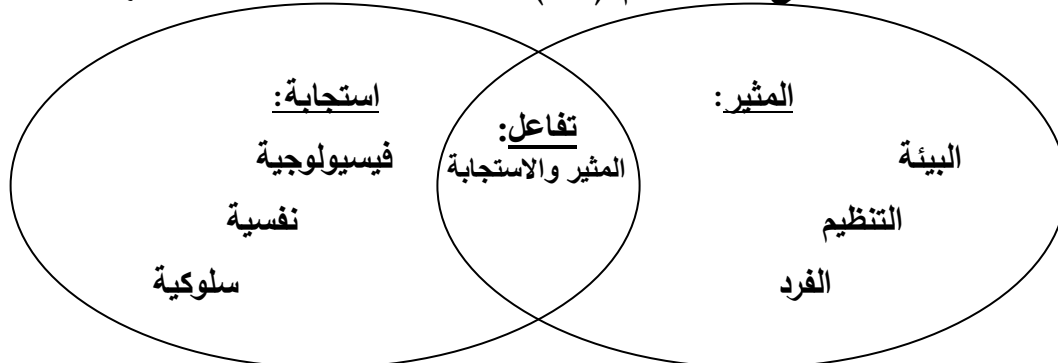
إنّ الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد ولكل مثيرا استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط هي:³

1- **المثير Stimulus**: ويشمل القوى المسببة للضغط، سواء كانت تتعلق بالبيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه، والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي.

2- **الاستجابة Réponse**: وتتضمن ردود أفعال نفسية مثل: (القلق، اللامبالاة، التوتر، العصبية)، أو الجسدية مثل(الصداع، أزمات قلبية، قرحة المعدة)، أو السلوكية مثل: (سوء الأداء) اتجاه الضغط ، تظهر على شكل استجابات له.

3- **التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط Interaction**: سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو شخصية .

يوضح الشكل رقم (02) عناصر ضغوط العمل وتداخلها



1- شعبان علي الحسين السبيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

2- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء -سوتلغاز- جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010، ص 27.

3- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات العمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2002، ص 160

المصدر: يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، ط 1، مكتبة الوفاء القانونية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2016، ص 76.

2- أنواع ضغوط العمل Types of Stress:

تتعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف ضغوط العمل فبعض الباحثين قسمها وفقاً لآثارها وبعضهم قسمها وفقاً للفترة زمنية التي تستغرقها، و بعضهم الآخر وفقاً لمصادرها.

بحيث يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين:¹

الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اختبار ما أو دورة تدريبية للترقي أو أن يجوز رضا رئيسه المباشر، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل، والمؤشرات التالية تتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع.
- تعلم الهدوء وعدم الإنفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التصرف.
- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.

الضغوط السلبية:

وهي ضغوط الغير مفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، والضغط السلبي كما عرفه أحد الكُتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الإستشارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد" وتفرز الضغوط السلبية آثاراً ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية أو النفسية.²

¹ - محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008، ص 51.

² - عثمان أكرم، الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، دار حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2001 ص 49.

كما قام عبد الرحمان بن أحمد الهيجان بتوضيح الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية للفرق على الإيجابيات والسلبيات لكل منهما نوضحها في الجدول التالي:¹

الجدول رقم (01) يوضح الفرق بين الضغوط الإيجابية و السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1- تسبب انخفاض في الروح المعنوية.	1- تمنع دافعا للعمل.
2- تولد ارتباكاً.	2- تساعد على التفكير.
3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3- تحافظ على التركيز.
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد.
5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه عليه.	5- تحافظ على التركيز على العمل.
6- الشعور بالأرق.	6- النوم الجيد
7- ظهور الإنفعالات، عدم القدرة على التعبير عنها.	7- القدرة على التغيير عن الإنفعالات والمشاعر.
8- الإحساس بالقلق.	8- تمنح الإحساس بالمتعة.
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9- تمنع الشعور بالإحباط.
10- تسبب للفرد الضعف.	10- تمد الفرد بالقوة والثقة.
11- التشاؤم من المستقبل.	11- التفاؤل بالمستقبل.
12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12- القدرة على الرجوع إلى حالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: عبد الرحمان بن أحمد محمد الهيجان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1،

مكتبة العهد الوطنية، الرياض، 1998، ص 30

2/- من حيث المدة الزمنية التي تستغرقها:

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

ب- **ضغوط متوسطة:** هي عبارة تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل العمل الإضافي.

ج- **ضغوط شديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر أو سنوات

مثل الفصل من العمل.²

¹ عبد الرحمان بن احمد محمد الهيجان، المرجع السابق، ص 30.

² - لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص 15-16.

من حيث معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى:

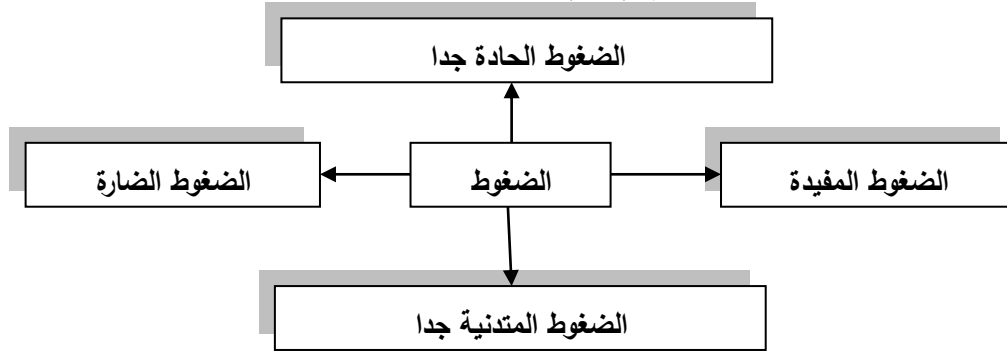
أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة والضوضاء.

ب- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل المواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد والجماعات، خلاف مع الرئيس المباشرة...إلخ.

ج- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر حسب طبيعة ونمط شخصية مثلا: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ¹.

حاول سيلبي (seley) أن يميز أربعة أنواع رئيسية من الضغوط هي الضغوط الحادة، والضغوط القليلة جدا، والضغوط المفيدة والضغوط الضارة،

الشكل رقم (03) يوضح هذه الأنواع الأربعة



المصدر: خالد عيادة عليّات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص 55.

يبين الشكل درجات مختلفة من الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العامل في بيئة العمل إذ يبين الشكل أن أشد أنواع الضغوط التي يمكن أن يتأثر بها الفرد لفترة طويلة هي الضغوط الحادة جدا، والتي تؤثر بشكل كبير على أداء الفرد وإنتاجه وعلى مستوى الرضا الوظيفي لديه، كما أن هناك مستويات أخرى كالضغوط المتدنية جدا والضارة والمفيدة التي يمكن للأفراد التعرض لها في حياتهم العملية.²

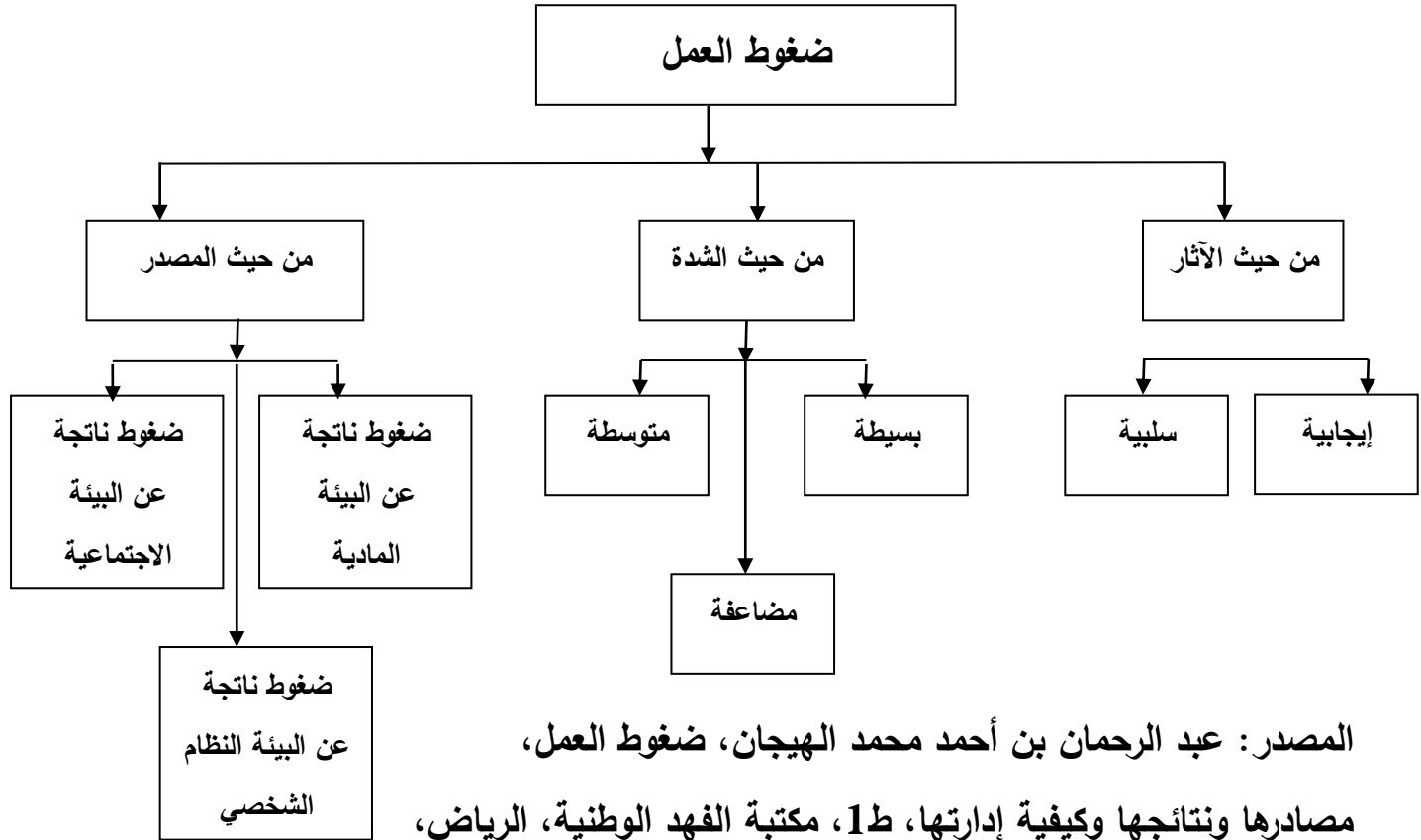
وللتخفيف من الآثار السلبية لهذه الضغوط لابد للفرد من الموازنة بين الضغوط المختلفة والاستغلال الأمثل للضغوط المفيدة وتحويلها إلى حوافز ودوافع تزيد من إنتاجية الفرد ورضاه الوظيفي،

¹ - قاسم علوان ونجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 138.

² - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، قسم الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار، 2009، ص 28.

كما تعمل على التقليل من حدوث الضغوط السلبية كالضغوط الحادة والمنتدنية والضارة إذ بهذا الحال يستفيد منها الفرد العامل لصالحه من خلال استخدامها دوافع ايجابية تزيد من رضاه الوظيفي¹.

شكل رقم (04) يوضح أنواع ضغوط العمل



المصدر: عبد الرحمان بن أحمد محمد الهيجان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998، ص 35.

3- خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بجملة من الخصائص أهمها:

- 1- تحدث ضغوط العمل عندما تكون طبيعتها وحجمها والمواقف والظروف المحيطة بها فوق طاقة من يعمل الفسيولوجية والنفسية والذهنية، وخارج نطاق خبرته ومهاراته في العمل، بحيث يكون غير قادم على التكيف والتعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها كلياً أو جزئياً.²

¹ - ابراهيم علي محمد المومني، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصحة، جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، م.ج9، ع26، 2008، ص 94.
² - سهام موفق، دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر برناوي)، بسكرة، مذكرة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات قسم علم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015، غير منشورة ص.

2- لضغوط العمل جانبين: جانب ايجابي بحيث يكون دافعا لرفع جودة العمل والمنافسة، التفوق وقد يشكل هذا الجانب فرصة للتحسين والتطوير وبالتالي فإن التعامل السليم مع هذه الضغوط يقتضي تعظيم الجانب الإيجابي لها، أما الجانب السلبي قد يسبب أضرار على الجانب الشخصي والتنظيمي وبالتالي فإن الضغوط تختلف من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.¹

3- إن ضغوط العمل ليست مرادفا للقلق، ذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.²

4- يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد، فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبيا ولفترات من الوقت بينما البعض الآخر لا يعينه سوى مواقف ضاغطة قليلة جدا.

5- تلعب كل من الثقافة التنظيمية والنمط القيادي وطرف وإجراءات العمل، الفلسفة الإدارية، حجم المؤسسة، طبيعة العمل فيها، المناخ المادي، والاجتماعي والعلاقات المتبادلة بين الموارد البشرية جميعا تسهم في إحداث ضغوط العمل بحيث لا يقتصر تباين وتفاوت ضغوط العمل مداخل المؤسسة بل تباين من مؤسسة لأخرى.³

المطلب الثاني: دراسة ضغوط العمل

1- أهمية دراسة ضغوط العمل:

أدت تكاليف الحياة المختلفة إلى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت (the silent killer)، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك أثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم أدائهم الوظيفي.⁴

و يرى كل من باروش ولويس (BARUCH et LOIS) أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل وفقدان الرغبة في الإبداع، وانخفاض الدافعية والإلتزام بالعمل، إلى جانب ذلك خطرها على العاملين في عدم الرضا المهني و الشعور بالإنهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء.⁵

¹- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الوقت، دار مجدلاوي، الأردن، 2002، ط2، ص 226.

²- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجامعات في منظمات الأعمال، مطبعة الجامد، الأردن، 2004، ص 284.

³- عبد الرحمان بن احمد محمد الهيجان، المرجع السابق، ص 56.

⁴- فائق فوزي، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة الأفاق الاقتصادية، مجلد 17، العدد 67-68، الإمارات العربية المتحدة، 1997، ص 131.

⁵ - Baruch and lois : resource management, sterling, publisher's private, india, 1987, p87.

وفي حين تعتقد الخثيلة أن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين:

أولهما: قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن أثره على نفسية الإنسان وإتزان مشاعره.

الأمر الثاني: هو ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد.¹

حيث تفيد دراسة الضغط العمل بشكل عام في تحقيق الأهداف الآتية:

1. تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.
2. مساعدة إدارة المؤسسة على الإرتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والكشف عن إمكانات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.
3. إعطاؤها أبعادا جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية.
4. المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العالمين الفعلية ومعارفهم والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدراتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديها، مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.
5. إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
6. العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملاءمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف المعلومات لأداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات.
7. زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.
8. تفعيل الإنضباط الإداري الذي يشمل الإلتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكياسة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين.¹

¹ - الخثيلة هند، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملين في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 09، العدد 01، 1997، ص 58.

2- آثار ضغوط العمل ومراحله :

إن ضغوط العمل ليست دائماً ما تكون سلبية، بل هناك أيضاً آثار مترتبة تكون إيجابية عند مستوى معين، ولكن إن إزدادت هذه الضغوط فيصبح لها تأثير سلبي، وهذه الآثار هي سبب الاهتمام بهذه الضغوط من قبل المنظمات، لاسيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكفل خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل وأيامه، إضافة إلى جهد الذي ينفق إلى معالجة الأمراض الناجمة عنها.²

1- الآثار الإيجابية: Positive Effects:

يقصد بها الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقوة على الإنتاج انجاز المهام بسرعة، كما أن لها آثاراً نفسية إيجابية تتمثل في تولد شعور لديه بالسعادة والسرور، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تتفوق بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، فهي بذلك تعطي للفرد الإحساس بالرغبة والقدرة على العمل ودافعية كبيرة للإرتقاء والرفع من مستوى الأداء، لذلك نجد أن متخذي القرارات في المنظمات كثيراً ما يمارسون هذه الضغوط على العمال للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد ومن جهة أخرى كسر عامل التخادل والكسل.³

2- الآثار السلبية: negative effects :

إن الإحساس بتزايد ضغوط العمل يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومن أهم هذه الآثار مايلي:

• آثار الضغوط على الفرد: Behavioral Effects:

1- الآثار السلوكية: الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحاً في التأثيرات السيكولوجية للضغط ويظهر تأثير ذلك في مجالات سيكولوجية أخرى مثل الميل للحوادث، والإدمان على الخمر واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار العاطفي والإفراط في الأكل والتدخين، والسلوك العدواني.⁴

¹ - مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 97-98.

² - مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص 104.

³ - محمود معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات ضغوط العمل، ط1، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 139.

⁴ - العطية ماجد، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، العراق، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 45.

2- أعراض نفسية (سيكولوجية): على الرغم من أهمية الآثار النفسية، فإنها لم تحظى بنفس درجة الإهتمام التي حظيت بها الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظرا لأنها غير ملموسة وقد اتفق الباحثون على أن هذه الآثار تتمثل فيمايلي:

- 1.القلق والتوتر.
- 2.الغضب والإحباط.
- 3.الملل والشعور بانخفاض تقدير الذات.
- 4.الأرق وسرعة الإثارة.
- 5.حالات نفسية مختلفة.
- 6.انخفاض أخلاقيات الفرد.
- 7.زيادة عدم الرضا عن العمل.
- 8.تزايد الرغبة في ترك العمل.
- 9.انخفاض الولاء التنظيمي.
- 10.الإحترق الذاتي.
- 11.فقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.
12. الإجهاد الذهني.¹

3- الآثار الذهنية: وتشمل:

1. عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة.
2. ضعف التركيز.
3. الانتباه قصير المدى.
4. حساسية زائدة تجاه النقد.
5. حواجز ذهنية.
6. فقدان الثقة بالنفس.
7. التسرع في اتخاذ القرارات.
8. فقدان القدرة على التركيز.²

¹ -Fred lothans, organizational Behavior, 5 thed, Me, Grawlhill Book.co, 1985, p 141.

² -Robert.E, Callahan & others, understanding organizational Behavior, Charles E. Merrill Pub.co, 1986, p 446.

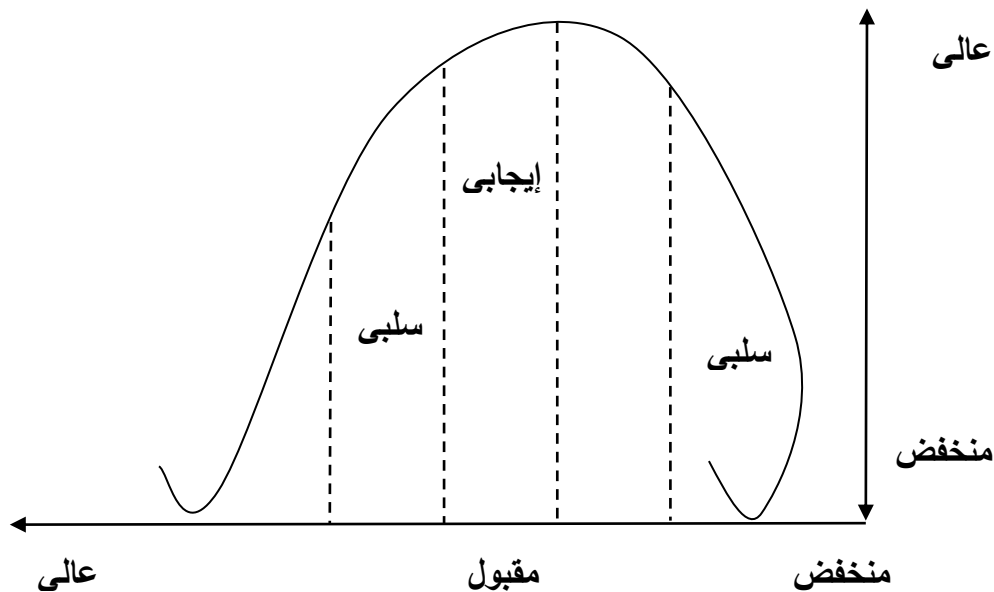
الآثار التنظيمية: Organizationnel Effects

يمكن إجمال أهم الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بالأمر التالي:

- 1- زيادة التكاليف: مثل التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- 2- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- 3- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- 4- الإستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- 5- عدم الرضا الوظيفي.
- 6- الغياب والتأخر المتكرر عن العمل.
- 7- ارتفاع معدلات الشكاوي.
- 8- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- 9- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- 10- سوء الاتصالات بسبب غموض الدور وتشوه المعلومات.
- 11- التسرب الوظيفي (دوران العمل).
- 12- الشعور بالفشل.¹

ويمكن تمثيل العلاقة بين آثار (مستويات) والضغط والأداء بيانيا من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05): يوضح مستوى الضغط



¹ - سليم بطرس جلدة، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 125-126.

المصدر: سليم بطرس جلدة، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الرابطة للنشر والتوزيع،

عمان، 2011، ص 126.

مراحل ضغوط العمل:

وضع سييلي تصورا لردود أفعال الجسم البدنية والنفسية تجاه الضغط ثلاث مراحل لرد فعل الإنسان تجاه الضغط وهي الإنذار والمقاومة والانهاك وتتمثل هذه المراحل فيمايلي:¹

1- مرحلة الإنذار (التنبيه للخطر): رد الفعل الأولى للجسم لحالة الضغط والذي يتخذ لوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض.

2- مرحلة المقاومة: عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء أو تجاهل وجود هذه المصادر، فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة الأخيرة، أما إذا فشلت فينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالي و هي الإنهاك²

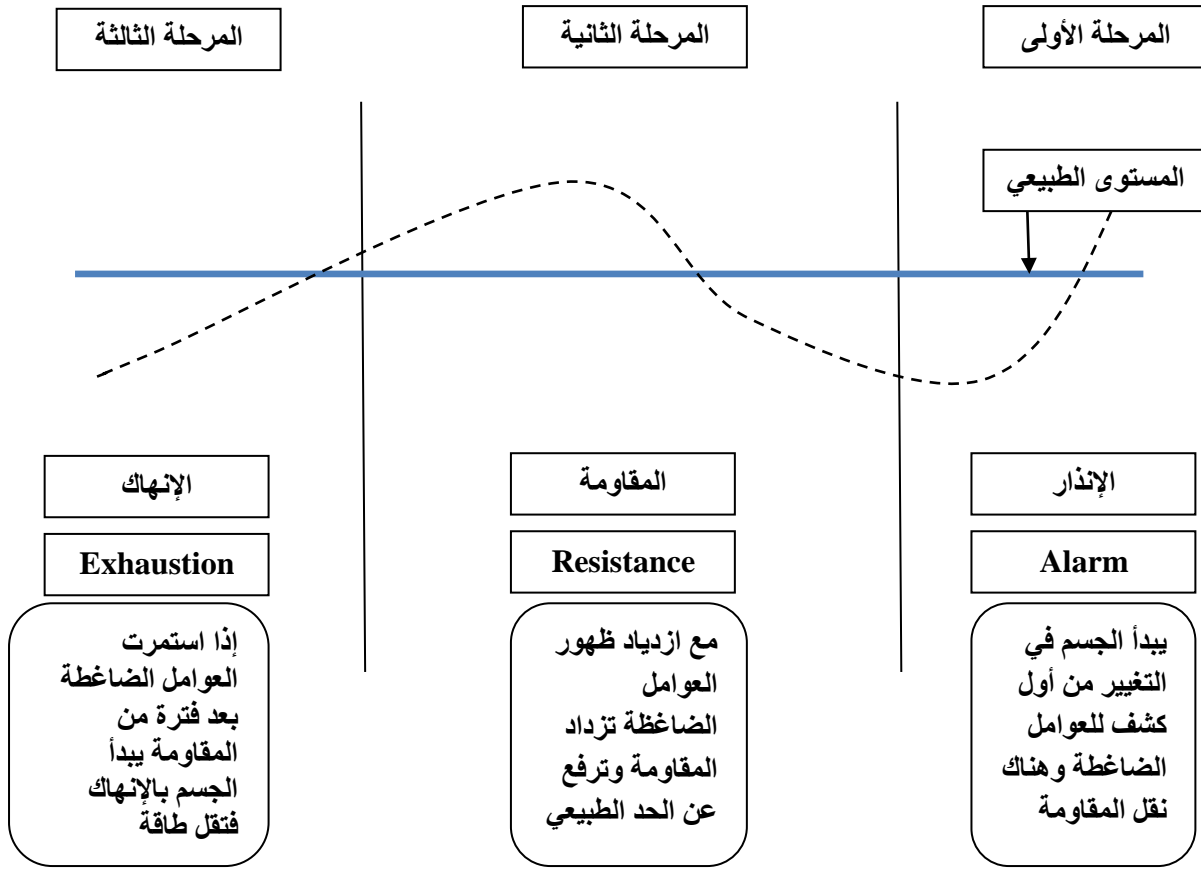
3- مرحلة الإنهاك: وتظهر هذه المرحلة إذ لم يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط، واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف نصح منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأمراض الضغط مثل: الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية، وتعتبر هذه المرحلة عادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فالعقل وجسم الإنسان لهد حدود للتحمل والمقاومة وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وازدادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية.³

¹ - Hans seley, the stress of life, new york. Mc Graw- hill, 1976, p 35

² محمد دهان، متغيرات ببنية العمل الداخلية وعلاقتها بضغط العمل في المؤسسة، مجلة ميلاني للبحوث والدراسات، العدد الخامس، جوان 2014، ص 471.

³ خالد عيادة علميات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص 51.

الشكل رقم (06) يوضح مراحل ضغوط العمل عند هانز سييلي



M.Ivancevich and Michael, Mattesan, organization Behavior and management, op, p.651.

وأضاف الخضيرى (1991) مرحلتين هما: **مرحلة الإنحصار والإنكماش** وفيها تبدأ قوى الأفراد المعارضين إلى التعاون مع الإدارة والمشاركة وتقديم المساعدة، وذلك في حال بتحقيق جانب من المطالب أو يزول أحد مسببات الضغوط للأفراد و**مرحلة الإختفاء والإنتهاء** وفيها يفقد الأفراد المسببات لضغوط العمل لديهم وتحقق مطالبهم بالكامل¹.

3- مصادر ضغوط العمل

اختلف الباحثون عن تحديد أسباب الضغوط ذلك بسبب الاختلاف في اتجاهات النظرية و المجالات الدراسة الضغوط، كما أنه من صعب جمع كل مصادر الضغوط وتطبيقها على جميع الوظائف، ذلك لاختلاف المهن وضغوط التي تتعرض إليها بحيث أنّ هناك ضغوط مرتبطة بالمهنة و ضغوط مرتبطة بالفرد ذاته وضغوط خارجية ومن أهم هذه الأسباب نجد:

¹- رمزي فوزي محمد أبو غزالة: ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بآدابهم الوظيفي في محافظة عمان، مذكرة للحصول على درجة الماجستير في التربية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2017، ص 18.

1- غموض الدور:

ينشأ هذا الموقف عن الفرد في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة ترضيه، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على علم بأهداف العمل أو الإجراءات التي عليه اتباعها وقد يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، نتيجة لذلك يعاني الموظف من الحيرة والغموض وتكون سببا للضغط وخاصة عندما يكون محروما من التغذية الراجعة (Feed Bach) والتي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه.¹

ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤدي، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه.²

ومن المصادر الرئيسية لغموض الدور:

- عدم وجود معلومات كافية لأداء العمل نظرا لنقص التدريب، أو ضعف الاتصالات بين أعضاء المنظمة.
- عدم فهم الفرد لما هو متوقع منه، وعدم قدرته على فهم تقويم الأداء.
- افتقار العامل للتغذية الراجعة لتبيان نتائج أدائه وما يترتب عليه، وارتكازها على الجوانب السلبية فقط دون الإيجابية.
- عادة ما يحدث غموض الدور في حالات مثل بداية استلام عمل جديد، الترقية، النقل، تعيين مسؤول جديد، إعادة التنظيم في المؤسسة.³

2- صراع الدور:

يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في

¹ -Beehr terry.A : Psychological stress in the work place, london, 1995, p 98.

² -محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، 2008، ص 56.

³ - معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2008، ص 116.

مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة.¹

ومن ثم فإن صراع الدور يحوي داخله عدة أنواع من الصراع أهمها:

- الصراع الدور الفرد أو الصراع داخل الدور: أي التعارض بين القيم والمعايير الذاتية للفرد ، وبين السلوك المتوقع منه.
- الصراع بين الأدوار المتعددة للفرد: التي تتطلب أنماط سلوكية غير متوافقة مع بعضها البعض أو تغيرات في السلوك تبعا للموقف وغالبا ما يحدث ذلك نتيجة لشغل الفرد لأكثر من وظيفة في نظام الدور.
- الصراع بين قدرات وموارد ووقت الفرد وبين السلوك المتوقع .
- الصراع بين توقعات أو طلبات الآخرين من الفرد.²

3- عبء العمل:

كشفت بعض الدراسات على أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وما يحتويه من واجبات و مسؤوليات، يعتبر من المحددات الأساسية لنوع ومقدار الضغط الذي يتعرض له، حيث لا يعتبر العمل عبئا أو ضغطا إلا إذا:

- أرغم الفرد على القيام به وانجازه في زمن محدد و خاصة (في الحالات الاستعجالية حيث لا بد للطبيب أن يتخذ قرارات معينة في وقت قياسي).
 - إذا كان العمل يتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد (و خاصة الأطباء ذو الخبرة المتواضعة أو في بداية مشوارهم العملي، حيث يواجهون حالات تتطلب خبرة فائقة لتشخيص المرض و التعامل مع المريض بحد ذاته).
 - كثرة العمل وصعوبته.
 - حجم المسؤولية فالطبيب مسؤول أمام المريض، فعليه أن يقدم له العلاج الصحيح ليشفى و كذلك لا بد له أن يتخذ قرارات لتوجيه المريض إلى مختص أو إلى الجراحة.³
- ويصنف عبء العمل إلى نوعين:

¹- العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص 164.
²- حسن الجندي والمبيض، الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المدبرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ع1995، ص 2، ص 19.
³- محمد محمود بني يونس: سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2007، ص

عبء كمي: " يحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة، يجب إنجازها في وقت غير كافي أو يكون الفرد مطالب بالقيام بعدة أعمال في وقت محدد.

عبء نوعي: يحدث عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف و المهارات اللازمة للقيام بالعمل أو يشعر الفرد بأنه لا يملك القدرة و المهارة لإنجاز مستوى أداء يفوق مهاراته.¹

وتعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل، و يترتب عليه كثرة الأخطاء وتدني مستوى صحة الفرد، إضافة إلى أنه قد ترجع صعوبة العمل إلى أن كمية العمل أكبر من قدرات الفرد ولهذا يكون للاسترخاء فائدة أحيانا في تجديد النشاط و إبعاد الإحساس بالضغط، مما يجدد حيوية الشخص، و يجعله أكثر نشاطا و يعطي أكثر في مجال عمله.

"و يعتبر قلة عبء العمل عاملا آخر مسببا للضغط و مصدرا لإزعاج الفرد، فالعمل الذي يأخذ ميزة الرتابة و التكرار و قلة الدافعية و الذي لا يرضي قدرات و طاقات و اهتمامات و حماس الفرد يعد سببا من أسباب ضغوط العمل²."

4- بيئة العمل المادية :

يقصد ببيئة العمل المادية كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله، والجماعة التي يعمل معها، و المؤسسة التي ينتمي إليها، و يمكن أن تساهم الظروف الصعبة في بيئة العمل في إحداث الضغوط، وهذا ما أثبتته الكثير من التجارب بأن " هناك علاقة قوية بين بعض العوامل الطبيعية والضغوط، ومن بين هذه العوامل : الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، طول الساعات العمل، روتينية العمل، الأعمال الخطيرة "³.

وفي دراسة أجريت في احد مستشفيات الطب النفسي والتي توصل إليها الباحثين إلى أن ترتيب الأثاث له أثر على التفاعل، ويستند الباحثون في هذا المجال في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة والسلوك على مجموعة من المداخل منها الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الإنسان تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة التهوية الرديئة، قلة النظافة.... إلخ⁴.

أما عن بيئة العمل في المستشفيات فالأطباء والمرضى ومساعدى التمريض هم أكثر عرضة من غيرهم للتعرض للمواد الكيميائية المسرطنة والإشعاعات بفعل الاحتكاك بالمرضى، ويكون مستخدمى

¹- سامر جلد، السلوك التنظيمي والنظريات الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص 183

²- عمر مصطفى محمد النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط 1، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008، ص43

³- عبد الحكم أحمد الخزامي، أفة العصر ضغوط العمل والحياة بين المدير و الخبير، ط1، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، 1998، ص 59.

⁴- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003، ص 107.

المستشفيات عرضة لمشاكل التواصل مع أفراد المجتمع والذي قد يصعب من المهام المؤداة من طرفهم ويلاحظ ذلك أكثر في المصالح الإستعجالية.¹

5- التطوير الوظيفي:

يتفق كثير من الباحثين إلى أن عدم التقدم والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدرا رئيسيا لضغوط العمل، وفي هذا الصدد تشير الدراسات إلى أن تطور الوظيفة، وعلاقة هذا التطور بتوتر الفرد يتركز على موضعين أساسيين هما: مدى ضمان العمل ومدى تناقص المركز مع واقع الفرد.²

فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل وذلك إما بسبب تقليص العمل، أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر، فإنه يحدث لديه انفعالات نفسية كالقلق، والخوف، والمعاناة نتيجة لعدم الضمان الوظيفي اما بالنسبة لتناقص المكانة الوظيفية، مع الوضع الحقيقي للفرد فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسية متعددة، وذلك إما لحصول الفرد على ترقية أكثر من ما يتوقعه أو أقل من ما توقعه، ويمكن ملاحظة هذه الآثار عندما يصل الفرد إلى نهاية السلم الوظيفي أو الحدود العليا للدرجة الوظيفية دون أن يحصل زيادة في مرتبة، رغم بقاؤه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية.³

كما يمر الفرد خلال حياته العملية بثلاث مراحل هي: مرحلة بدء الوظيفة، مرحلة منتصف النمو الوظيفي وأخيرا نهاية الوظيفة، وفيمايلي نوضح مسببات الضغط المحتملة في كل مرحلة من هذه المراحل:⁴

مرحلة بدء الحياة الوظيفية : و هي التي تبدأ بعد انتهاء المرحلة التعليمية و التحاق الفرد بالعمل ، و من مسببات الضغط في هذه المرحلة :

- نقص المعارف و المهارات اللازمة لأداء العمل.
- عدم التوازن بين مغريات العمل ومنفراته.
- صعوبة التكيف مع مجموعة العمل و بيئته.
- القيام بعمل لا يتفق مع مؤهلات الفرد و قدراته .

¹ -Ecole des hautes études en santé publique : **Les risques professionnels à l'hôpital**, Dossier documentaire, Service documentation, France, 2013, p01.

² - يوسف كمال، **ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار**، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2016، ص 105.

³ - يوسف كمال، المرجع السابق، ص 105.

⁴ - لطفي راشد، **نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها**، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، العدد 75، 1992، ص 69.

- عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل.

مرحلة منتصف النمو الوظيفي: ليس هناك تحديد أو اتفاق على ماهية هذه المرحلة أو متى تبدأ أو تنتهي، غير أن ماتيسون وايفانسنفتش، يقترحان إنها تشمل فئة العمر من 35-50 سنة، ومن المحتمل ان تكون قبل ذلك أو بعده ويصل أغلب الناس إلى أعلى المراتب في هذه المرحلة ويطلق عليها البعض فترة التحول أو فترة الأزمة أو فترة معرفة الذات.

مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد): يتوقف تحديد موعد التقاعد عن العمل على التشريعات والنظم المعمول بها في كل دولة، ومن ثم يتباين طول هذه الفترة في كل منها.¹
ومن مسببا الضغط خلالها:

- الخوف من فقد المنصب، والسلطة والمزايا المختلفة.
- التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل في المستقبل.

المطلب الثالث: النماذج المفسرة لضغوط العمل:

1- نموذج سيزلاقي ووالاس 1987:

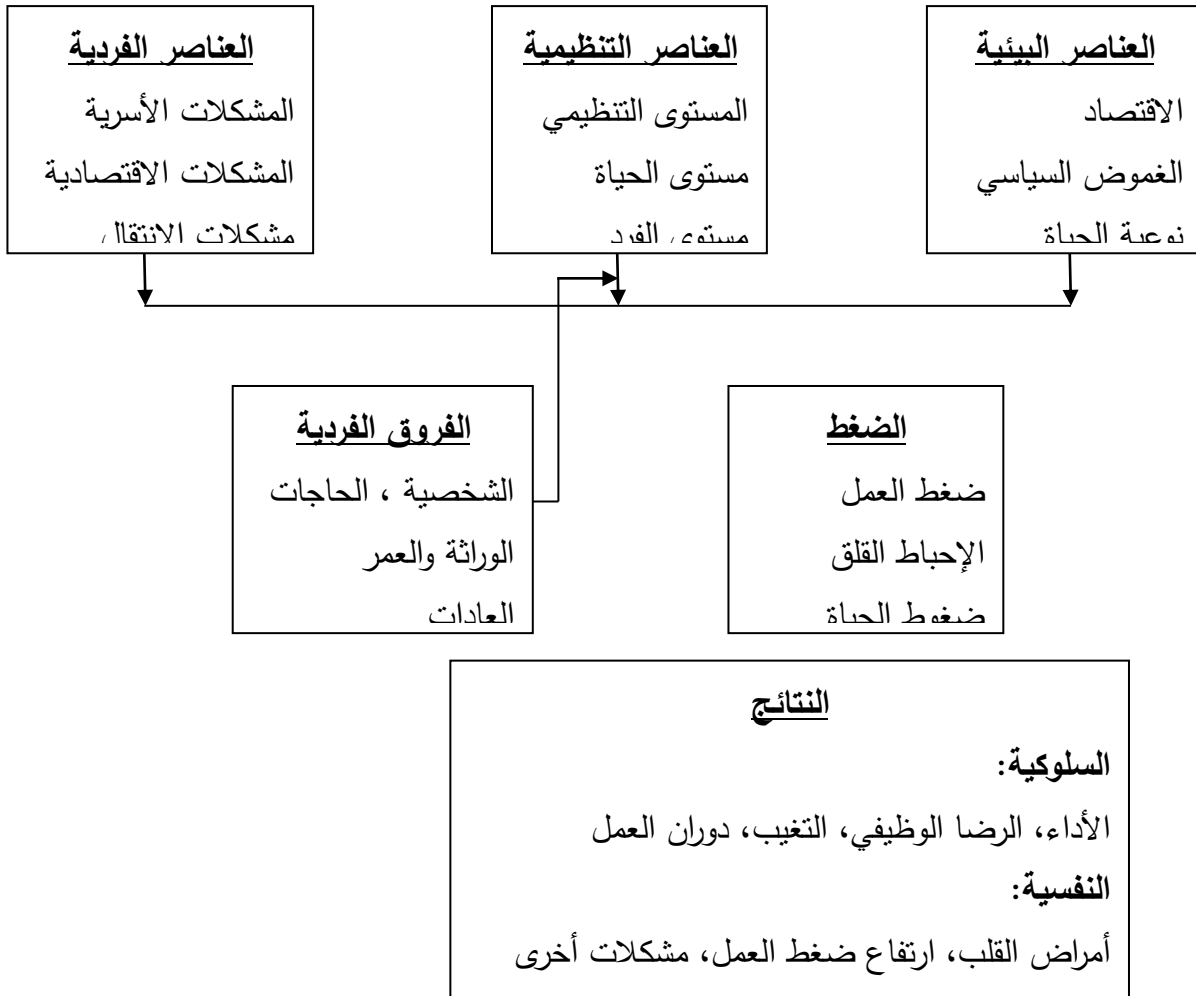
تقوم فلسفة هذا النموذج على أنّ الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي: البيئية، المنظمة، والعوامل الفردية.

وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من فرد إلى آخر إلا أنّ هذه الضغوط الناجمة من هذه المصادر ترتب في النهاية آثار سلبية سلوكية ونفسية و صحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما ترتب آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل.²

¹- خالد عيادة عليّ، المرجع السابق، ص 71.

²- يوسف كمال، المرجع السابق، ص 85.

الشكل رقم (07): يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس



المصدر: أندرو دي سيزلاقي ومارك جي وولاس، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، 1991، ص182.

2- نموذج جيبسون وزملائه 1982 GIBSON , IVANCEVISH, DONNELLY

يوضح العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك على العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغوط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج وآثار الضغط كما يشهد كذلك النموذج إلى دور الفروق الفردية على إدراك للظروف الضاغطة التي يواجهها.¹

¹ -Gibson et AL organization, behavior,structure and process, borton, 1994, p15.

الشكل رقم (08): يوضح نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون و زملاءه



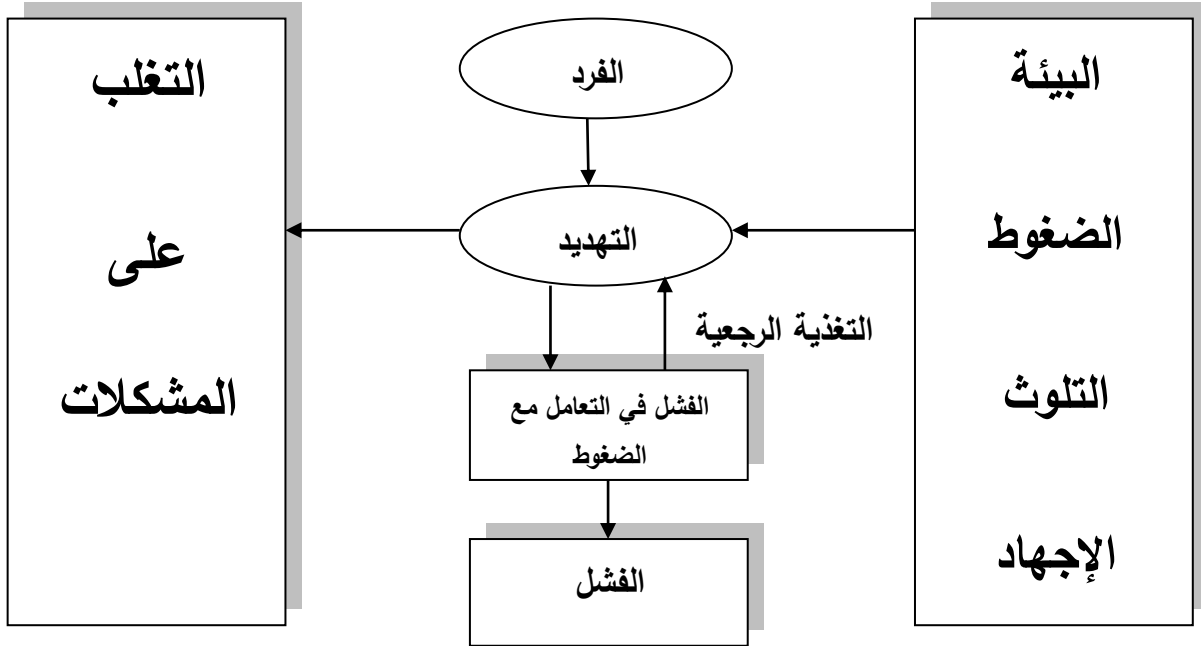
المصدر: Gibson et AL organization, behavior, structure and process, borton, 1994, p15

3- نموذج كوبر ومارشال 1979: COPPER OF MARCHAL

اعتمد هذا النموذج في تفسير الضغط على عدة عوامل، حيث اعتبر كل ما يدور في بيئة الفرد مصدراً للضغوط، فمنها ما يرتبط بالعلاقات بين العمال داخل المؤسسة وبين الرؤساء والمرؤوسين والعملاء وما هو مرتبط بظروف العمل كعامل الوقت، نوع المهمة، التغيير التقني والتكنولوجي، طبيعة الدور داخل المؤسسة كوضوح الدور أو غموضه، أيضاً ما يرتبط بعوامل المكافأة وما يرتبط بالمناخ التنظيمي كالاتصالات واتخاذ القرارات، كما اعتمد على العوامل المحيطة بالفرد وخارج المؤسسة وهي تلك المرتبطة بالمشكلات اليومية كالأُسرة والحياة الشخصية له.¹

¹ معلوم ليلى، الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي، لدى الصحفيين في المجالس الكتابي والسمعي، دراسة ميدانية مقارنة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم النفس العمل والتنظيم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2015/2014.

الشكل رقم (09): يوضح نموذج كوبر لضغوط العمل



المصدر: السيد عثمان فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2001، ص85.

وجدير بالذكر أن الدراسات لم تقتصر على هذه النماذج فقط وإنما هناك نماذج فسرت ضغوط العمل منها نموذج بير ونيومان (1987) بحيث يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد والمنظمة وكذلك نموذج كراتينر وكينيكي (1992) بحيث لا يختلف كثيرا عن نموذج جيبسون وزملائه كما قيم النموذج مصادر الضغوط إلى ضغوط على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة وإلى ضغوط خارجية كالأوضاع الاقتصادية و الأسرية ونوعية الحياة، كما أنّ الفروق الفردية تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط ومن ثم على مستوى الضغوط ونتائجها.

المبحث الثاني: الاطار النظري لرضا الوظيفي

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في عدة مجالات، فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث، للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضا، ومن خلال هذا المبحث سنحاول تسليط الضوء على الرضا الوظيفي من حيث مفهومه نظرياته والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: ماهية الرضا الوظيفي

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

لا يوجد هناك اتفاق بين الباحثين حول مفهوم محدد للرضا الوظيفي وهذا المفهوم مازال موضوع جدل ونقاش كبيرين، ويرجع السبب تعدد المجالات العلمية التي تناوله بالدراسة، يضاف إلى ذلك أن الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع شخصي ونسبي، أي لأن الشيء الذي يمكن أن يمثل رضا شخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر، بسبب اختلاف الحاجات والدوافع بينهما ولذلك سوف يتم التطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بهذا المفهوم.

حيث يعرفه (herbrt) 1980: " بأنه عبارة عن مشاعر الموظفين اتجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم الحالي لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة.¹

ويعرفه (Stone): بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.²

ويعرفه "Vromm": هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا الوظيفي، بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي³، وحسب كل من ميدل وهيت MIDDLE MIST et HITT, 1988 الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين.⁴

¹ - يزيد قادة، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الاسمنت بسعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 5، العدد 1، 2019، ص 05

² - صوار يوسف ستي سيد أحمد، أثر الصراع على الإلتزام الوظيفي بوجود الرضا كمتغير وسيط استخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارة العمومية بسعيدة، مجلة الجزائرية للموارد البشرية، مجلد 01، العدد 02، ديسمبر 2016، ص 41.

³ - سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي، أطر نظرية وتطبيقات علمية، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 64.

⁴ - محمد سعيد أنوار سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 195.

وحسب Lawler : الفرق بين ما يعتقد الأفراد عما سيتلقونه ويدركونه وما يتلقونه فعلا¹. ويرى كل من EDWINLOUK: أن الرضا الوظيفي فإنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة.² في حسب جاء تعريف HOPPOCK بالرضا الوظيفي أن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق أنني راض في وظيفتي.³ من التعاريف السابقة يتضح لنا أن الرضا الوظيفي متعدد الزوايا ووجهات النظر، فهناك من يرى أنه إشباع الحاجات الفردية ويعتقد البعض أنه مدى ثقيل الفرد لوظيفته، في حين ينظر له البعض الآخر على أنه انطباعات واتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها، وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل النقاط التالية.⁴

- 1- حالة الإرتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل، وبعبارة أدق حالة الإرتياح وإشباع الحاجات والرغبات نتيجة الإنتماء للمنظمة.
- 2- ردود الفعل الإيجابية عن مدى تحقيق الوظيفة لأهداف وغايات الفرد.
- 3- الرضا الوظيفي هو حكم وإدراك شخصي اتجاه متغيرات وظروف معينة، وبالتالي ويمكن التأثير فيه إلى حد ما.
- 4- الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة.

2- أهمية الرضا الوظيفي:

لا شك أن الرضا إذا ما تحقق في منظمة ما ستكون له انعكاساته الإيجابية الحيوية التي من شأنها أن تعزز قدرات المنظمة على الاستمرار والتفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة⁵ ، ويمكن حصر أهمية الرضا الوظيفي فيمايلي:

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

1- أبو قاسم الأخضر حمدي، أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء، هيئة التدريس دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 03، 2015، ص 550.

2- صبيان إيمان، عائشة بوشخي، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة بمؤسسة سواتين لإنتاج النسيج، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، العدد 09، 2016، ص 165.

3- محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008، ص 131.

4- محجوبي محمد الأخضر، أثر التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي والمصادقية في المؤسسة الخدمية حالة قطاع البنكي في الجزائر، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2009-2010، ص 64.

5- أبان عثمان عبد الرزاق، الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 1، العدد 02، ص 2005، ص 22.

القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط بها.

الرغبة في الإبداع والإبتكار: فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل شرب، سكن..... إلخ وحاجات غير مادية من تقدير وإحترام وأمان وظيفي..... إلخ مشبعة بشكل كاف تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

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

الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعدهم على مقابلة متطلبات الحياة.¹

ب- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

ارتفاع في مستوى الفعالية: فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.

ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي..... إلخ.

ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمؤسسة.

تقليل تكاليف ترك العمل: حيث أن شعور الموظف بالرضا الوظيفي يزيد من استقراره في عمله وعدم تقديره في تغييره، أي أن الرضا يقلل من معدلات ترك العمل.²

ج- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

- ارتفاع معدلات النمو والتطور في المجتمع.³

¹-حكيم العربي، يزيد منقلاتي، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نפטال وحدة غاز البترول المميع، لنيل شهادة ماستر في العلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014/2013، ص 06.

²- محمد موسى احمد، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق، ط 1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، 2017، ص 77.

³- بلخيري سهام، عشيظ حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين، المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة ماستر العلوم التسيير، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2011-2012، ص 8-9.

3- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم الخصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:¹

1- **تعدد مفاهيم طرق القياس:** أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2- **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.

3- **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

4- **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.²

5- **الرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:** حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

¹ - منال أحمد البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرووسين، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2015، ص 38-39.

² - مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 41-42.

6- رضا الفرد من عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا كافي على رضا عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس التأثير على شخص آخر وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.¹

المطلب الثاني: نظريات الرضا الوظيفي

1/- نظرية أبرهام ماسلو MASLOW

كانت أول دراسة استخدمت نظرية الوفاء بالحاجات لدراسة الرضا الوظيفي هي دراسة ماسلو في 1954² التي تركز على أنه الإنسان له حاجات متعددة، وأنّ الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك ، أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع الفرد، وأنّ هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان، وأنه لما تم إشباع من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات.³

وقد صنف (ماسلو) هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها هي:

1- الحاجات الفسيولوجية.

2- الحاجة إلى الأمان.

3- الحاجة إلى الإنتماء.

4- الحاجة إلى الاحترام.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات.

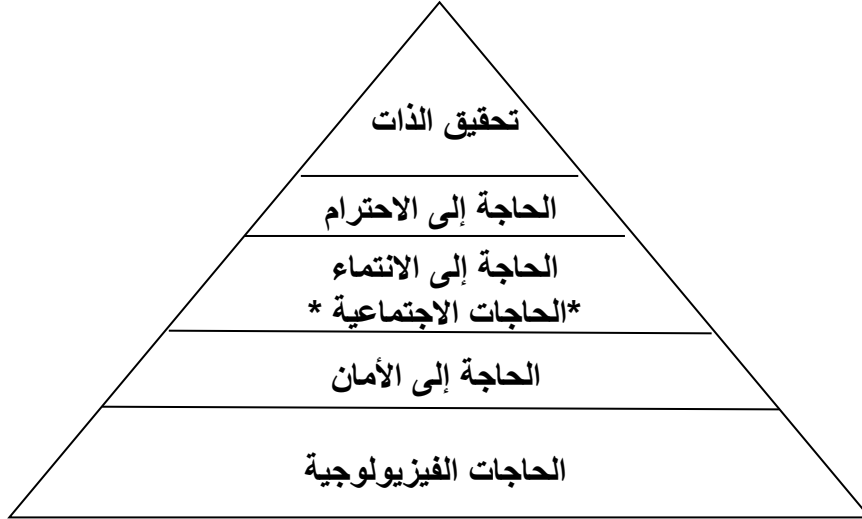
ويرى ماسلو أن إشباع هذه الحاجات يكون حسب التسلسل الهرمي الموجود في الشكل رقم(11)

¹ - محمد موسى احمد، المرجع السابق، ص 82.

² - طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، ط1، المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة، مصر 2014، ص 106.

³ - سالم تسيير الشرايدة، المرجع السابق، ص 78.

الشكل رقم (10) يوضح نموذج تدرج الحاجات حسب نظرية ماسلو



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة الياروزي العلمية للنشر و التوزيع، عمان،

2008، ص 70.

الحاجات الفيسيولوجية: تتمثل في الحاجات اللازمة لبقاء العنصر البشري واستمرارية والتي تساعد الأعضاء على القيام بمهامها كالحاجة إلى الغذاء، الشراب، النوم... إلخ¹.

الحاجة إلى الأمان: تتضمن حاجات الفرد للحماية من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية وكذلك الحماية من الأخطار الاقتصادية والمتعلقة بضمان استمرار العمل للفرد.

الحاجة إلى الإنتماء (الحاجات الاجتماعية): الإنسان اجتماعيا بطبيعته ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها، وتتمثل حاجات تكوين العلاقات والإرتباط مع الآخرين².

الحاجة إلى الاحترام والتقدير: يسعى الإنسان دائما من أجل الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم فهو بحاجة إلى الشعور بأنه ذو قيمة في المجتمع الذي يعيش فيه والمكان الذي يعمل به، ويجدر بالذكر أن العقائد الدينية و القيم السائدة تلعب دورا كبيرا في تحقيق حاجة احترام الذات وتقديرها.

الحاجة إلى تحقيق الذات: وهي المقدرة على القيام بالعمل والكفاءة في انجازه تقع هذه الحاجة في أعلى درجات السلم، وهي بذلك أرقى الاحتياجات الإنسانية وأسماها¹.

¹ - عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، المفاهيم النظرية، التطبيقات، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 115.

² - رياض ضياء عزيز، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من منتسبي شركة النفط ميسان، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، 2013، ص 54.

يضع ماسلو مجموعة من الافتراضات التي تحكم مفاهيم نظرية نذكر منها:²

1- أن الإنسان في حاجة مستمرة وأن حاجاته تؤثر على سلوكه والحاجات الغير مشبعة هي المؤثرات على السلوك.

2- يمكن ترتيب حاجات الإنسان بحسب الأهمية والأولية فنجد في قاعدة الهرم الحاجات الأساسية ثم تتدرج حتى تصل الحاجة إلى تحقيق الذات.

3- يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بالحاجات الفسيولوجية ثم ينتقل إلى حاجات الأمن ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات التقدير والاحترام وأخيرا حاجات تحقيق الذات.

2- نظرية العاملين لفريدريك هرزبرغ:

قد فريدريك هرزبرغ عام 1959 قبل ظهور نظرية كان الرأي الشائع للرضا الوظيفي أنه ذا بعد واحد فقط، أي العوامل المؤدية للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي.³ صاغ هرزبرغ نظريته هذه بناء على دراسة استطلاعية عن طريق المقابلة.⁴

على عينة تتكون من 200 مهندس ومحاسب لدراسة الرضا عن الوظيفية طلب منهم تذكر الأوقات التي كان يسيطر عليهم فيها الشعور بالرضا أو عدم الرضا ومن نتائج دراسته توصل إلى مجموعة من العوامل صنفها إلى مجموعتين.

الأولى: عوامل الرضا ترتبط بمضمون الوظيفة ذاتها طبيعة الوظيفة وتسمى بالعوامل الدافعة.

الثانية: عوامل عدم الرضا ترتبط بالظروف المحيطة بالوظيفة (ظروف العمل) وتسمى بالعوامل الوقائية.⁵ ملخص محتوى هذه النظرية أن العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي تختلف عن العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي ويمكن أن نعرض محتوى هذه النظرية في الشكل التالي:

1- كامل محمد المغربي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1993، ص 97.

2- عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 94.

3- عبد البارى ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن 21، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 392.

4- خالد بوشارب بولداني، الإشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، 2007، ص 52.

5- حيرالد جينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي اسماعيل لي بسيوني، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2004، 205.

الشكل رقم (11) يوضح نموذج محتوى هرزبيرغ (نظرية العاملين)

عدم الرضا الوظيفي	مبادئ نظرية هرزبيرغ	الرضا الوظيفي
<p>تتأثر بالعوامل الوقائية</p> <ul style="list-style-type: none"> - ظروف العمل - العلاقات مع زملاء العمل - أساسيات وقواعد العمل. - نوعية المشرفين. - الراتب والأجور الأساسية 	<p>تحسين العوامل الدافعة يزيد من الرضا الوظيفي</p> <p>تحسين العوامل الوقائية يقلل من عدم الرضا الوظيفي</p>	<p>تتأثر بالعوامل الدافعة</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإنجاز - الاعتراف والإرشاد بالإنجاز - المسؤولية - محتوى العمل - فرص التقدم والتطور - النمو الشخصي

المصدر: صالح محمد محسن العامري و طاهر محسن منصور الغالبي الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2008، ص 496.

العوامل الدافعة: هي عوامل مرتبطة بالوظيفة ذاتها حيث توفرها يؤدي إلى بناء درجة عالية من الحفز والرضا الوظيفي، وبالتالي وجود القناعة لدى الموظفين، ويمكن حصرها في التقدير والإحترام، المسؤولية فرص التقدير في الوظيفة.

هذه العوامل من شأنها تحفيز الموظفين والتأثير على معنوياتهم وبالتالي الأداء الجيد والفعال.¹

العوامل الوقائية: وهي عوامل مرتبطة بالبيئة المحيطة بالعمل حيث عدم توفرها يؤدي إلى الشعور بعدم الرضا، ولكن وجودها لا يشكل بالضرورة إحساسا أو شعور بالرضا وإنما يمنع حالات عدم الرضا ويمكن حصرها في سياسة المنظمة وأسلوب إدارتها أسلوب الإثبات المفسرة للرضا الوظيفي ووفقا لهذه النظريات، الأجور والرواتب، ظروف العمل المادية.²

¹ - نادر احمد بوشیخة، إدارة الموارد البشرية، إطار نظري وحالات عملية، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص 218

² - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان الأردن، 2004، ص 279.

3- نظرية القيمة Edwinlocke

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق عند المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الموظف من عوائد وما يرغب فيه.¹

بعبارة أخرى يرى لوك أن المسببات الرئيسية لتحقيق الرضا الوظيفي هي قدرة تلك الوظيفية على توفير عوائد ذات قيمة ومنفعة لكل موظف على حدة، أي كلما تمكنت من توفير عوائد ذات قيمة وأهمية بالنسبة للموظف كلما كان راضيا عن وظيفته.²

يرى لوك وجود ارتباط بين الشعور الموظف بالرضا عن الوظيفة وقيمة العوائد المحققة من خلال الوظيفة، معناه كلما شعر الموظف بقيمة العوائد كلما ارتفع مستوى الرضا عن الوظيفة³، أي أنّ العوائد التي يرغبها الموظف تعتمد بالدرجة الأولى على إدراك وشعور كل موظف على حدة بما يريده ويرغبه من عوائد وبما يناسب وظيفته ومستواه الوظيفي والاجتماعي، وتناسب رغباته وأسلوبه في الحياة.⁴ وانطلاقا من هذه النظرية فإن النظرية رضا الوظيفي عن أحد عناصر وظيفته (الأجر، الترقية) تحكمها ثلاث نقاط:⁵

- 1- مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- 2- مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر.
- 3- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

المطلب الثالث: محددات الرضا الوظيفي

1- عوامل الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه (عوامل ذاتية) أو العمل الوظيفي (عوامل تنظيمية) مصدرها المنظمة.

أ- العوامل الذاتية:

- 1- راوية محمد حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 171.
- 2- محمد سعيد انوار سلطان، المرجع السابق، ص 201.
- 3- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 94.
- 4- حسين حريم، السلوك التنظيمي الأفراد الجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص 98.
- 5- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية، مصر، الإسكندرية، 2008، ص 168.

الجنس: إن العلاقة بين جنس الفرد وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل، ففي الكثير من الأحيان يقارن أداء المرأة وخبراتها بالرجل وأدائه وخبراته على أساس القيم الاجتماعية والتصورات السائدة على أن الرجل أفضل من المرأة العاملة وليس على أساس الخبرة والأداء الفعلي وهذه الظواهر السلبية تجاه عمل المرأة تؤثر على رضاها إذا كلما زاد التمييز ضدها كلما قل رضاها عن العمل.

العمر: توجد علاقة إيجابية بين العمر والرضا الوظيفي إذ أن الأفراد الأكبر سنا يكونوا أكثر رضا عن عملهم من الأفراد الأصغر سنا وهذه النتيجة يمكن تفسيرها على أن الأفراد الأكبر سنا قد أصبحوا أكثر تكيفا لعملهم من الأفراد الأصغر سنا.¹

المستوى التعليمي: تشير الدراسات أن الموظفي الذين اتموا تعليمهم الجامعي أقل رضا عن مرتبهم من الذين لم يتموا تعليمهم، وهذا راجع لكون مستوى الطموح أعلى لدى فئة الجامعيين ونتيجة التباين بين الحقيقة وما يطمحون إليه ينتج عنه عدم الرضا.²

الأقدمية (سنوات الخبرة): تستطيع أن نربط هذا العامل في تأثيرها على الرضا الوظيفي بالخبرة التي يكونها الفرد أثناء عمله لمدة ما في مؤسسة حيث يكون الفرد الذي عمل سنوات طويلة أكثر رضا مقارنة بالذين التحقوا حديثا بعملهم.³

الدافعية: من الصعب التحكم في العوامل الشخصية واستخدامها لتحسين الرضا الوظيفي للفرد وإنما قد تكون ذات فائدة عند اختيار الفرد للوظيفة.⁴

عوامل متعلقة باستعداد الموظفين: كلما كان الاستعداد إيجابيا كلما زادت مهارات الفرد بالتالي يتحسن أدائه الوظيفي ويرتفع معدل إنتاجيته. نظرا لزيادة قدراته وهذا بلا شك يزيد من الرضا الموظف عن وظيفته.⁵

احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتداد برأيه واحترام ذاته والعلو بقدره، كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين لا يشعرون ببخس في قدرهم، أو عدم الإعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونوا غير راضيين عن العمل.¹

¹ - محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط 1، دار الجنان للنشر و التوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2016، ص 282.

² - حلبي حليمة، بومعزة صارة، الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي، جامعة مولاى الطاهر، سعيدة، 2018/2017، ص 61.

³ - حلبي حليمة، المرجع السابق، ص 62

⁴ - صلاح الديم محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2004، ص 80.

⁵ - هاشم عادل عبد الرزاق، المرجع السابق، ص 109.

عوامل متعلقة بتحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات.

عوامل متعلقة بالمكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.²

الرضا العام عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضيين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى وظائفهم.³

ب- عوامل تنظيمية:

الأجور والرواتب: حيث يعد الأجر الوسيلة المهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، وتوجد علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل ارتفع الرضا الوظيفي والعكس صحيح.⁴

نمط الإشراف: هناك علاقة بين نمط الإشراف ورضا الموظفين عن أعمالهم فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مرؤوسيه لا يكسب ولائهم، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد الأسلوب الديمقراطي في القيادة يجعل أفكار وأرائهم موضع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي إلى تطوير الدعم والولاء للموظفين في المنظمة وهذا له تأثير إيجابي على رضاهم عن العمل.⁵

فرص الترقية: كلما 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 سعادة أكبر عن حاله كون هذه الترقية متوقعة والعكس صحيح.⁶

1- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2007، ص 373.

2- سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، 2015، ص 46.

3- ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي، 2015، ص 47.

4- أيوب صكري، احمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 02، 2017، ص 198.

5- نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية وادارية، العدد 21، 2016، ص 351.

6- فاروق عبده فليبه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان ، الأردن، 2005، ص 262.

الظروف المادية للعمل: تؤثر الظروف المادية للعمل مثل درجة الحرارة التهوية، الرطوبة والنظافة على درجة رضا الموظف على بيئة العمل وتشير الدراسات إلى أن جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.¹

الظروف الاجتماعية: تتضمن البحث عن المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلها وتوفير الرعاية الصحية ووسائل الانتقال المناسبة للموظفين.²

جماعة العمل: تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له فتفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل بالمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله وكلما كان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توترا لديه أو يُعيق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه اعتبرت جماعة العمل مسببا لإستنيائه من عمله.³

ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف ارتفع رضا الموظف عن عمله.⁴

محتوى الوظيفة: من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسيير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للموظف أن يقوم بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.⁵

الأمن الوظيفي: يعرف بأنه مختلف أبعاد الضمان الاجتماعي والصحي والمنافع الوظيفية المقترنة بالمؤسسة من أمن واستقرار وثبات حيث من شأنها أن تخلق استقرار نفسيا ورضا الموظف عن عمله.⁶

ج- العوامل البيئية: هي العوامل المرتبطة بالبيئة التي نشأ فيها الفرد أو البيئة التي ينتمي إليها وكذلك تأثير ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه وهذه العوامل.⁷

1- لطيفة عريق، الود حبيب، اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 01، 2013، ص 169.

2- هيثم حمود الشبلي، مروان محمد النسور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 214.

3- فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، المرجع السابق، ص 263.

4- محمد فرحي، محمد زبير، واقع الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الشلف، مجلة مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي ESC العدد 08، 2010.

5- محمد موسى احمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 83-84.

6- حرز الله عبد الحفيظ، أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019، ص 15.

7- ايهاب محمود عايش الطبيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 54.

الإنتماء الاجتماعي: أثبتت دراسات مختلفة أن قدرة الموظف على التكيف مع وظيفته واندماجه فيها كان أحد العوامل المحددة لرضاه الوظيفي وأنّ الإلتئام الديموغرافي (الريف/المدينة) كان لها أثر واضح على درجة تكيفهم واندماجهم في الوظيفة وبالتالي أثر على رضاهم الوظيفي ويرجع ذلك لاختلاف التوقعات التي يمكن للوظيفة أن تحققها.

نظرة المجتمع: تتأثر قيمة الوظيفة بالقيم السائدة في المجتمع ويتغير نظر المجتمع للوظيفة، فبعض الوظائف تحتل مكانة ممتازة، بينما هناك وظائف لا يعطيها المجتمع حقها رغم أهميتها، وقد تتغير نظرة لبعض المهن مع مرور الزمن كما هو الحال مع بعض الوظائف الحرفية التي ازدادت أهميتها حديثاً نظراً لما تحقّقه من عائد كبير.

2- أساليب قياس الرضا الوظيفي:

إنّ دراسة الرضا الوظيفي وفق أسس موضوعية وعلمية في شكل دوري ودقيق يعد غاية في الأهمية، وما يدل على ذلك سعي الباحثون إلى تحديد طرق وأساليب دراسة وتقييم مستويات الرضا الوظيفي بالنسبة لكل متغير يمارس تأثيره عليه، من المقاييس نجد ما هو موضوعي وما هو ذاتي.

1/- المقاييس الموضوعية: حيث يمكن قياس اتجاهات الموظفين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل **معدل الغياب ومعدل ترك الخدمة.**

2/- معدل الغياب: معدل تغيب الفرد عن العمل مؤشر يمكن استخدامه في معرفة مدى رضا الموظفين عن وظائفهم، الشيء الذي يعكس ارتباط الموظفين وحرصهم على الحضور إلى وظائفهم ويستثنى في حساب معدل الغياب حالات الغياب ذات الأسباب القاهرة.¹

ويمكن حساب معدل الغياب الذي يستدل به على رضا الموظف على وظيفته بالصيغة التالية:

$$\text{معدل تغيب الموظف} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب}}{\text{عدد أيام العمل الفعلية}} \times 100$$

ب/- معدل دوران العمل (ترك الخدمة): يطلق مصطلح دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض الموظفين للخدمة داخل المؤسسة وإخلال آخرين جدد محلهم، ويستخدم معدل دوران العمل كمؤشر

¹- أوكلت فضة، مدى تحقيق الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية، جامعة أم البواقي، 2015/2014، ص 31

لدرجة الرضا العام عن العمل فمما لا شك فيه أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر إلى حد ما مؤشرا هاما لارتباطه بها أي رضاه عن العمل.¹

ويحسب معدل دوران العمل من خلال المعادلات التالية:

$$\text{معدل الانفصال} = \frac{\text{عدد الأفراد تاركي الخدمة خلال الفترة الزمنية}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}}$$

$$\text{معدل الإنضمام} = \frac{\text{عدد الأفراد الذين يتم تعيينهم خلال الفترة الزمنية}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}}$$

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد الأفراد الذين يتم تعيينهم} + \text{عدد الأفراد تاركي العمل خلال الفترة}}{100 \times \text{متوسط عدد العاملين خلال نفس الفترة}}$$

2/ المقاييس الذاتية: وتعتمد على جمع المعلومات من الموظفين وذلك باستخدام أساليب متعددة مثل طريقة الإستبانة التي تحوي مجموعة من الأسئلة الخاصة بالرضا الوظيفي أو باستخدام طريقة المقابلة الشخصية التي يجريها الباحثون مع الموظفين في المؤسسة.

أ/- طريقة الإستبانة: إن هذه الطريقة تتضمن توجيه عدد من الأسئلة ضمن استمارة تسمى بالإستبانة والتي تحتوي أبعاد الرضا الوظيفي، وتتلائم مع مستويات أفراد عينة البحث، من مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميا، وإمكانية استعاملها للعينات الكبيرة، وقلة التكاليف وخصوصية المعلومات ويمكن تصنيف استمارات الإستبانات في قياس الرضا الوظيفي إلى نوعين هما: الإستبانة المعدة من الباحث، والإستبانة المعدة من المختصين²

ب/- المقابلة الشخصية: تستخدم المقابلة في قياس اتجاهات الأفراد في الوظيفة، اتجاهاتهم إزاء نظام الحوافز مثلا أو أساليب الإشراف أو تحديث التجهيزات المستخدمة في العمل ، أو استخدام الحاسب الآلي، ولكن هذا يتطلب توافر عنصرين هامين، الأول فهو توافر مدراء مدربين على إجراء المقابلات، أما الثاني فهو التخطيط المسبق الجيد للمقابلة من حيث أسلوب بدئها وأساليب صياغة الأسئلة وتوجيهها،

¹ - عزيون زهية، التحفيز زأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007/2006، ص 119.
² - الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات، مجلة كلية الإدارة والاقتصادية للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العدد 15، 2015، ص 09.

وأسلوب إنهاء المقابلة، والمهم هنا أن تتجح المقابلة فعلا في قياس صحيح موضوعي لاتجاهات الموظفين.¹

3/- طرق قياس الرضا الوظيفي الشهيرة: من أهم هذه الطرق والأكثر استعمالا نجد:

أ/- استبيان منسوتا للرضا الوظيفي **MSQ²**: هي عبارة عن قائمة استقصاء جامعة منسوتا لقياس الرضا Minnesota Satisfaction Questionnaire ويعتبر الإستبيان الأكثر استعمالا يقيس جوانب معينة من الرضا الوظيفي ويتكون من عشرون (20) مظهرا منها: الأجر، وفرص الترقية العلاقات الإنسانية، الإشراف الفني، ظروف العمل ويتكون كل مظهر من خمسة مفردات يحسب عليها الفرد بالتأشير على الإجابة الممكنة مستعملا في ذلك سهم الإختيار الذي يتكون من درجات هي:

راض تماما: وتعني راض تماما على هذا الجانب من الوظيفة.

راض: وتعني أنني راض فقط عن هذا الجانب من الوظيفة.

محايد: وتعني لأنني لا أستطيع أن أقرر أنني راض وغير راض.

غير راض: وتعني غير راض عن هذا الجانب من الوظيفة.

غير راض تماما: وتعني أنني غير راض بالمرة عن هذا الجانب من الوظيفة.

ب/- طريقة ليكرت **Likerti**: يتكون هذا السلم من مجموعة من العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة يسأل المفحوص بشأنها لتحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة، لكل عبارة من العبارات الإستقصاء خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي والتي تبدأ بالموافقة الشديدة، وتنتهي بالمعارضة الشديدة وتشمل الإجابات مايلي:

	أوافق بشدة
	أوافق
	لم أقرر
	لا أوافق
	أعارض بشدة

¹- مروان أحمد حويجي، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 28.
²- بووذن نبيلة، محادثات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 207/2006، ص 75.

ويمكن في هذه الحالة إعطاء كل الإجابات الخمس السابقة، رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من إجابته على العبارات التي يتضمنها الإستقصاء وعليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب والدرجة المنخفضة تدل على الإتجاه السالب¹. ومن الملاحظات التي سجلت على هذا المقياس مايلي:

- 1- تعتبر طريقة (ليكرت) سهلة نظرا لأنها لا تحتاج إلى محكمين خبراء في الميدان.
- 2- إن طريقة (ليكرت) تزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدد درجات أمام كل عبارة تتراوح بين الموافقة العامة والمعارضة العامة.
- 3- إن الفرد في طريقة (ليكرت) مطالب بأن يعبر عن اتجاهه في كل عبارة من المقياس ولهذا فهي تمدنا بمعلومات عن المفحوص².

ج- طريقة أسكود Osggod³:

تتكون هذه الطريقة والتي قدمها كل من أسكود زميله سيبي وتيني يوم سنة 1957 من مجموعة مقاييس جزئية لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتين متعارضتين بينهما عدد من الدرجات، ويطلب من الفرد المبحوث قياس رضاه بأن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (12) يوضح نموذج مقياس أسكود وزملائه للرضا الوظيفي

الأجر -	
مناسب	
	1 2 3 4 5 6 7
غير مناسب	
- فرص الترقية:	
عادلة	
	1 2 3 4 5 6 7
غير عادلة	

¹- زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013/2014، ص 20-21.

²- محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2000-2001، ص 43.

³- ستي سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الإلتزام الوظيفي في ترك العمل، رسالة لنيل أطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017، ص 18.

- ساعات العمل:

غير مناسبة								مناسبة
	1	2	3	4	5	6	7	

- الظروف المادية للعمل:

سيئة								جيدة
	1	2	3	4	5	6	7	

المصدر: ستي سيد أحمد، مرجع سابق، ص 18.

ويختار الفرد الدرجة التي تمثل مشاعره نحو كل المقاييس الجزئية ثم يتم جمع كل الدرجات في جميع المقاييس الجزئية الممثلة لجوانب العمل ليكون المجموع ممثلاً لدرجة رضاه ولاستخراج المتوسط الحسابي، ثم تتم قسمة مجموع النقاط على عدد الصفات او المقاييس، تسمى هذه الطريقة طريقة الفروق ذات الدلالة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1- دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة 2012م

بعنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين لمحافظة غزة".

مجتمع وعينة الدراسة: تتكون مجتمع الدراسة من المشرفين والمشرفات في المدارس الحكومية والمدارس التابعة لوکالة غوث وتشغيل اللاجئين في محافظات غزة البالغ عددهم (219) مشرفا ومشرفة تم تطبيق البحث عمل العينية الأصلية للدراسة من مشرفين تربويين في مدارس الحكومة، ومدارس الوكالة الغوث البالغ عددهم (189) مشرفا ومشرفة.

هدفت إلى مايلي:

- الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجهها.
- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التعليم العالي والتربية ووكالة الغوث في محافظات غزة.
- الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين لمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي.

لخصت الدراسة بالنتائج التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ضغوط لعمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين متوسطة.
- أظهرت النتائج أن الضغوط الناتجة عن كمية وطبيعة العمل قد احتلت المرتبة الثالثة في أعلى المجالات أحداث لضغوط العمل.
- أظهرت النتائج الدراسة أن هناك كثرة وتنوع في الأعمال الإدارية التي يقوم بها المشرف التربوي تسبب ضغوط عمل بنسبة مرتفعة.
- أظهرت نتائج أن المجال الخاص بالأمن والاستقرار الوظيفي قد حصل على المرتبة قبل الأخيرة كأقل المجالات رضا لدى المشرفين.
- أظهرت نتائج الدراسة أن المجال المتعلق بالرضا عن الحوافز والمكافآت قد احتل المرتبة الأخيرة كأقل المجالات رضا لدى المشرفين.

2- دراسة ميسون سليم السقا 2009

بعنوان: "أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، عمارة الدراسات العليا كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، فلسطين".

مجتمع وعينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها 116 فرد بنسبة 70 % من مجتمع الدراسة الأصلي المكون من 166 فرد. هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة.
- التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية.
- معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر الراتب الشهري) وكل من ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- يعاني أفراد العينة من ضغوط العمل واضح نتيجة مصدر المسؤولية تجاه الآخرين فيما عدا ذلك بينت الدراسة أنه لا يوجد شعور بضغط عمل تنتج عن المصادر الأخرى.
- عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل.
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مصادر العمل وعملية اتخاذ القرارات.
- لا توجد فروق لدلالة ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغوط العمل تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى اتخاذ القرارات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية.

3- دراسة ابن خروور خير الدين 2011/2010

بعنوان: "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التربوية جامعة محمد خيضر بسكرة"

حيث تم اختيار عينة تمثلت في 78 معلما وهي دراسة مسحية لكل المدرسين في بلدية العوينات، حيث هدفت الدراسة معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي والكشف عن طبيعة العلاقة

بينهما في المؤسسة التربوية الجزائرية، وكذا تحديد مستوى كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية.

أما بالنسبة للنتائج التي توصل إليها الباحث تمثلت فيمايلي:

وجود علاقة عكسية ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات. وتوصل إلى أن الرضا الوظيفي عوامل متعددة تتحكم فيه مادية كانت أو معنوية، فإذا كانت هذه العوامل محل ضغوط فإنها ستؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين الذي تتجز عنه سلبيات تتجلى بوضوح في مؤشرات عدم الرضا، ترك العمل، التغيب...إلى:

4- دراسة عبد الرحمن شحادة أبو عنزة 2015

بعنوان: " ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظات غزة."

ولتحقيق الأهداف الدراسة تم سحب عينة من أجهزة الشرطة المتعددة في محافظات غزة وبلغ حجم العينة 367 مفردة.

حيث قامت الدراسة من أجل تحقيق الأهداف التالية:

التعرف إلى علاقة بين كل من مقياس الاستراتيجيات التكيف وضغوط العمل ورضا الوظيفي لدى أفراد الشرطة في قطاع غزة.

التعرف إلى فروق بين أفراد الشرطة في درجات مقياس ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية (جندي، ملازم، نقيب).

التعرف إلى الفروق بين أفراد الشرطة في درجات مقياس استراتيجيات التكيف والرضا الوظيفي تعزى لمتغير درجات الضغوط (ضغوط منخفضة، ضغوط مرتفعة).

حيث خلصت دراسة بالنتائج التالية:

بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في غالبية أبعاد مقياس إستراتيجية المواجهة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير درجة الضغوط (منخفضة، مرتفعة).

بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بغالبية أبعاد المقاييس الدراسة الثلاثة باختلاف الرتبة العسكرية بعينة البحث.

بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في غالبية أبعاد المقاييس الدراسة الثلاثة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

5- دراسة لعجائلية يوسف 2014/2015

بعنوان: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في مصالح الإستعجالية دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة، جامعة محمد خيضر، بسكرة

مجتمع وعينة الدراسة يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال السلك الشبه الطبي الذين يعملون في مصالح الإستعجالية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة ، وبالغ عددهم 100 بحيث تم أخذ عينة ممثل في بـ 90 عاملا من العمال الشبه طبيين.

أهداف الدراسة :

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

○ التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية.

○ التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل. لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية.

○ التعرف على السبل التي يلجأ لها لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية.

خلصت الدراسة بالنتائج التالية:

○ وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور.

وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية لعمل.

○ وجود مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة وهو عدم لجوء الإدارة لتغطية النقص الكبير للعمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية.

1- دراسة قصة راضية 2017-2018

بعنوان: "العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لأستاذة كلية الرياضيات وعلوم المادة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة".

عينة الدراسة: 96 أستاذ تم توزيع أداة جمع البيانات على كافة أفراد مجتمع الدراسة وقد تم استرجاع 78 استبيان أي بنسبة تقدر بـ 77.08%.

أهداف الدراسة:

معرفة مستوى الشعور بالعدالة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

معرفة علاقة العدالة التنظيمية بالرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

معرفة مستوى الرضا الوظيفي باختلاف المتغيرات الوسيطة (الأقسام، الرتبة، الخبرة).

النتائج المتوصل إليها:

أظهرت النتائج الإحصائية وجو علاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية، التعاملية، الإجرائية)

والرضا الوظيفي مستوى التأثير كان أكثر في بعد العدالة التوزيعية وذلك عند مستوى معنوي $x=0.05$

العلاقة الإرتباطية بين العدالة التنظيمية كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع علاقة طردية قوية.

مستوى الرضا الوظيفي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة.

مستوى العدالة التنظيمية متوسط لدى أفراد عينة الدراسة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين إجابة المبحوثين فيما يتعلق بمتغير الرتبة،

الخبرة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين إجابة المبحوثين فيما يتعلق بمتغير القسم.

2- دراسة عبد الغاني تغلايت، عمار زيتوني 2017 .

بعنوان: "تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية"

عينة الدراسة: الاستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة، يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المؤسسة

الإستشفائية العمومية عددهم 147 فردا باختلاف مناصبهم الوظيفية وقد تم سحي عينة ب 58 فردا

(39.45) من المجتمع وهي نسبة متغير .

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى إبراز بعض جوانب العلقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين

في المؤسسة الجزائرية.

النتائج المتوصل إليها:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة فيمايلي:

مستوى متوسط كل من الرضا الوظيفي بمتوسطة حسابي قدره 2.81 وانحراف معياري قيمته 0.564 و

الأداء البشري بمتوسط حسابي قدره 2.80 وانحراف معياري قيمته 0.512 في المؤسسة الإستشفائية

العمومية بأريس.

لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس تعزى لخصائصهم الشخصية.

هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين الأفراد ذوي المستوى التعليمي الابتدائي أو الأقل، والأفراد ذوي مستوى البكالوريا في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس، وذلك لصالح فئة ذوي مستوى التعليم الإبتدائي أو الأقل بمتوسط أداء قدره 3.29 بينما متوسط أداء نظراتهم من ذوي مستوى البكالوريا يقدر بـ 2.43.

توجد علاقة تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الأداء البشري في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس ولاية باتنة ويركد ذلك معامل ارتباط دال إحصائيا قيمته 0.340 ومعامل تحديد قيمته 0.115 أي أن 11.5% من التغير في الأداء البشري يفسره التغير في الرضا الوظيفي.

3- دراسة سهام علواني 2019/2018

بعنوان: " أثر تحسب ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، دراسة ميدانية مديرية توزيع الكهرباء والغاز بسكرة."

عينة الدراسة: عينة عشوائية مكونة من 40 مفردة من مجموع العمال الممثلين لمجتمع الدراسة تم إلغاء 4 منها لعدم صلاحيتها التحليل ليكون 36 استبيان قابل للتحليل.

أهداف الدراسة:

التعرف على ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، والتي تحول دون ذلك أو التي لا تؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي.

إعطاء صورة عن واقع الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز.

تحديد العناصر المطلوب الاهتمام بها لتحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز.

الإطلاع على مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز.

النتائج المتوصل إليها:

إنّ عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز غير راضين على مستوى تحسين ظروف العمل في مديريتهم وفقا لأبعاد الثلاثة، وذلك حوصلة لعدم رضاهم.

عدم الرضا عن تحسين العوامل المتعلقة بشروط العمل.

عدم الرضا عن تحسين العوامل المتعلقة بظروف العمل.

عدم الرضا عن تحسين العوامل المتعلقة بعلاقات العمل.

4- دراسة سغير فاطمة الزهراء زينة، ميدون سارة 2017/2016

بعنوان: "تقييم الأداء وتأثيره على الرضا الوظيفي للعامل، دراسة حالة شركة الإسمنت SCIBS ببني صاف عين تموشنت"

عينة الدراسة: 67 عامل تم توزيع 67 استبيان على العمال بالشركة وتم الرد من طرف 54 عاملا فقط.
أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة العلمية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
محاولة التعرف على المفاهيم النظرية لعملية تقييم الأداء و الرضا الوظيفي للعمال.
تسليط الضوء على إدارة الأداء ونظام تقييم الأداء المستخدم في المؤسسة.
الكشف عن الإرتباطات القائمة بين الرضا الوظيفي وعملية تقييم الأداء.
معرفة نظام التقييم المستخدم و مستوى رضا العاملين في شركة الإسمنت ببني صاف.
النتائج المتوصل إليها:

تعتبر بيئة العمل أهم عامل يمكن من خلاله خلق حالة من الرضا الوظيفي لدى العاملين.
يوجد أثر لتقييم الأداء على الرضا الوظيفي.
ان العامل الجزائري كسول لا يجب العمل.
العامل الجزائري غير منظم في عمله.
يجب تقييم أداء العامل من أجل تحسين الأداء الكلي للمنظمة.
يجب الصرامة في العمل بحيث أن العامل لا يحسن التصرف بالحرية إن منحت له.
على المنظمة مراعاة شعور الفرد وظروفه الاجتماعية ومحاولة توفير الظروف الملائمة للعمل.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

1. دراسة Segawa Godfrey 2014

بعنوان: Factors Influencing Employee job Satisfaction and its impact on

.employee performance a case of unilever kenya

عينة الدراسة: 796 موظفا من منظمات مختلفة وتم اخذ عينة عشوائية حجمها 92 موظف.
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظف في المنظمات الكينية. ماهو أثر العوامل الخارجية والجوهرية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين فيبونيلفوركينا. ماهو تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف.

النتائج المتوصل إليها:

العوامل الخارجية لها تأثير قوي على رضا الموظف (بيئة العمل، الأجر ، تعاون الفريق، أسلوب القيادة، طبيعة الوظيفة، زملاء العمل، الأمن الوظيفي، فرص الترقية. العوامل الجوهرية لها تأثير على رضا الموظف (استقلالية الموظف الإحتراف جدوى العمل، تدريب وتطوير المسؤولية، مستوى مشاركة الموظف، المساهمة في الرؤية والرسالة، تقييم أداء الموظف. للرضا الوظيفي تأثير كبير على أداء الموظف (الغياب، الجودة العمل، كية العمل، ممارسات السلامة، حسن التوقيت، إبداع الموظف، فعالية التكلفة، الإلتزام بالشركة، اجتماع الموظف للمشاركة في تحديد الأهداف.

2. دراسة : Mosammod Mahamuda Parvin

بغنوان : **Factors Affecting Employee for Satisfaction of Pharmaceutical Sector**

عينة الدراسة : 100 عامل.

هدف الدراسة : التعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى عمال قطاع الصيدلية.

النتائج المتوصل إليها :

نرى أن مستوى ظروف العمل، مستوى الأجر والترقية ، مستوى الإنصاف، مستوى الأمن الوظيفي، مستوى العلاقة مع زملاء العمل، مستوى العلاقة مع المشرف المباشر، صنفت على أنها عوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي.

3. دراسة 2016 /2015 Merabet Dahbia

بغنوان : **la relation entre le stress professionnel et la satisfaction .au travail chez les enseignants universitaires**

العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي بين أساتذة الجامعات هدفت الدراسة إلى:
- التعمق في هذا المجال من البحث الذي هو الضغوط والرضا الوظيفي والعلاقة بين المفحوصين وخاصة تأثير على صفة الفرد وأدائه وكذلك البحث عن مصادر ضغوط الأساتذة الجامعيين وكذلك تأثير هذا الأخير على الرضا الوظيفي وتقديم الحلول اللازمة لإدارة الضغط، حيث اعتمدت هذه الدراسة على عينة اخترت مجموعة من أساتذة طبيعيين من مختلف الكليات.

وخلصت هذه الدراسة بالنتائج التالية:

إن المصدر الرئيسي للضغط بين أساتذة الجامعيين هو العلاقات الاجتماعية المهنية. تظهر نتائج الدراسة أيضا أن الأساتذة راضون.

لا توجد علاقة بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي بين أساتذة الجامعات لأنه بالرغم من الضغوط إلا أنهم لا يشعرون بالرضا عن عملهم.

4. دراسة VIC CATANO 2007

بغنوان: Le stress professionnel parmi le personnel académique d'université au Canada

ضغط العمل بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة كندا

تم أخذ عينة عشوائية من أعضاء هيئة تدريس من 56 جامعة البالغ عددهم 6000 أستاذ تم اختيارهم عشوائيا

أهداف الدراسة: كان الهدف من هذه الدراسة هو توصيف ضغوط العمل على النحو التالي:

1. تحديد مستوى الضغط المهني لدى الأكاديميين
 2. تحديد نوع الضغط المهني حسب الفئات الأكاديمية والديموغرافية
 3. تحديد المتنبئين للمشكلات الصحية المتعلقة بالعمل بين الأكاديميين
 4. تحديد المتنبئين بالرضا الوظيفي المرتبط بالوظيفة ومتغيرات النتائج الأكاديمية الأخرى
- النتائج الرئيسية:

1. مستوى الإجهاد الكلي لأعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الكندية مرتفع للغاية
2. كانوا أعضاء هيئة التدريس راضون عن عملهم (65%) ومرتبون نفسياً بمؤسستهم التعليمية (60%)
3. من بين أعضاء هيئة التدريس ، فإن المجموعات الأكثر عرضة للتوتر والتوتر هي النساء وأولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 59 سنة.

4. نسبة حدوث ضغوط نفسية عالية بلغت 13% من المستجيبين مع علامات التوتر، على أساس عدد الأعراض الواردة في استبيان الصحة العامة.
5. بلغت نسبة كبيرة من أعضاء هيئة التدريس (22%) عن نسبة عالية نسبياً من المشكلات الجسدية المرتبطة عادةً بالضغوط.

المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي انقسمت إلى قسمين، القسم الأول تناول الدراسات باللغة العربية، بحيث احتوى على مجموعة متنوعة من الدراسات شملت دراسات محلية و أخرى عربية، وأما القسم الثاني فتناول الدراسات باللغة الأجنبية التي شملت كلا من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، فقد غلب على تلك الدراسات المنهج الوصفي الإحصائي واعتمدت على أداة الاستبيان ولاحظنا أن هذه الدراسات تعدد أهدافها وتساؤلاتها ومحاورها ونتائجها.

وفيما يخص ضغوط العمل فقد ركزت الدراسات على مستويات ضغوط العمل ومسبباتها ومحدداتها وآثارها على الرضا الوظيفي ومنها دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي التي أجريت سنة 2012م بمحافظة غزة، ودراسة ابن خروور خير الدين بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين التي أجريت سنة 2011م بولاية بسكرة، ودراسة عبد الرحمن شحدة أبو عترة بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة الفلسطينية التي أجريت سنة 2018م بمحافظة غزة.

ودراسة لعجابلية يوسف بعنوان مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبيل مواجهتها في مصالح الإستعجالية دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي التي أجريت سنة 2018م بولاية عنابة. وأخيراً ميسون سليم السقا بعنوان: أثر العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة التي أجريت سنة 2009م بفلسطين.

بحيث شكلت هذه الدراسات لنا مرجعاً نظرياً ثرياً حول ضغوط العمل من خلال فهم كل ما يتعلق بضغوط العمل سواء فيما تعلق بالأهم مسبباته وعناصره أو فيما يخص بالآثار و الانعكاسات المترتبة عن هذه الضغوط.

فيما يخص الرضا الوظيفي فقد ركزت الدراستين على العوامل التي تؤثر على الرضا

الوظيفي منها دراسة Ssegawa Godfrey و Mossammod Mahamuda Parvin

أما دراسة قصة راضية فقد ركزت على العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من جهة أخرى ركزت دراسة سهام علواني على أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

أما دراسة عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني ركزت على تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية.

وأخيرا دراسة سفير فاطمة الزهراء زينة، ميدون سارة هو محاولة التعرف على تأثير تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعامل.

يمكن القول أن الدراسات السابقة ساهمت في انضاج فكرة موضوعنا من خلال رسم واضح للمتغيرات.

أوجه الاختلاف:

1. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع ضغوط العمل من الجانب النظري بحيث الدراسة الحالية لم تتطرق إلى أهم الإستراتيجيات التي فسرت هذه الظاهرة عكس الدراسات السابقة تطرقوا إلى هذا العنصر.
2. اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي في حين لم تتطرق ولا دراسة إلى هذا العنصر.
3. ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة أن أغلبها لم تتناول دراسة أثر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة، من خلال المتغيرات (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، ظروف مادية، التقدم الوظيفي) معا على الرضا الوظيفي.
4. لم تشتمل الدراسة الحالية على جميع فئات المجتمع بحيث ركزت على دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة وهذا ما ميزها على الدراسات السابقة التي اشتملت على جميع فئات المجتمع (رجل ، امرأة).
5. اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن الأهداف البحث الحالي، إمّا بسبب الاختلاف الموضوعات التي تناولتها دراسات السابقة عن موضوع الذي ينصب عليه المحور اهتمام الدراسة الحالية أو بسبب اختلاف مجتمع الدراسة.

أوجه التشابه:

1. نلاحظ أنّ كل هذه الدراسات متشابهة إلى حدّ كبير مع الدراسة الحالية من حيث الجانب النظري إذ أنها تمركزت حول ضغوط العمل من جهة و الرضا الوظيفي من جهة أخرى.
2. تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداء الدراسة (الاستبانة) كأداة لجمع البيانات.
3. تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث العينة المستخدمة فيها ومنها دراسة العجايلية يوسف سنة 2015.

خاتمة الفصل الأول:

نستخلص من هذا الفصل أن ضغوط العمل هي نتيجة عوامل داخلية أو خارجية أو مرتبطة بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية لها تأثير سلبي أو أيجابي على أداء الأفراد و اتجاهاتهم نحو وظيفتهم و مؤسستهم

أما الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الايجابي الناتج عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة و بيئة العمل و الفرد كما يتأثر الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه (عوامل ذاتية) أو العمل الوظيفي (عوامل تنظيمية) مصدرها المؤسسة أو (عوامل بيئية) خارجة عن سيطرة المؤسسة ويمكن قياس الرضا من خلال عدة طرق من بينها المقاييس الموضوعية والمقاييس الذاتية.

بناء على ما تم عرضه سابقا سنحاول دعم هذا الإطار بدراسة تطبيقية لمحاولة الإجابة على إشكالية الدراسة والفرضيات المبينة سابقا .

الفصل الثاني

دراسة حالة المؤسسة

الإستشفائية حمدان بختة

سعيدة

تمهيد:

بعد دراستنا لموضوع "ضغوط العمل وأثره على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة" من جانبه النظري من خلال الفصل السابق، سنحاول من خلال هذا الفصل اسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على أرض الواقع، بغية تسليط الضوء على ضغوط العمل الموجودة في الميدان العملي لعاملات بالمؤسسة الإستشفائية بسعيدة وأثرها على الرضا الوظيفي لديهن.

حتى نعطي هذا الجانب حقه في شرح وتحليل، قمنا بتقسيمه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف المؤسسة بمحل الدراسة

المبحث الثاني: منهجية دراسة الحالة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: ماهية المؤسسة

المطلب الأول: نشأة المؤسسة

نقوم في هذا المبحث بتعريف المؤسسة التي تمت فيها الدراسة هي مؤسسة تم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 1997/12/20، يكمن قواعد إنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات الاستشفائية المتخصصة، كونها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، فهي تنشأ بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح من الوزارة الوصية توضع تحت وصاية الولي الموجود بها مقر المؤسسة، بحيث يذكر اسم مؤسسة الاستشفائية المتخصصة (الطفولة والأمومة)، تتكون المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الطفولة والأمومة "حمدان بختة"، بسعيدة من هيكل واحد أو هيكل متخصص للتكفل بما يلي:

1- أمراض النساء والتوليد.

2- طب وجراحة الأطفال.

*- مهامها:

تتكفل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الطفولة والأمومة "حمدان بختة" بمهام نشاطات هامة هي كالتالي:

- تنفيذ نشاطات الوقاية التشخيص والعلاج وعادة التكيف الطبي والاستشفاء.
- تنفيذ البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصفحة.
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي مصالح الصحة وتحسين مستواهم.
- يمكن استخدام مؤسسة ميدانيا للتكون الطبي وشبه الطبي والتكون في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

وبناء على القرار الوزاري رقم 10 المؤرخ 29 يناير 2015، المتعلق بإنشاء المصالح والوحدات المكونة لها على مستوى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الطفولة والأمومة "حمدان بختة" سعيدة تتألف من 170 سرير موزعة على 09 مصالح وحداتها والتي هي على النحو التالي:

♦- المصالح:

- تشريح المرضى (02).
- التخدير والإنعاش (02).
- جراحة الأطفال (02).
- علم الأوبئة (02).
- طب أمراض النساء والتوليد (05).
- المخبر المركزي (02).
- الأشعة المركزية (02).
- طب الأطفال (04).
- الصيدلية (02).

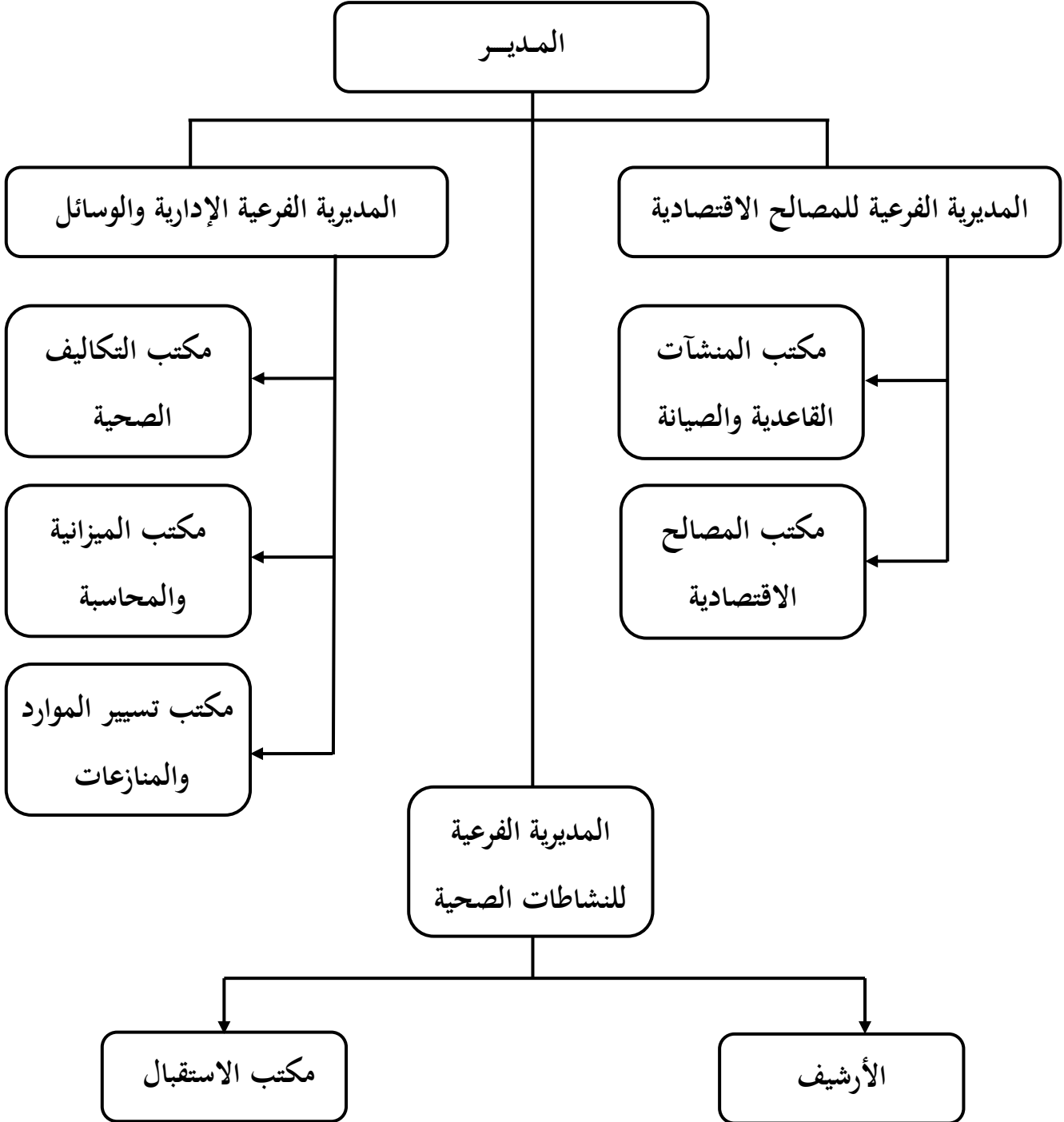
♦ الوحدات:

- الأمراض الخلوية.
- الفحص والتشخيص
- التخدير.
- الإنعاش والعلاج المكثف.
- الاستشفاء.
- الاستعدادات والفحص.
- المعلومات الصحية.
- النظافة الاستشفائية.
- طب أمراض النساء.
- الحمل الخطر.
- قبل الوضع وبعد الوضع.
- العمليات.
- الفحص، الكشف، والاستعدادات.
- بيولوجية الجزيئية وأمراض الدم.

- الكيمياء الحيوية.
- الأشعة.
- التخطيط بالصدى.
- الاستجالات ومستشفى النهار.
- حديثي الولادة.
- الرضع.
- الأطفال الكبار.
- تسيير المستحضرات الصيدلانية.
- تسيير الأجهزة الطبية

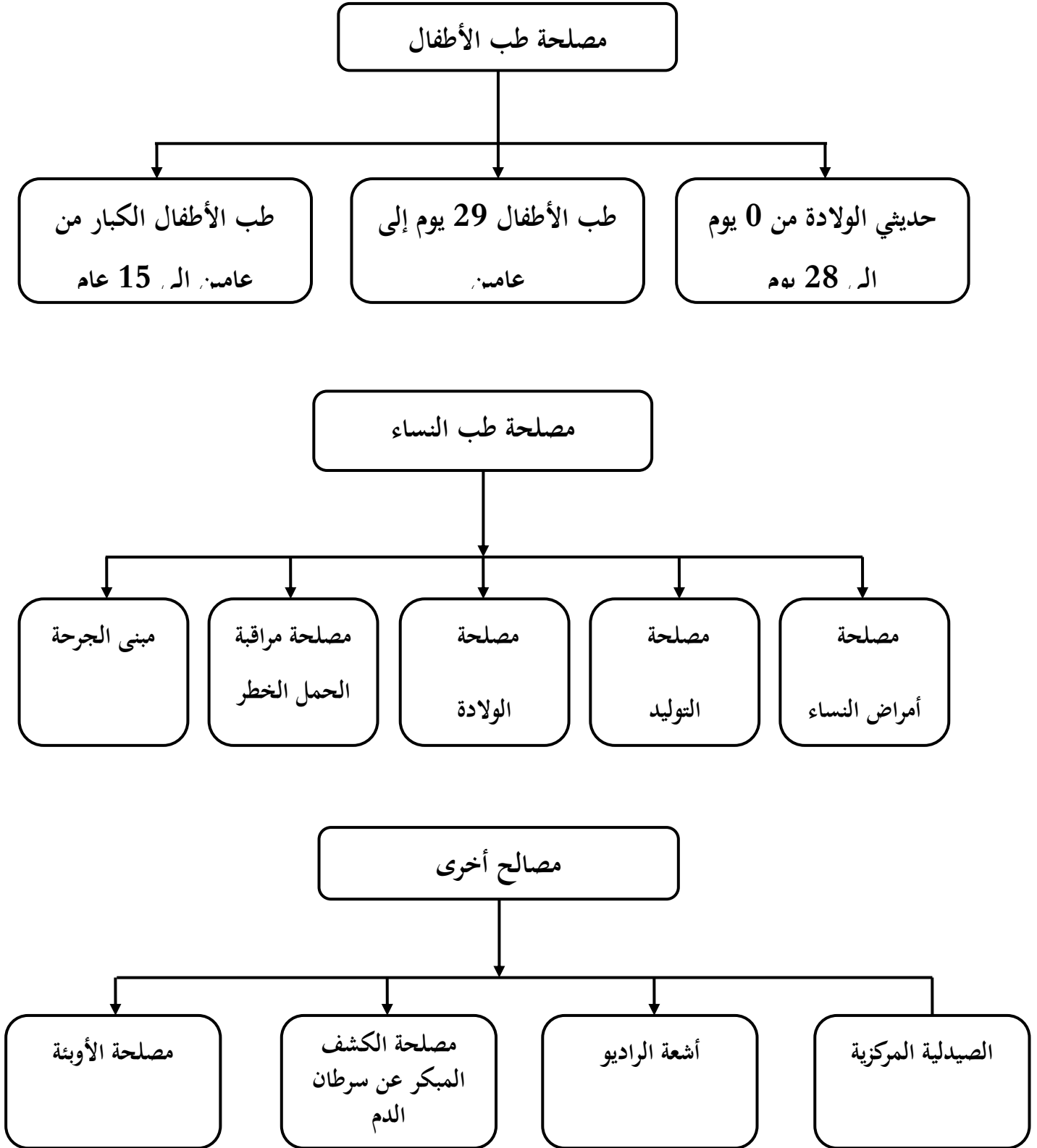
المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الشكل رقم 13: يوضح الهيكل التنظيمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

1- المصالح:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

2- التعداد العمالي:

التعداد العمالي بالمؤسسة المختصة "حمدان بختة"، تحتاج المؤسسة إلى موارد بشرية قادر على انجاز الأعمال لمختلف الأنشطة والبرامج التدريبية في إطار سياسات واستراتيجيات محددة من أجل بلوغ الأهداف المسطرة، وبالتالي تقديم خدمات طبية وصحية ذات نوعية جيدة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 02: يوضح التعداد العمالي بالمؤسسة الاستشفائية حمدان بختة

المجموع	مؤنث		نكر		
	التعداد	%	التعداد	%	
57	15	39	29	18	الإطارات
205	75	173	52	32	شبه طبي
32	10	20	19	12	منفذين
294	100	232	100	62	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة من مصلحة الموارد البشرية لعيادة حمدان بختة.

المبحث الثاني: منهجية دراسة الحالة

المطلب الأول: المنهج، حدود ومجتمع الدراسة

1. المناهج المستخدمة في دراسة الحالة

استخدمنا منهج دراسة الحالة باعتباره الأنسب لهذا الفصل واعتمدنا أيضا بالمنهج الوصفي في تحليل نتائج الاستمارة وفي التعليق عليها بناءً على ملاحظتنا وإطلاعنا على واقع هاته المؤسسة. لقد توجهنا بتطبيق دراستنا على المؤسسة الاستشفائية "حمدان بختة" المتواجدة على مستوى ولاية سعيدة، وقد ترددنا في تعميم الجزء على الكل، أي في استخدام المنهج الاستقرائي على عينة الدراسة، ذلك بسبب قيود عدة منها الوقت الممنوح لتحضير المذكرة والظروف التي تمر بها الدولة الجزائرية في ظل جائحة كورونا وأيضا التكلفة التي تتطلبها القيام بدراسة إحصائية ممثلة للمجتمع الإحصائي؛ والتي جرت العادة أن لا يقوم بها إلا مكاتب الدراسات المختصة.

2. حدود دراسة الحالة:

1.2. الحدود الموضوعية: اهتمت هذه الدراسة بالمواضيع المرتبطة أساسا بموضوع ضغوط العمل وأثره على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة.

2.2. الحدود المكانية: تم اختيار المؤسسة الاستشفائية "حمدان بختة" بولاية سعيدة لإجراء دراسة الحالة، وذلك للأسباب التالية:

- حصر مجال الدراسة لتفادي التباينات بسبب الموقع

3.2. الحدود الزمنية: يتمثل المجال الزمني لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من تاريخ مباشرة العمل الميداني إلى غاية استكمال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، ثم الخروج بنتائج وإجابة عن التساؤلات المطروحة وإثبات أو نفي فرضيات الدراسة.

4.2. الحدود البشرية: تستند هذه الدراسة على آراء وإجابات مجموعة من الأطباء و الممرضين ومقدر عددهم 70.

وعموما فقد استغرقت هذه الفترة أكثر من أربعة أشهر، انقسمت إلى أربعة مراحل أساسية:

1. المرحلة الأولى: وهي الخطوة الأولى والتمهيدية في هذه الدراسة، حيث تم من خلالها الاتصال الأولي بميدان الدراسة قصدت كوين فكرة عامة ومحددة عن طبيعة المنطقة التي ستجري فيها الدراسة، وتضمنت

مقابلات واتصالات مع العديد من إطارات المؤسسة بالولاية، وقمنا بزيارة للتعرف عن موقع، واستغرقت مدة هذه المرحلة (حوالي شهر).

2. المرحلة الثانية: تم خلالها إعداد الاستمارة الموجهة للمؤسسة محل الدراسة، وكذا أسئلة المقابلة، وقد استغرق ذلك قرابة شهر لصياغتها في شكلها النهائي.

3. المرحلة الثالثة: تم خلالها توزيع الاستمارات على المؤسسة محل الدراسة بولاية سعيدة، ولكن لم نستطع إجراء مقابلة مع إطارات هاته المؤسسة، نظرا للظروف التي تمر بها المؤسسة بسبب مرض COVID-19 وقد استغرقت هاته المدة قرابة الثلاثة أسابيع.

4. المرحلة الرابعة: وفيها بدأت عملية تفرغ وتحليل البيانات المتحصل عليها، وتفسيرها للخروج بنتائج تؤكد وتنفي فرضيات الدراسة.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

1.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من مجموعة الأطباء والممرضين في مؤسسة محل الدراسة "حمدان بختة ولاية سعيدة" البالغ عددهم 200 ممرضة و60 طبيبة حيث تم الاعتماد على عينة الدراسة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03) : يمثل مجتمع الدراسة

العينة	المجتمع	
15	60	طبيبات
55	200	ممرضات
70	260	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

2.3. عينة الدراسة

يصعب في كثير من الأحيان إجراء بحوث تتضمن جميع أفراد المجتمع موضوع الدراسة، بسبب الصعوبات الكثيرة التي يتعرض لها الباحث في الوصول إلى مفردة من مفردات المجتمع الأصلي، والتكاليف الباهظة التي تترتب عن ذلك.

وباعتبار أن مجتمع المؤسسة متجانس، ومراعاة من أو حرصا على دقة النتائج التي سوف نحصل عليها، فضلنا اختيار عينة الدراسة بطريقة غير احتمالية (غير عشوائية)، وبالتالي فهي عينة غرضية، تتكون في مجملها من 70 (مفردة)؛ وهو حجم يسمح لنا بإجراء العديد من الاختبارات الإحصائية المهمة، وقد تم اختيار هذه المجموعة من الأطباء والممرضين.

وقد تم اختيار طريقة التسليم المباشر في توزيع استمارات الاستبانة وهذا لتوضيح المغزى من الاستبانة و تأكد من فهم الموظفين لها و معرفتهم لطريقة ملأها، حيث قمنا بالمرور على عدة مصالح بالمؤسسة.

وقد حاولنا التركيز على مختلف النشاطات، وذلك لسببين:

- توفر القدرات التفسيرية في هاته المؤسسة
- بعض المزايا المعروفة حول هذه المؤسسة كونها المؤسسة الاستشفائية الوحيدة للتمريض والولادة في ولاية سعيدة.

المطلب الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات

1- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة

يتطلب استخدام أي منهج علمي الاستعانة بجملة من الأدوات والوسائل المناسبة، التي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع من خلالها معرفة ميدان الدراسة، وتفرض طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته انتقاء مجموعة من الأدوات المساعدة على جمع البيانات.

وفي موضوع بحثنا المتعلق "بضغوط العمل وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة"، فإننا سوف نستعمل ثلاث أدوات لجمع البيانات التي تتلاءم مع طبيعة هذا الموضوع، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، في حين استعملت أدوات الملاحظة وبعض وثائق المؤسسة كأدوات ثانوية للدراسة، وفيما يلي شرح أداة الاستبيان:

الاستبيان: وهو عبارة عن نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد أو المؤسسات محل الدراسة، بهدف الحصول على بيانات عن الموضوع المراد دراسته، وقد تم الاعتماد على هذه الأداة بشكل أساسي في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تم توزيع عدد من الاستمارات على مجموعة من الأفراد (70 فرد).

أ. خطوات إعداد الاستبيان: كما قمنا بإعداد هذا الاستبيان بناءً على إشكالية موضوع البحث وفرضياته، حيث أنها تضمنت مجموعة من الأسئلة البسيطة، وحتى يكون الاستبيان منظمًا في شكله العلمي من حيث البساطة، الشكل، المضمون ووفقًا للموضوع المدروس، فإنه مر بالخطوات التالية:

- 1) إعداد استبيان أولي لأجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات، وقد تضمن 50 سؤالاً.
 - 2) عرض الاستبيان على المشرف؛ لأجل اختبار مدى ملائمة الجمع البيانات؛
 - 3) إجراء التعديلات اللازمة على الاستبيان.
 - 4) عرض الاستبيان المعدل على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد ثم تعديل وحذف ما يلزم.
 - 5) إعادة عرض الاستبيان على المشرف من أجل المصادقة عليه. حيث تضمن هذا الاستبيان النهائي (40 سؤالاً) أنظر الملحق رقم 01.
 - 6) توزيع استمارة الاستبيان على جميع أفراد العينة؛ لجمع البيانات اللازمة للدراسة؛ حيث تم تقديم هذا الاستبيان إلى عاملات المؤسسة محل الدراسة.
- وقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة المغلقة موضوعة وفق مقياس ليكارت الخماسي، حيث أن أهم سبب دفعنا لتبني هذا المقياس هو أن فقرات الاستبيان هي أسئلة رأي وليست أسئلة معلومة (حيث أن الأسئلة المعلومة يصلح لها مقياس ليكارت الثنائي هو نعم، لا).
- بعد إعداد الاستبيان الموضح في الملحق 01 تم توزيعه على أفراد المؤسسة محل الدراسة.
- ب. محاور الاستبيان:

جدول رقم (04) يوضح محاور الاستبيان

الأبعاد		المحاور
<ul style="list-style-type: none"> • العمر • المؤهلات العلمية • الخبرة المهنية 		البيانات الشخصية
يحتوي على 04 فقرات	• غموض الدور	المحور الأول: المتغير المستقل (ضغوط العمل)
يحتوي على 04 فقرات	• صراع الدور	
يحتوي على 04 فقرات	• عبء العمل	
يحتوي على 04 فقرات	• بيئة العمل المادية	
يحتوي على 04 فقرات	• التطوير الوظيفي	

المحور الثاني: المتغير التابع (الرضا الوظيفي)	يحتوي على 20 فقرة
--	-------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين

تم توزيع 70 استمارة على أفراد العينة الدراسة ويتبين ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يوضح عدد الاستمارات

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير المسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة
70	70	00	00

المصدر: من إعداد الطالبتين

2- أدوات (أساليب) تحليل البيانات

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية، باستعمال جهاز الإعلام الآلي عن طريق منظومة أو حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإصدار 25 (SPSS IBM22)، التي بفضلها تم استخراج كل أنواع الجداول والمقاييس الاجتماعية الإحصائية المناسبة لهذه الدراسة؛ والمتمثلة فيما يلي:

1. الانحراف المعياري: من أجل معرفة دور متغيرات ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

2. المتوسط الحسابي: ولقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان، حيث يتكون هذا المقياس من خمسة نقاط على التوالي للإجابات المحتملة لكل عبارة من عبارات الاستبيان بحيث يطلب فيه من المبحوث اختيار واحد منها، وهذا ما نوضحه كالتالي:

جدول رقم (06): مقياس تحليل المتوسط الحسابي المعتمد في الدراسة

الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق تماما	من 1 إلى أقل من أو يساوي 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى أقل من أو يساوي 2.60
محايد	من 2.61 إلى أقل من أو يساوي 3.40
موافق	من 3.41 إلى أقل من أو يساوي 4.20
موافق تماما	من 4.21 إلى أقل من أو يساوي 5

وجدير بالذكر إلى أن المتوسط أقل من 1.80 يكون ضغط منخفض جدا، وبلية المتوسط ما بين 1.81 إلى 2.60 يكون الضغط بدرجة منخفض، أما المتوسط ما بين 2.61 إلى 3.40 يكون الضغط بدرجة متوسط، في حين يكون المتوسط ما بين 3.41 إلى 4.20 يحتوي على ضغط مرتفع وفي الأخير تأتي قيمة المتوسط ما بين 4.21 إلى 5 التي يكون فيها الضغط مرتفع جدا.

3. اختبار بيرسن (*Pearson*): من أجل معرفة مدى وجود العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

4. معامل التحديد R^2 : من أجل معرفة مدى وجود أثر دو دلالة إحصائية بين متغيرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

5. معادلة الانحدار البسيط: من أجل معرفة مدى وجود أثر دو دلالة إحصائية بين متغيرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

6. اختبار أنوفا (*ANOVA*): من أجل معرفة مدى وجود أثر دو دلالة إحصائية بين متغيرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

7. اختبارات الفروق البعدية (*LSD*): من أجل معرفة أقل فرق معنوي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

1. صدق أداة الدراسة (*Validity*)

اعتمدنا في الحصول على البيانات من عينة الدراسة على الاستبيان، لذلك توجب اختبار صدق الأداة لما له من أهمية في نجاح الدراسة، ويقصد باختبار صدق الأداة التحقق من أن أداة القياس صالحة لقياس ما تهدف إلى قياسه، بالإضافة إلى وضوح فقراتها ومفرداتها، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

1- الصدق الظاهري للأداة: وذلك من خلال عرض الاستبيان على عدد من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية ذوي الاختصاص، وأخذ بأغلب ملاحظاتهم من حيث الإضافة أو التعديل أو الحذف، وفي ضوء ذلك تم إعداد الاستمارة في صورتها النهائية كما هو موضح بالملحق 01.

2. اختبار الثبات: لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا-كرونباخ (*Cronbach's Alpha*) باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

اسم المتغير	معامل الثبات ألفا-كرونباخ
ضغوط العمل	0.648
الرضا الوظيفي	0.880
الأداة ككل	0.764

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSSibm26

نلاحظ من الجدول أن قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وجيدة، للمحورين على التوالي وهي أكبر من 0.60 بحيث بلغت قيمة متغير ضغوط العمل بنسبة 0.648 أما قيمة المتغير الثاني المتمثل في الرضا الوظيفي بلغت نسبته 0.880 (أكبر من النسبة المقبولة إحصائياً) كما يتبين قيمة ألفا كرونباخ الكلي 0.764 وهي نسبة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها ومما يدل على ثبات أداة الدراسة وصدقها ومناسبتها لأغراض البحث العلمي.

المطلب الثاني: الوصف والتحليل الإحصائي للبيانات

أ- تحليل السمات الشخصية لعينة الدراسة

توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

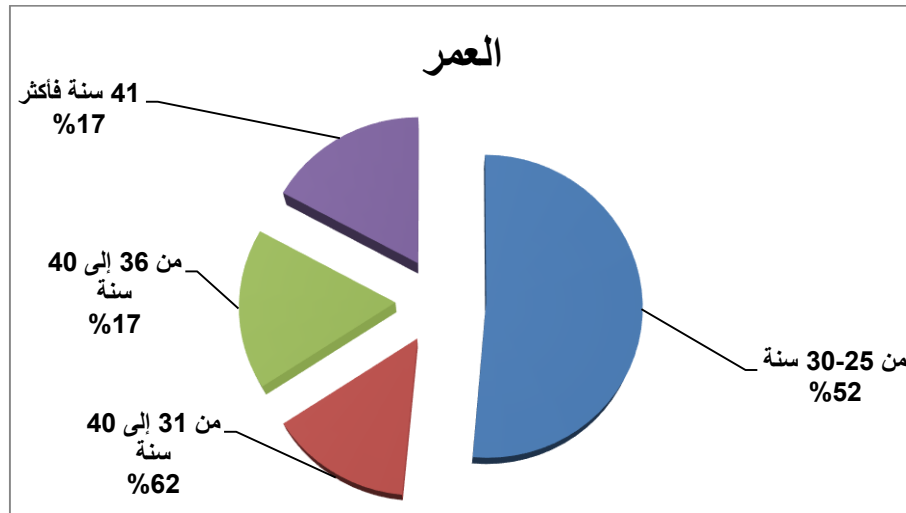
جدول رقم (07) يوضح العينة حسب متغير العمر

الترتيب	التكرارات و النسب المئوية		العمر	م
	%	ت		
1	51.4%	36	من 25-30 سنة	1
4	14.3%	10	من 31 إلى 35 سنة	2
2	17.1%	12	من 36 إلى 40 سنة	3
3	17.1%	12	41 سنة فأكثر	4
	100	70	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه بأن معظم المستجوبين لديهم سن أقل أو يساوي 30 سنة، بنسبة قدرها 51.4% في حين بلغت نسبة المستجوبين الأكبر من 30 سنة، نسبة قدرها 49.6% وهذا قد يرجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يستدعي استقطاب الفئات الفتية التي تملك قدرات الحماسة والمبادرة في العمل، أي أن الفئة الغالبة هي فئة الشباب وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على التواجد المعبر للعنصر الشباب لهاته المؤسسة موضوع الدراسة، كما يمكن أن يعزى إلى استقطاب ذوي المؤهلات العلمية المعبرة من الشباب في اطار سياسة التشغيل الخاصة ببرنامج الشبه الطبي في الأونة الأخيرة.

الشكل رقم 14 : يوضح أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية:

جدول رقم (08) يوضح أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية

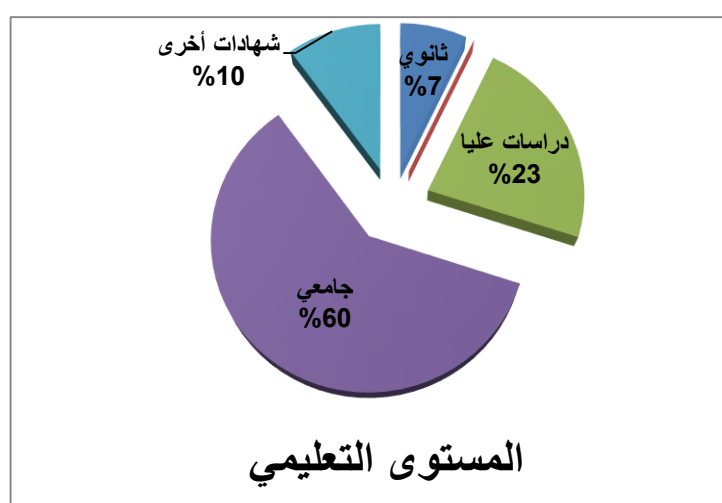
الترتيب	التكرارات و النسب المئوية		المؤهلات العلمية	م
	ت	%		
4	5	7.1%	ثانوي	1
1	42	60%	جامعي	2
2	16	22.9%	دراسات عليا	3
3	7	10%	شهادات أخرى	4

	100	70	المجموع
--	-----	----	---------

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 82.9% من المجموع الكلي من أصحاب مستوى جامعي، أما 7.1% من المستقسين لديهم مستوى ثانوي، وهنا يظهر أن المؤسسة تعمل على استقطاب الأفراد من الفئة الجامعية وتنشيتهم نظرا لسرعة تكيفهم مع التقنيات والوسائل الحديثة في التسيير وكذا سعيها لرفع المستوى العلمي العام لمستخدميها.

الشكل رقم 15 : يوضح أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (09) يوضح أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

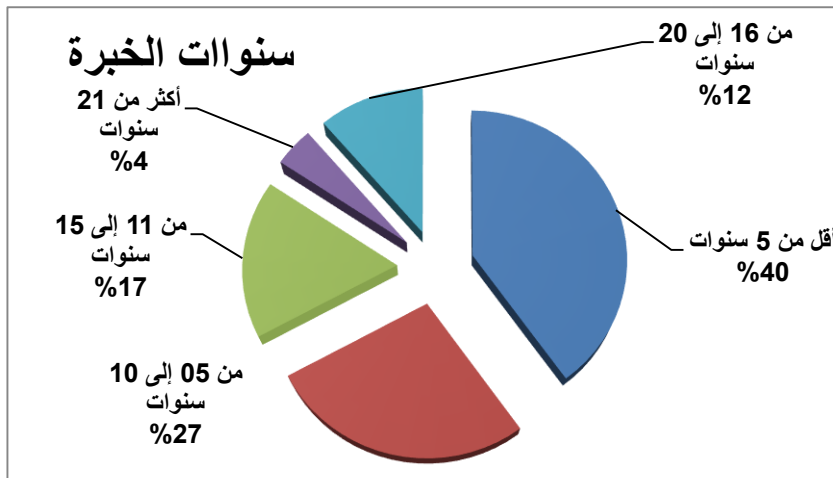
الترتيب	التكرارات و النسب المئوية		سنوات الخبرة المهنية	م
	%	ت		
1	40%	28	أقل من 5 سنوات	1
2	27.1%	19	من 05 سنوات إلى 10 سنوات	2
3	17.1%	12	من 11 سنة إلى 15 سنوات	3

4	%11.4	08	من 16 سنة إلى 20 سنة	4
5	%4.3	03	21 سنة فأكثر	5
	100	70	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن 60% من المستجوبين لديهم الخبرة أكبر من 5 سنوات وهذا ما يتناسب طرديا مع توزيع العينة وفق متغير العمر والتي تتركز أكبر عدد (36) من أفراد العينة في سن أقل أو يساوي 30 سنة. في حين بلغت نسبة الأفراد ذوي خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، نسبة قدرها 40% وهذا كله قد يندرج في إطار استراتيجية المؤسسات وحرصها على الحفاظ على الخبرات المكتسبة لأفرادها مما يرفع من مستوى الاتقان في العمل وتقليل العيوب.

الشكل رقم 16 : يوضح أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

ب- التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان

1- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول (ضغوط العمل)

جدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول (ضغوط العمل)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الأسئلة المطروحة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
محايد	1.372	2.83	8	21	7	19	15	تفتقرين للمعلومات الخاصة بطريقة أداء العمل.
			%11.4	%30	%10	%27.1	21.4%	
محايد	1.279	3.04	8	24	11	17	10	تشعرين بعدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها.
			%11.4	%34.3	%15.7	%24.3	14.3%	
موافق	1.314	3.69	27	17	5	19	2	المهام الموكلة إليك تتسم بالتعقيد والصعوبة.
			%38.6	%24.3	%7.1	%27.1	%2.9	
موافق	1.295	3.79	28	20	4	15	3	مسؤولياتك وصلاحياتك غير محددة بدقة.
			%40	%28.6	%5.7	%21.4	%4.3	
محايد	0.876	3.33	المتوسط الحسابي الخاص بالبعد الأول (غموض الدور)					

موافق	1.336	3.89	34	15	3	15	3	تشعرين أن بعض المهام الموكلة إليك تخص موظف آخر.
			%48.6	%21.4	%4.3	%21.4	%4.3	
موافق	1.211	3.84	25	26	6	9	4	تتلقين أوامر وتعليمات متعارضة ومن أكثر من طرف.
			%35.7	%37.1	%8.6	%12.9	%5.7	
موافق	1.357	3.57	23	20	7	14	6	تشعرين أنك تعملين في

			%32.9	%28.6	%10	%20	%8.6	إطار قوانين وسياسات تتعارض مع قيمك وقناعاتك الشخصية.
موافق	1.097	4.11	35	18	8	8	1	عملك يؤثر على التزاماتك العائلية والعكس.
			%50	%25.7	11.4 %	%11.4	%1.4	
موافق	0.885	3.85	المتوسط الحسابي الخاص بالبعد الثاني (صراع الدور)					

موافق	1.316	3.47	19	22	7	17	5	المهام الملقاة على عاتقك تفوق قدراتك الخاصة ولا تلائم استعداداتك.
			27.1 %	31.4 %	%10	24.3 %	%7.1	
موافق	1.220	4.07	36	19	1	12	2	تجدين نفسك في موقف تحاولين تأدية عدة مهام في وقت واحد.
			51.4 %	27.1 %	%1.4	17.1 %	%2.9	
موافق	1.329	3.73	24	26	4	9	7	تقومين بأعمال روتينية لا جديد فيها.
			34.3 %	37.1 %	%5.7	12.9 %	%10	
موافق	1.234	3.69	20	28	7	10	5	تشعرين بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤوليتك.
			28.6 %	%40	%10	14.3 %	%7.1	
موافق	0.790	3.73	المتوسط الحسابي الخاص بالبعد الثالث (عبء العمل)					

موافق	1.004	4.09	27	30	8	2	3	تفتقر المنظمة (المؤسسة) إلى مقومات الأمن والسلامة للموظفين.
			%38.6	42.9 %	11.4 %	%2.9	%4.3	

موافق	0.903	4.10	23	38	4	3	2	تفتقر المنظمة (المؤسسة)
			%32.9	54.3 %	%5.7	%4.3	%2.9	الاحتياجات ولا تقدم التسهيلات اللازمة للموظفين لتحقيق أداء متميز (أدوات، معدات، برامج...).
موافق	1.006	4.06	25	33	6	3	3	تفتقر المنظمة (المؤسسة)
			%35.7	47.11 %	%8.6	%4.3	%4.3	لحدثة التصميم والتجهيزات وعدم ملاءمتها لظروف العمل.
موافق	1.600	3.61	33	11	5	8	13	تفتقر المنظمة (المؤسسة)
			%47.1	15.7 %	%7.1	%11.4	%18.6	إلى وسائل المواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم.
موافق		3.96	المتوسط الحسابي الخاص بالبعد الرابع (بيئة العمل المادية)					

موافق	1.411	3.67	28	18	3	15	6	تفتقر المنظمة (المؤسسة)
			%40	25.7 %	%4.3	%21.4	%8.6	للفرص المناسبة للترقية في الجهاز الذي تعملين فيه.
موافق	1.279	3.60	19	28	4	14	5	تفتقرين كموظف للتدريب
			27.1 %	%40	%5.7	%20	%7.1	اللازم للعمل بشكل مناسب.
موافق	1.266	3.81	27	20	12	5	6	تتجاهل المنظمة
			38.6 %	28.6 %	17.1 %	%7.1	%8.6	(المؤسسة) رغبة موظفيها للتطوير والتعلم.

موافق	0.876	4.01	20	37	8	4	1	أعباء العمل تحول دون تطويرك لمهاراتك لمواكبة المستجدات في مجال التخصص.
			28.6 %	52.9 %	11.4 %	5.7 %	1.4 %	
موافق	0.783	3.77	المتوسط الحسابي الخاص بالبعد الخامس (التطور الوظيفي)					
موافق		3.72	المتوسط المرجح العام					

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS ibm25

جدول رقم (11) يوضح ترتيب ضغوط العمل حسب الدرجة:

درجة	نسبة	البعد
مرتفع جدا	3.96	بيئة العمل المادية
مرتفع	3.85	صراع الدور
متوسط	3.77	التطور الوظيفي
منخفض	3.73	عبء العمل
منخفض جدا	3.33	غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن ضغوط العمل ترتب تدريجيا بحيث شكلت بيئة العمل المادية نسبة جد مرتفعة من الضغط وهذا يدل على أن المؤسسة لم توفر بيئة ملائمة لعمل المبحوثين من حيث الأدوات والمعدات اللازمة لأداء العمل ووسائل المواصلات لنقل العاملات من وإلى مكان عملهم، في حين جاء البعد التالي المتمثل في صراع الدور بنسبة ضغط مرتفعة وهذا يدل على أن المبحوثات تتلقى أوامر وتعليمات متعارضة ومن أكثر من طرف وأنهن يكلفن بمهام تخص موظف آخر، وبلغت نسبة الضغط في التطور الوظيفي بدرجة متوسط وهذا يدل على أن المؤسسة لم توفر لموظفيها الفرص المناسبة للترقية ودورات التدريب، أما عبء العمل جاء بنسبة ضغط منخفضة وهذا يدل على أن المبحوثات يقمن بتأدية عدة مهام في وقت واحد، وفي الأخير جاء غموض الدور بنسبة منخفضة جدا وهذا يدل على ان الموظفين يفتقرن إلى معلومات الخاصة بطريقة أداء العمل، والمهام الموكلة إليهن تتسم بالتعقيد والصعوبة.

يتضمن الجدول رقم (10) تحليل المحور الأول، وهو محور ضغوط العمل، كما جاء في أداة الدراسة والذي كان عدد الأسئلة التي تقيسه 20 سؤال، تمثلت في الأسئلة من (1-20) الملحق رقم 01،

حيث بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا المحور 3.72 وهذا يعني أن الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور الأول كانت بدرجة "موافق"، وبالتالي فإن كل أفراد العينة يوافقون على وجود ضغط العمل بشكل مرتفع.

ونجد أن العبارة "عملك يؤثر على التزاماتك العائلية والعكس" قد حازت على المرتبة الأولى من درجة الموافقة لأفراد العينة 75.7%، في حين أن عدم الموافقة مثلت بنسبة 24.3%، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.11 بدرجة أوافق وهذا يشير أنه طبيعة العمل تأثر بشكل عال على الإلتزامات العائلية والعكس في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.097 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

ونجد أن العبارة "المهام الموكلة إليك تتسم بالتعقيد والصعوبة." قد حازت على المرتبة الثانية من درجة الموافقة لأفراد العينة 62.7%، في حين أن عدم الموافقة مثلت بنسبة 27.1%، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.69 بدرجة موافق وهذا يشير على أنه هناك تعقيد وصعوبة عالية في المهام الملقاة على العينة المبحوثة في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.314 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

ونجد أن العبارة "تشعرين بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤوليتك." قد حازت على المرتبة الثالثة من درجة الموافقة لأفراد العينة 68.6%، في حين أن عدم الموافقة مثلت بنسبة 21.4%، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.69 بدرجة أوافق وهذا يشير على أن هناك قيود اتجاه إجراءات العمل المعمول بها بنسبة للنساء المبحوثات في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.234 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

جاءت العبارة "تفتقر المنظمة (المؤسسة) للفرص المناسبة للترقية في الجهاز الذي تعملين فيه.." في المرتبة الرابعة من حيث الموافقة بنسبة 65.7% بدرجة موافق وهذا يشير على أن المؤسسة لا توفر الفرص المناسبة للترقية في الجهاز التي تعمل فيه النساء المبحوثات و 4.3% بدرجة محايد و 30% لا يوافقون عن العبارة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.67 بدرجة " موافق" في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.411 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

جاءت العبارة " تفتقر المنظمة (المؤسسة) إلى وسائل المواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم." في المرتبة الأخيرة من حيث الموافقة بنسبة 15.7% بدرجة موافق وهذا يشير على أن المؤسسة لا توفر وسائل لنقل العاملات من وإلى مكان عملهم و 7.1% بدرجة محايد و 30% لا يوافقون عن العبارة، وقد بلغ المتوسط

الحسابي لهذه العبارة 3.61 بدرجة " موافق " في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.600 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

وهذا ما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة لا توفر التجهيزات والمعدات اللازمة والحديثة والتي تلائم ظروف العمل وخاصة في ظل جائحة كورونا التي فاقمت من الوضع.

2- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي)

جدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	الأسئلة المطروحة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
موافق	1.146	3.61	14	35	4	14	3	وظيفتي الحالية مناسبة لي كثيرا.
			%20	%50	%5.7	%20	%4.3	
محايد	1.180	2.64	5	13	16	24	12	التطابق والتجانس بين قيمي الشخصية والقيم السائدة في المنظمة (المؤسسة) يسعدني كثيرا.
			%7.1	18.6	22.9	34.3	17.1	
موافق	1.054	4.07	28	30	3	7	2	تتسم علاقتي مع الزملاء بالتفاهم والاحترام المتبادل.
			%40	42.9	%4.3	%10	%2.9	
موافق	1.026	3.93	20	37	3	8	2	تتيح لي وظيفتي إقامة علاقات اجتماعية مع
			28.6	52.9	%4.3	11.4	%2.9	

			%	%	%		الزملاء.
موافق	1.284	3.66	23	21	10	11	5
			32.9	%30	14.3	15.7	%7.1
موافق	1.137	3.84	22	31	3	12	2
			31.4	44.3	%4.3	17.1	%2.9
غير موافق	1.395	2.23	8	8	5	20	29
			11.4	11.4	%7.1	28.6	41.4

غير موافق	1.246	2.11	4	11	1	27	27	يعتبر الراتب مناسب قياسا بالمهام الموكلة إلي.
			%5.7	15.7	%1.4	38.6	38.6	
غير موافق	1.278	2.30	5	12	4	27	22	الظروف البيئية داخل المؤسسة مناسبة ومريحة.
			%7.1	17.1	%5.7	38.6	31.4	
غير موافق	1.044	1.84	4	2	3	31	30	توفر المنظمة (المؤسسة) الخدمات الاجتماعية المناسبة للموظف وأسرته.
			%5.7	%2.9	%4.3	44.3	42.9	
محايد	1.282	2.91	7	23	7	23	10	مفهوم العمل كفريق واحد في المؤسسة واضح ومطبق.
			%10	32.9	%10	32.9	14.3	
محايد	1.440	3.31	18	21	7	13	11	تمنحني وظيفتي في المؤسسة الثقة بالنفس.
			25.7	%30	%10	18.6	15.7	
غير موافق	1.250	2.06	4	9	5	21	31	نظام الإجازات والعطل في المؤسسة مرضٍ بالنسبة لي.
			%5.7	12.9	%7.1	%30	44.3	

				%			%	
غير موافق	1.327	2.49	5	16	8	20	21	ساعات العمل في المؤسسة مناسبة لاحتياجات العمل واحتياجاتي.
			%7.1	22.9	11.4	28.6	%30	
غير موافق	1.400	2.44	9	10	6	23	22	أجد تقديرا من قبل المديرين في العمل حال قيامي بعمل مميز أو إضافي.
			12.9	14.3	%8.6	32.9	31.4	
غير موافق	1.166	2.27	4	10	5	33	18	تولي المؤسسة اهتماما بالغا لآراء واقتراحات الموظفين.
			%5.7	14.3	%7.1	47.1	25.7	
محايد	1.307	2.73	7	19	4	28	12	يتم الاتصال بالرؤساء والمشرفين بسهولة.
			%10	27.1	%5.7	%40	17.1	
موافق	1.257	3.41	12	31	9	10	8	أشعر بالرضا التام عن علاقاتي مع رؤسائي في العمل.
			17.1	44.3	12.9	14.3	11.4	
محايد	1.235	2.80	6	19	10	25	10	قوانين وإجراءات ولوائح العمل واضحة ومتاحة لجميع الموظفين.
			%8.6	27.1	14.3	35.7	14.3	
محايد	1.446	2.90	12	18	6	19	15	الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المؤسسة.
			17.1	25.7	%8.6	27.1	21.4	
محايد		2.88						المتوسط المرجح العام

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتضمن الجدول رقم (12) تحليل المحور الثاني، وهو محور الرضا الوظيفي، كما جاء في أداة الدراسة والذي كان عدد الأسئلة التي تقيسه 20 سؤال، تمثلت في الأسئلة من (20-40) الملحق رقم 01،

حيث بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لهذا المحور 2.88 وهذا يعني أن الدرجة الكلية للمتوسط الحسابي للمحور الثاني كانت بدرجة "محايد"، وجدير بالذكر أن الرضا الوظيفي هو تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل ويشير أيضا إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية وبما أننا قد استوجبنا العينة في ظل ظروف استثنائية نوعا ما نتيجة انتشار وباء كورونا فإن متوسط الحسابي وكما عكست النتائج جاء بدرجة محايد وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على أن اهتمام العينة المدروسة إنصب على ضرورة تجاوز وباء كورونا بغض النظر عن حالتهم النفسية التي تعكس رضاهم أو عدم رضاهم عن الوضع ومناخ وبيئة العمل وغيرها.

نجد أن العبارة "تتسم علاقتي مع الزملاء بالتفاهم والاحترام المتبادل" قد حازت على المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة لأفراد العينة التي شكلت 82.9%، في حين أن غير الموافق مثلت بنسبة 12.9%، بينما أعرب الباقون عن عدم الإجابة واكتفوا بالمحايدة بنسبة 4.2%، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.07 بدرجة أوافق في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.054 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

وقد جاءت العبارة "توفر المنظمة (المؤسسة) الخدمات الاجتماعية المناسبة للموظف وأسرته" في المرتبة الأخيرة من حيث الموافقة بنسبة 8.16% بدرجة موافق و 4.3% بدرجة محايد و 87.2% لا يوافقون عن العبارة، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1.84 بدرجة "غير موافق" في حين جاء الانحراف المعياري بقيمة 1.044 وهذا ما يشير إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة.

وجدير بذكر أن العبارة " يتناسب مستوى دخلي مع تكاليف المعيشة." وكذا العبارة " يعتبر الراتب مناسب قياسا بالمهام الموكلة إلي" قد حصلتا على درجة غير موافق بمتوسط حسابي 2.23 و 2.11 على التوالي حيث أن ما نسبته 70% من مستجوبين يرون أن دخلهم لا يكفي متطلباتهم المعيشية. وما نسبته 77.2% من العينة المستوجبة يرون أن راتبهم لا يتناسب مع المهام الملقاة على عاتقهم.

وفي ضوء هذه النسب العالية فإن عدم كفاية رواتبهم مقارنة مع الارتفاع المتصاعد لأسعار الحاجيات و المتطلبات المعيشية وعدم تناسبها مع يكفون به من مهام قد يشكل ضغطا كبيرا وواضحا ينعكس أثره على رضاهم الوظيفي.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

1- اختبار التوزيع الطبيعي (Tests de normalité)

قبل إجراء اختبار فرضيات نقوم باختبار التوزيع الطبيعي:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

	إختبار Kolmogorov-Smirnova		
	Statistique	Ddl	Sig
الضغوطات	0.068	70	0.200*
الرضا الوظيفي	0.079	70	0.200*

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

العينة أكبر من 30 وبعتماد على اختبار Kolmogorov-Smirnova حيث بلغ مستوى دلالة المعنوية 0.200 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ملاحظة: العينة أكبر من 30 (70 عينة) إذن مباشرة نستطيع أن نقول إن العينة تتبع التوزيع الطبيعي حسب قانون النزعة المركزية في الإحصاء والاختبار الذي أجريناه أعلاه يدعم هذه الملاحظة.

2- الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

جدول رقم (13): نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لضغوط العمل

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	0.260 -	0.030
2	0.260 -	0.030

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت 0.260 - أي أنه يوجد ارتباط سالب بين كل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ، أي كلما زادت ضغوط العمل قل الرضا الوظيفي و العكس صحيح ، و قد يعزى إلى أن العوامل التي قد تولد ضغوط العمل تؤثر بشكل مباشر في أداء الموظفين و بالتالي في رضاهم الوظيفي فكلما كان ضغط العمل كبيرا انعكس بالسلب على الرضا الوظيفي و بذلك مستوى ضغط العمل مؤشرا يحدد نتيجة حتمية تتعلق بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي حيث أن مستوى ضغوط العمل خاصة بسبب الظروف التي تعيشها البلاد بصفة خاصة و العالم بصفة عامة بسبب جائحة كورونا عالي لديهم مما يولد لديهم عدم الرضا الوظيفي ، كما بلغت المعنوية 0.030 و التي هي دالة إحصائيا لأن $(\alpha > 0.05)$ ، و بناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة "بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، و نقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

معامل الارتباط قيمته ضعيف وسالب بين أبعاد ضغوط العمل و الرضا الوظيفي وهذا يدل على أن ضغوط العمل تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي للعينة محل الدراسة و الارتباط ضعيف لأن ليس كل ما يسبب ضغوط قد يؤثر في الحقيقة على الرضا الوظيفي.

جدول رقم (14): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لضغوط العمل

معامل التحديد R^2	اختبار F		اختبار T		معادلة الانحدار		النموذج
	Sig	f	Sig	T	الثابت	المعاملات B	
0.068	0.03	4.94	0.03	2.223	4.131	-0.365	ضغوطات العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (14) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث جاء معامل التحديد R^2 بلغ 6.8% مما يعني أن المتغير المستقل (ضغوطات العمل) استطاع ان يفسر 6.8 .

%من سلوك المتغير التابع أي الرضا الوظيفي، كما أن قيمة معاملا الانحدار (-0.365) تفسر وجود علاقة تأثيرية سالبة لضغوط العمل على الرضا الوظيفي .

ونلاحظ أن معنوية الاختبار (sig<0.05) F مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية (0.03<0.05) وهو دال إحصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسون.

ومن وظائف الانحدار الخطي البسيط فحص قوة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع بالإضافة إلى أن هي عمل على تأطير هذه العلاقة في نموذج رياضي يستخدم في التنبؤ، ويمكن استنتاج المعادلة التنبؤية الرياضية من خلال الجدول السابق:

$$Y=BX+C \text{ أي: الرضا الوظيفي} = +4.131 + (-0.365) \text{ ضغوطات العمل.}$$

1. الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة (حمدان بختة).

جدول رقم (15): نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لغموض الدور

	المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	غموض الدور	- 0.126	0.029
2	الرضا الوظيفي	- 0.126	0.029

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للمحورين كانت - 0.126 وهذه القيمة ضعيفة في كلا المحورين، حيث يوجد ارتباط سالب أي كلما زادت غموض الدور نقص الرضا الوظيفي والعكس صحيح، كما بلغت المعنوية 0.029 و التي هي دالة إحصائيا لأن ($\alpha < 0.05$)، و بناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا

الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

جدول رقم (16): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لغموض الدور

معامل التحديد R ²	اختبار F		اختبار T		معادلة الانحدار		النموذج
	Sig	f	Sig	T	الثابت	المعاملات B	
0.316	0.029	1.104	0.029	-1.051	3.184	-0.091	غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (16) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث جاء معامل التحديد R² بلغ 31.6% مما يعني أن المتغير (غموض الدور) استطاع ان يفسر 31.6% من سلوك المتغير الرضا الوظيفي.

ونلاحظ أن معنوية الاختبار F ($\text{sig} > 0.05$) مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية ($0.029 < 0.05$) وهو دال احصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسن.

2. الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

جدول رقم (17): نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لصراع الدور

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1	- 0.361	0.002
2	- 0.361	0.002

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للمحورين كانت $0.361 -$ وهذه القيمة قريبة من المتوسط نوعا ما في كلا المحورين، حيث يوجد ارتباط سالب أي كلما زاد صراع الدور نقص الرضا الوظيفي والعكس صحيح، كما بلغت المعنوية 0.002 و التي هي دالة إحصائيا لأن $(0.05 > \alpha)$ ، و بناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

جدول رقم (18) : نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لصراع الدور

النموذج	معادلة الانحدار		اختبار T		اختبار F		معامل التحديد R^2
	المعاملات B	الثابت	t	Sig	f	Sig	
صراع الدور	-0.259	3.875	3.192	0.002	10.190	0.002	0.130

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث أن معامل التحديد R^2 بلغ 13% مما يعني أن المتغير (صراع الدور) استطاع ان يفسر 13% من سلوك المتغير الرضا الوظيفي.

ونلاحظ أن معنوية الاختبار F ($sig < 0.05$) مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية ($0.002 < 0.05$) وهو دال احصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسون.

ويمكن استنتاج المعادلة التنبؤية الرياضية من خلال الجدول السابق:
 $Y = BX + C$ أي: الرضا الوظيفي = $3.875 + 0.259 \times$ صراع الدور .

3. الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

جدول رقم (19): نتائج اختبار معنوية معامل الارتباط بيرسون لعبء العمل

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1 عبء العمل	- 0.298	0.012
2 الرضا الوظيفي	- 0.298	0.012

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للمحورين كانت $0.298 -$ وهذه في كلا المحورين، حيث يوجد ارتباط سالب أي كلما زاد عبء العمل نقص الرضا الوظيفي والعكس صحيح، كما بلغت المعنوية 0.012 و التي هي دالة إحصائية لأن $(0.05 > \alpha)$ ، و بناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

جدول رقم (20): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لعبء العمل

معامل التحديد	اختبار F		اختبار T		معادلة الانحدار		النموذج
	Sig	f	Sig	T	المعاملات B	الثابت	

R ²							
0.089	0.012	6.636	0.012	2.576	3.869	-0.265	عبء العمل

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (20) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث أن معامل التحديد R² بلغ 8.9 مما يعني أن المتغير (عبء العمل) استطاع ان يفسر 8.9% من سلوك المتغير الرضا الوظيفي.

ونلاحظ أن معنوية الاختبار F (sig<0.05) مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية (0.002<0.05) وهو دال احصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسن.

ويمكن استنتاج المعادلة التنبؤية الرياضية من خلال الجدول السابق:

$$Y = BX + C \text{ أي: الرضا الوظيفي} = -0.265 + 3.869 \text{ عبء العمل.}$$

4. الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

جدول رقم (21): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لبيئة العمل

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1 بيئة العمل	0.402	0.001
2 الرضا الوظيفي	0.402	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للمحورين كانت 0.402 وهذه القيمة متوسطة نوعا ما في كلا المحورين، حيث يوجد ارتباط موجب أي كلما تحسنت بيئة العمل زاد الرضا الوظيفي والعكس صحيح، كما بلغت المعنوية 0.001 و التي هي دالة إحصائيا لأن $(0.05 > \alpha)$ ، و بناءا على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

جدول رقم (22): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط لبيئة العمل

النموذج	معادلة الانحدار		اختبار T		اختبار F		معامل التحديد R^2
	المعاملات	الثابت	Sig	T	f	Sig	
بيئة العمل	0.323	2.084	0.001	3.623	13.129	0.001	0.162

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (22) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث أن معامل التحديد R^2 بلغ 16.2 مما يعني أن المتغير (بيئة العمل) استطاع ان يفسر 16.2% من سلوك المتغير الرضا الوظيفي.

ونلاحظ أن معنوية الاختبار F ($\text{sig} < 0.05$) مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية ($0.001 < 0.05$) وهو دال احصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسن.

ويمكن استنتاج المعادلة التنبؤية الرياضية من خلال الجدول السابق:

$$Y = BX + C \text{ أي: الرضا الوظيفي} = 0.323 + 2.084 \text{ بيئة العمل.}$$

5. الفرضية الفرعية الخامسة

تنص الفرضية على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة).

جدول رقم (23): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للتطوير الوظيفي

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
1 التطوير الوظيفي	0.336	0.005
2 الرضا الوظيفي	0.336	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للمحورين كانت 0.336 وهذه القيمة قريبة من المتوسط في كلا المحورين، حيث يوجد ارتباط موجب أي كلما كان اهتمام بالتطوير الوظيفي ومنح فرص للترقية زاد الرضا الوظيفي والعكس صحيح، كما بلغت المعنوية 0.005 و التي هي دالة إحصائية لأن $\alpha > 0.05$ ، و بناء على ما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

جدول رقم (24): نتائج اختبار معنوية معاملات الانحدار البسيط للتطوير الوظيفي

النموذج	معادلة الانحدار		اختبار T		اختبار F	
	المعاملات	الثابت	Sig	t	Sig	f
	B					
التحديد						
R^2						

0.113	0.005	8.634	0.005	2.938	3.904	0.272	التطوير الوظيفي
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (24) نستطيع أن نتأكد أنه يوجد علاقة تأثيرية بين المحورين حيث أن معامل التحديد R^2 بلغ 11.3% مما يعني أن المتغير (التطوير الوظيفي) استطاع ان يفسر 11.3% من سلوك المتغير الرضا الوظيفي.

ونلاحظ أن معنوية الاختبار F ($\text{sig} < 0.05$) مما يؤكد أن نموذج الانحدار الخطي البسيط من الناحية الإحصائية عند مستوى معنوية ($0.005 < 0.05$) وهو دال احصائيا وهذا ما يتماشى مع نتائج معامل الارتباط بيرسن.

ويمكن استنتاج المعادلة التنبؤية الرياضية من خلال الجدول السابق:

$$Y = BX + C \text{ أي: الرضا الوظيفي} = 0.272 + 3.904 \text{ التطوير الوظيفي.}$$

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة تعزى بالخصائص الشخصية (العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة المهنية).

1. الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للعمر.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للعمر.

الفرضية البديلة H_1 يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للعمر.

الجدول رقم (25): نتائج تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لاختبار الفروق في

متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير العمر.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات حرارية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3.306	3	1.102	6.739	0.000
داخل المجموعات	10.793	66	0.164		
المجموع	14.099	69	—		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS ibm25

من خلال نتائج الجدول رقم (25) نجد أن اختبار F يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ثقة 95 %، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (6.739) و مستوى الدلالة الإحصائية (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا ما يشير إلى وجود أثر لمتغير العمر على إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة (أي إجابات الفئة المبحوثة لا تتفق حول ضغوط العمل وهذا يختلف باختلاف عمرهم) ولتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ثنائية متغير العمر نعتمد على إختبار *LSD* وذلك موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم (26) : نتائج إختبار *LSD* للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير العمر

متغير العمر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	من 25 الى 30 سنة	من 31 سنة إلى 35 سنة	من 36 الى 40 سنة	أكثر من 40 سنة
من 25 الى 30 سنة	3.62	0.327		*0.58083		*0.38750
من 31 الى 35 سنة	3.04	0.496				
من 36 الى 40 سنة	3.40	0.352		*0.36000		
أكثر من 40 سنة	3.23	0.560				

ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0,05)$.

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ibm 25

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه رقم (26) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المبحوثات وذلك بين ثنائية المبحوثات اللواتي أعمارهن تتراوح من 31 سنة إلى 35 سنة وبين اللواتي أعمارهن من 25 سنة إلى 30 سنة وكان ذلك لصالح المبحوثات ذوي الفئة العمرية من 25 سنة إلى 30 سنة وهذا بدلالة ارتفاع المتوسط الحسابي لإجاباتهن (3.62) مقارنة بالأخرى (3.04)، كما أن هناك فروق بين متوسطات الفئة العمرية من 31 سنة إلى 35 سنة وبين الفئة العمرية من 36 سنة إلى 40 سنة وجاءت لصالح المبحوثات ذوي الفئة العمرية من 36 سنة إلى 40 سنة بدلالة ارتفاع المتوسط الحسابي لإجاباتهن (3.40) مقارنة بالأخرى (3.04). الفرق أيضا ظهر بين الفئة العمرية أكثر من 40 سنة و اللواتي تتراوح أعمارهن من 25 سنة إلى 30 سنة وجاءت لصالح المبحوثات اللواتي أعمارهن من 25 سنة إلى 30 سنة بمتوسط حسابي (3.62) مقارنة بالأخرى (3.23).

وهذا طبعا يدل على العوامل المبحوثات ذوي الفئة العمرية من 25 سنة إلى 30 سنة هن الأكثر ضغط لأنهن جدد في المهنة عكس اللواتي أعمارهن أكثر من 40 سنة يرون أن الضغوط روتينية .

2. الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للمؤهلات العلمية.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للمؤهلات العلمية.

الفرضية البديلة H_1 يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للمؤهلات العلمية.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل التباين الأحادي *One Way ANOVA* لاختبار الفروق في متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات حرارية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.006	0.585	0.122	3	0.365	بين المجموعات
		0.208	66	13.733	داخل المجموعات
		—	69	14.099	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال نتائج الجدول رقم (27) نجد أن اختبار F يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ثقة 95 %)، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (0.585) ومستوى الدلالة الإحصائية (0.006) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا ما يشير إلى وجود أثر لمتغير المؤهل العلمي على إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة، (أي إجابات الفئة المبحوثة لا تتفق حول ضغوط العمل وهذا يختلف باختلاف مؤهلاتهم العلمية)، ولتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ثنائية متغير المؤهل العلمي نعتمد على اختبار LSD وذلك موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (28) : نتائج اختبار LSD للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

المستوى التعليمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى ثانوي	مستوى جامعي	دراسات عليا	شهادات اخرى
مستوى ثانوي	3.53	0.742				
مستوى جامعي	3.48	0.466			0.16815*	

		0.16815*		0.341	3.31	دراسات عليا
				0.376	3.43	شهادات اخرى

ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0,05)$.

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه رقم (28) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المبحوثات، وذلك بين ثنائية الحاصلات على دراسات عليا والحاصلات على المستوى الجامعي وجاء ذلك لصالح هذه الأخيرة بدلالة ارتفاع المتوسط الحسابي لإجاباتهن (3.48) مقارنة بالأخرى (3.31).

وهذا يوحي أن العوامل الحاصلات على المستوى الجامعي أكثر ضغط مقارنة بالمستويات الأخرى ونسبتهم أكثر من المستويات الأخرى، وقد يعزى ذلك إلى أن بعض من ذوات المستوى الجامعي قد تحاولن استكمال دراستها العليا وهذا ما يزيد من ضغط العمل الملقى عاتقها.

الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية على: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للخبرة المهنية.

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للخبرة المهنية.

الفرضية البديلة H_1 يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في مؤسسة محل الدراسة يعزى للخبرة المهنية.

الجدول رقم (29): نتائج تحليل التباين الأحادي *One Way ANOVA* لاختبار الفروق في متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات حرارية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.048	2.547	0.478	4	1.910	بين المجموعات
		0.188	65	12.188	داخل المجموعات
		—	69	14.099	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

من خلال نتائج الجدول رقم (29): نجد أن اختبار F يظهر وجود فروق ذات دلالة إحصائية (عند مستوى ثقة 95 % ، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (2.547) ومستوى الدلالة الإحصائية (0.048) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا ما يشير إلى وجود أثر لمتغير الخبرة على إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة، (أي إجابات الفئة المبحوثة لا تتفق حول ضغوط العمل وهذا يختلف باختلاف خبرتهم المهنية) ولتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين ثنائيات متغير الخبرة نعلم على إختبار LSD وذلك موضح في الجدول الموالي :

الجدول رقم (30) : نتائج إختبار LSD للفروقات بين المجموعات تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	من 11 سنة إلى 15 سنة	من 16 سنة إلى 20 سنة	21 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	3.62	0.396		0.26447*	0.36667*	0.41875*	
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	3.36	0.420					

					0.416	3.25	من 11 سنة إلى 15 سنة
					0.617	3.20	من 16 سنة إلى 20 سنة
					0.301	3.41	21 سنة فأكثر

ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0,05)$.

المصدر: من إعداد الطالبتين الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSSibm 25

تبين النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه رقم (30) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثات وذلك بين ثنائية اللواتي خبرتهن من 5 سنوات إلى 10 سنوات واللواتي خبرتهن أقل من 5 سنوات وجاءت لصالح المبحوثات اللواتي عدد سنوات خبرتهن أقل من 5 سنوات، وهذا بدلالة ارتفاع المتوسط الحسابي لإجاباتهن (3.62) مقارنة بالأخرى (3.36)، وكذلك نجد الاختلاف بين ثنائية المبحوثات ذوي الخبرة من 11 سنة إلى 15 سنة وبين اللواتي خبرتهن أقل من 5 سنوات حيث جاءت لصالح هذه الأخيرة بمتوسط حسابي (3.62) مقارنة بالأخرى (3.25).

الفرق ظهر أيضا بين ثنائية المبحوثات اللواتي خبرتهن من 16 سنة إلى 20 سنة وبين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات حيث جاءت لصالح هذه الأخيرة بدلالة ارتفاع متوسطها الحسابي (3.62) مقارنة بالأخرى (3.20) وهذا يدل على أن العاملات اللواتي لهن خبرة أقل من 5 سنوات هن الأكثر ضغط لأنهن مبتدئات في الميدان.

وفي الأخير نستنتج أن الفروق كانت في متوسطات المبحوثات اللواتي أعمارهن من 25 سنة إلى 30 سنة الحاصلين على المستوى الجامعي وخبرتهن أقل من 5 سنوات لأنهن الفئة المسيطرة في الميدان والأكثر استجابة على الإستبيان .

خاتمة الفصل التطبيقي:

في هذا الفصل تم التطرق في المبحث الأول إلى التعرف بالمؤسسة وعرض الهيكل التنظيمي الخاص بها إضافة إلى عرض مخطط خاص بمصالح المؤسسة وفي المبحث الثاني تم ذكر المنهج المستخدم وعينة الدراسة إضافة إلى مجالات الدراسة كما تم ذكر أدوات جمع وتحليل بيانات الدراسة أما المبحث الثالث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات وتم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية حمدان بختة.

تم نفي الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات المبحوثات حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى للخصائص الشخصية (العمر ، المؤهل العلمي، الخبرة).

خاتمة عامة

خاتمة عامة :

تسعى المنظمات على إختلاف أنواعها إلى إيجاد مناخ تنظيمي مناسب بعيدا عن الضغوط لكي يستطيع الأفراد القيام بأدوارهم المطلوبة وتقديم خدمات للمستفيدين وسط أجواء مريحة لأن هذه الضغوط قد تخلق صراعات بين الأفراد مما يؤدي إلى انخفاض أدائهم ويعود ذلك بالسلب على إنتاجياتهم، فكل فرد يختلف عن الآخر بدرجات متفاوتة من حيث المستويات التعليمية والعمرية وكذا الخصائص. ومن ذلك فإن الاهتمام بالضغوط العمل التي يشعر بها الأفراد في المؤسسة بصفة عامة والعاملات في المؤسسة بصفة خاصة، أضحت ضرورة ملحة لأن هذه الضغوط يمكن أن تكون سلبية فتثبط العاملات وتدفعهن نحو التكاسل والإحساس بالتوتر وعدم الرضا، ويمكن أن تكون ايجابية تحفز العاملات على المثابرة والأداء الجيد و الشعور بالرضا الوظيفي، وهذا الأخير الذي إن تحقق فسيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها والعكس صحيح، لذا يجب على المنظمات أن تعمل جاهدة على تحقيق الرضا الوظيفي إن كانت تطمح إلى نتائج أفضل.

ومن خلال هاته الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي فقد حاولنا للإلمام بفكرة علاقة التأثير والتأثر بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، بحيث توصلنا إلى نتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى :

أ. تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

أما الفرضية الفرعية الأولى :

ب. تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

الفرضية الفرعية الثانية :

ت. تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

الفرضية الفرعية الثالثة :

تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

الفرضية الفرعية الرابعة :

تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

الفرضية الفرعية الخامسة :

تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتطوير الوظيفي على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية (حمدان بختة)".

الفرضية الرئيسية الثانية: تم نفي الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة تعزى للخصائص الشخصية (العمر، المؤهلات العلمية، الخبرة المهنية)". والتي تمخضت عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية تبعا للخصائص الشخصية..

بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى:

تم نفي الفرضية المتبناة التي تنص على أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للعمر وتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للعمر.

الفرضية الفرعية الثانية:

تم نفي الفرضية المتبناة التي تنص على "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للمؤهلات العلمية" وتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للمؤهلات العلمية".

الفرضية الفرعية الثالثة:

تم نفي الفرضية المتبناة التي تنص على أنه "لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للخبرة المهنية" وتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة يعزى للخبرة المهنية".

النتائج : كما توصلنا إلى أن :

- غموض الدور يسبب ضغط بحيث أن العوامل تفتقر للمعلومات الكافية لأداء العمل لنقص التدريب وغير ذلك، وهذا يؤثر على مستوى الرضا.
- صراع الدور يسبب ضغط للعاملات نظرا لتداخل الأدوار و حجم المسؤوليات بين العمل والأسرة وهذا يحتاج منهن وقتا وجهدا لإنجاز المهام الموكلة إليهن ويؤثر صراع الدور على حياتهن وصحتهن النفسية وكذا على مستوى الرضا لديهن.

- عبء العمل يسبب ضغط بحيث أن العاملات ذوات الخبرة المتواضعة وفي بداية مشوارهن العملي يواجهن حالات تتطلب خبرة فائقة إضافة إلى كثرة العمل وصعوبته وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهن وهذا ما يؤثر على مستوى الرضا لديهن.
- بيئة العمل تسبب ضغط بحيث أن العاملات يتواجدن في بيئة عمل مادية غير مناسبة تعرقل عملهن وهذا ما يؤثر على مستوى الرضا لديهن.
- التطوير الوظيفي يسبب ضغط بحيث أن العاملات لا يمتلكن المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل وصعوبة التكيف مع مجموعة العمل وبيئته ويفتقرن للفرص اللازمة لتطوير مهارتهن وهذا ما يؤثر على مستوى الرضا.
- كما أظهرت النتائج المتصل إليها أن العاملات الأصغر سنا وكذا ذوات المستوى الجامعي واللواتي التحقن حديثا بالوظيفة هم الفئة الأكثر ضغطا في العمل وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية:
- توعية وتحسيس العاملين بشكل عام والعاملات بشكل خاص بظاهرة ضغوط العمل وآثارها على النساء العاملات والنتائج السلبية المترتبة عنها .
- العمل على تحسين ظروف العمل بتوفير كل المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لأداء العمل .
- توفير البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية قدرات العاملين في المؤسسة بشكل عام والعاملات بشكل خاص في التعامل مع مشكلات العمل، إلى جانب التعرف إلى استراتيجيات إدارة ضغوط العمل بفعالية والتخفيف من أثرها السلبية، من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي..
- الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة بشكل عام والعاملات بشكل خاص بواسطة برامج مدروسة مثل تحسين ظروف العمل وتوفير كل الشروط المادية والمعنوية وذلك بوضع نظام الحوافز المادية والمعنوية لتحفيز العمال.

- توفير مختلف الخدمات الاجتماعية والمتمثلة في السكن و النقل للعاملين بالمؤسسة بشكل عام والعاملات بشكل خاص خصوصا القادمين من المناطق البعيدة لضمان بقائهم في مناصب عملهم.

- تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة بشكل عام والعاملات بشكل خاص من خلال توفير كل الإمكانيات وتقديم التسهيلات الممكنة، ووضع نظام لتحديد المهام والمسؤوليات وفق أسس علمية تتم بالجوانب الإنسانية للأفراد والأهداف المؤسسة.

- إجراء دراسات ميدانية لقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشكل عام والعاملات بشكل خاص من أجل تحديد الانحرافات ومعالجتها في وقتها المناسب.

آفاق البحث:

على ضوء نتائج الدراسة الحالية ، ومن أجل التوسع أكثر في دراسة الموضوع ومعالجة جوانبه فإننا نوصي على سبيل المثال للحصر بالقيام بالدراسات المقترحة الآتية:

- ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي كموضوع آخر للبحث و النقاش.
- ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي والصراع التنظيمي.
- مصادر ضغوط العمل عند المرأة العاملة في المؤسسة الإستشفائية حمدان بختة .
- أثر المتغيرات البيئية على الرضا الوظيفي عند المرأة العاملة في المؤسسة الإستشفائية حمدان بختة .

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع

1- الكتب باللغة العربية

- 1- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، مصر ، الإسكندرية، 2008،
- 2- حسين حريم، السلوك التنظيمي الأفراد الجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، مصر، 2004،
- 3- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، مطبعة الجامد، الأردن، 2004، ص 284.
- 4- حلبي حليلة، بومعزة صارة، الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2018/2017
- 5- حمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع، 2008
- 6- حيرالد جينبرج، روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي اسماعيل لي بسيوني، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2004،
- 7- خالد عيادة علميات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015.
- 8- راوية محمد حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004،
- 9- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي، أطر نظرية وتطبيقات علمية، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010،
- 10- سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2009،
- 11- سليم بطرس جلدة، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2011،
- 12- شعبان علي الحسين السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.

- 13- صلاح الديم محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004
- 14- صلاح الديم محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2004
- 15- طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، ط1، المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة، مصر 2014، ص 94.
- 16- عادل عبد الرزاق هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016،
- 17- عاطف جابر طه عبد الرحيم، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص 94.
- 18- عبد البارى ابراهيم درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن 21، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008،
- 19- عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل والحياة بين المدير و الخبير، ط1، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، 1998
- 20- عبد الرحمان بن احمد محمد الهيجان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998.
- 21- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2007،
- 22- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2007
- 23- عبد الله بن عبد الغني الطجم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي، المفاهيم النظرية، التطبيقات، ط4، دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2003
- 24- عثمان أكرم، الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، دار حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، 2001
- 25- العطية ماجد، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، العراق، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003،
- 26- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003

- 27- عمر مصطفى محمد النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية ، ط 1 ، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008
- 28- العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005
- 29- فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان ، الأردن، 2005
- 30- قاسم علوان ونجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009،
- 31- كامل محمد المغربي، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1993
- 32- كاميليا ابراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة، دار النهضة العربية للطباعة، مصر، 1998.
- 33- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006،
- 34- محمد الصيرفي، السلوك التنظيمي، العلاقات الإنسانية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر، 2008
- 35- محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، الإسكندرية ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008،.
- 36- محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، ط 1، دار الجنان للنشر و التوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2016،
- 37- محمد سعيد أنوار سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004
- 38- محمد سعيد أنوار سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004
- 39- محمد محمود بني يونس :سيكولوجيا الدافعية والانفعالات، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن، 2007
- 40- محمد موسى احمد، إدارة الأفراد (الموارد البشرية H.R بين النظرية والتطبيق)، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014.

- 41- محمد موسى احمد، إدارة الأفراد بين النظرية والتطبيق، ط 1، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، مصر، 2017،
- 42- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان الأردن، 2004،
- 43- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات العمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2002
- 44- محمود معين وآخرون، إدارة الصراع والأزمات ضغوط العمل، ط1، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،
- 45- مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، 2018،
- 46- مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015
- 47- مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015،
- 48- معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2008
- 49- منال أحمد البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، ط 1، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة، 2015،
- 50- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الوقت، دار مجدلاوي، الأردن، 2002، ط2،
- 51- نادر احمد بوشیخة، إدارة الموارد البشرية ، إطار نظري وحالات عملية ، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، الأردن، 2010،
- 52- هيثم حمود الشبلي، مروان محمد النسور، إدارة المنشآت المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 53- يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، مكتبة الوفاء القانونية، ط1، 2016،

2- مذكرات ورسائل جامعية

1. أوكل فضة، مدى تحقيق الرضا الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم التربية، جامعة أم البواقي، 2015/2014.
2. ايهاب محمود عايش الطبيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
3. بلخيري سهام، عشيظ حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين، المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة ماستر العلوم التسيير، جامعة اكلي محند أولحاج، البويرة، 2011-2012.
4. بووذن نبيلة، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2006/2007.
5. حرز الله عبد الحفيظ، أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2019.
6. حكيم العربي، يزيد منقلاتي، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة غاز البترول المميع، لنيل شهادة ماستر في العلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2013/2014.
7. خالد بوشارب بولوداني، الإشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة 20 أوت 1955، 2007.
8. ربيعة جريدي، رشيدة طاهر، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، جامعة العربي التبسي.
9. رمزي فوزي محمد أبو غزالة: ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بادائهم الوظيفي في محافظة عمان، مذكرة للحصول على درجة الماجستير في التربية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2017.
10. زويش سامية، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013/2014.
11. سني سيد أحمد، محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الإلتزام الوظيفي في ترك العمل، رسالة لنيل أطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2016-2017.
12. سهام موفق، دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة، ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر برناوي)، بسكرة، مذكرة دكتوراه تخصص تسيير المنظمات قسم علم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014-2015.

13. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء -سوتلغاز- جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010.
14. عزيزون زهية، التحفيز زأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007/2006.
15. عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية و المالية، قسم الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار، 2009.
16. محجوبي محمد الأخضر، أثر التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي والمصادقية في المؤسسة الخدمية حالة قطاع البنكي في الجزائر، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة أبوب بكر بلقايد، تلمسان، 2009-2010.
17. محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، مذكرة لنيل رسالة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2000-2001.
18. مروان أحمد حويجي، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
19. معلوم ليلي، الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي، لدى الصحفيين في المجالس الكتابي والسمعي، دراسة ميدانية مقارنة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم النفس العمل والتنظيم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2014/2015.

3- المجلات

- 1- أبان عثمان عبد الرزاق، الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الاقتصادية، المجلد 1، العدد 02
- 2- ابراهيم علي محمد المومني، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الصحة، جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، م.ج9، ع26، 2008.
- 3- أبو قاسم الأخضر حمدي، أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 03، 2015.
- 4- أيوب صكري، احمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 03، العدد 02، 2017.

- 5- الخثيلة هند، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملين في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 09، العدد 01، 1997
- 6- الربيعي شهاب الدين حمد رفش، محمد عباس خليل، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات، مجلة كلية الإدارة والاقتصادية للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، العدد 15، 2015.
- 7- رياض ضياء عزيز، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي، دراسة استطلاعية لأراء عينة من منتسبي شركة النفط ميسان، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، 2013.
- 8- سيفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، 2015.
- 9- صبيان إيمان، عائشة بوشيخي، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة بمؤسسة سواتين لإنتاج النسيج، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، العدد 09، 2016
- 10- صوار يوسف ستي سيد أحمد، أثر الصراع على الإلتزام الوظيفي بوجود الرضا كمتغير وسيط استخدام منهجية PLS لدى عينة من موظفي الإدارة العمومية بسعيدة، مجلة الجزائرية للموارد البشرية، مجلد 01، العدد 02، ديسمبر 2016.
- 11- عبد الفتاح خليفات، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب، الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 2، 2010.
- 12- علي عبد العزيز عبد القادر، اتجاهات طالبات، جامعة الملك فيصل نحو عمل المرأة السعودية، مجلة العلوم الاجتماعية للنشر العلمي، المجلد 02، العدد 01، الكويت، 1995.
- 13- فائق فوزي، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة الأفاق الاقتصادية، مجلد 17، العدد 67-68، الإمارات العربية المتحدة، 1997.
- 14- لطيفة عريق، الود حبيب، اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 01، 2013.
- 15- محمد أحمد صوالحة، احمد يوسف قواسمة، الفرق بين مفهوم الذات لدى عينية من أبناء الأمهات العاملات وغير العاملات في الأردن، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، المجلد 03، العدد 04، قطر، 1994.
- 16- محمد دهان، متغيرات بيئية العمل الداخلية وعلاقتها بضغط العمل في المؤسسة، مجلة ميلاني للبحوث والدراسات، العدد الخامس، جوان 2014.

- 17- محمد فرحي، محمد زبير، واقع الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الشلف، مجلة مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الاقتصاد العالمي ESC العدد 08، 2010.
- 18- نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية وافدارية، العدد 21، 2016.
- 19- يزيد قادة، أثر التحفيز على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الاسمنت بسعيدة، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 5، العدد 1، 2019.
- 20- لطفي راشد، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، العدد 75، 1992
- 21- سفي يوسف، مزيان محمد، عوامل الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي، مجلة التنمية البشرية، العدد 11، 2015
- 22- حسن الجندي والمبيض، الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ع1995، 2

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Baron robert, Behavior in organization, Mass Allyn & Bagon, 1983,

2. *Baruch and lois : resource management, sterling, publisher's private, india, 1987*
3. *Beehr terry.A : Psychological stress in the work place, london, 1995*
4. *David Young Gun et al, A study of job stress on job satisfaction among- University Steff in Malavsia, Empirical, study European journal of social sciences, volume 8, N° 1, 2009,*
5. *Ecole des hautes études en santé publique : **Les risques professionnels à l'hôpital**, Dossier documentaire, Service documentation, France, 2013*
6. *Fred lothans, organizational Behavior, 5 thed, Me, Grawhill Book.co, 1985,*
7. *Gibson et AL organization, behavior,structure and process, borton, 1994*
8. *Hans seley, the stress of life, new york. Mc Graw- hill, 1976,*
9. *John M, Ivancevich, Michael, TMatteson, oeganization Behavior & Managment, 4th Ed .Irwn Book QTream inc, chicago, 1996*
10. *Mohammed Jamal, the stressburnont among candian manggers& Nurses : an empirical, ewamination canadian journal of public Health (electronic version), nov 2000.*
11. *Robert.E, Callahan & others, understanding organizational Behavior, Charles E. Merrill Pub.co, 1986,*

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01:

جامعة د. الطاهر مولاي
كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية و التسيير
الاستبيان

أختي موظفة

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز بحث علمي بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة - دراسة حالة مجموعة من المستشفيات (حمدان بختة - أحمد مدغري) بسعيدة"، وهذا من أجل الكشف عن أسباب الضغوط التي تواجهها المرأة العاملة وبما أنك موظفة (ة) بالمؤسسة نرجو منك الإجابة عن فقرات هذا الاستبيان للتعبير فيه عن موقفك نحو تأثير مستوى الرضا الوظيفي بسبب هذه الضغوط، وهذا بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، وتحديد إجابتك على البدائل المقترحة

(موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما).

فلك جزيل الشكر مسبقا على مساهمتك القيمة وعلى مشاركتك الفعالة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتك

الجزء الأول: بيانات عامة

2- العمر:

30-25 35-31 40-36 41 فأكثر

3- المؤهلات العلمية:

ثانوي جامعي دراسات عليا شهادات أخرى

4- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 سنوات - 10 سنوات

من 11 سنة إلى 15 سنة

من 16 سنة - 21 سنة

21 فأكثر

العبارات					
الجزء الثاني: متغيرات ضغوط العمل					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	• متغير غموض الدور
					1- يفتقر الموظف المعلومات الخاصة بطريقة أداء العمل .
					2- يشعر الموظف بعدم وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها.
					3- يشعر الموظف بتعقيد وصعوبة في المهام الموكلة إليه.
					4- يشعر الموظف بأن مسؤولياته وصلاحياته غير محددة بدقة.
• متغير صراع الدور					
					1- يشعر الموظف أن بعض المهام المكلف بها تخص موظفا آخر.
					2- يشعر الموظف أنه يتلقى أوامر وتعليمات متعارضة ومن أكثر من طرف.
					3- يشعر الموظف انه يعمل في اطار قوانين وسياسات تتعارض مع قيمه وقناعاته الشخصية.
					4- يشعر الموظف أن عمله يؤثر على التزاماته العائلية والعكس.
• متغير عبء العمل					
					1- يشعر الموظف أن المهام الملقاة على عاتقه تفوق قدراته الخاصة ولا تلاءم استعداداته.
					2- يجد الموظف نفسه في موقف يحاول فيه تأديه عدة مهام في وقت واحد.
					3- يقوم الموظف بأعمال روتينية لا جديد فيها.
					4- يشعر الموظف بوجود قيود صارمة اتجاه إجراءات العمل المتعلقة بمسؤولياته.
• متغير بيئة العمل المادية					
					1- تحرص المنظمة على توفير مقومات الأمن والسلامة للموظفين.
					2- توفر المنظمة الاحتياجات وتقدم التسهيلات اللازمة للموظفين لتحقيق أداء متميز (أدوات، معدات، برامج..).
					3- تمتاز المنظمة بمحدثات التصميم والتجهيزات وملاءمتها لظروف العمل.
					4- تفتقر المنظمة إلى وسائل المواصلات لنقل الموظفين لمكان عملهم.
• متغير التطوير الوظيفي					
					1- تفتقر المنظمة للفرص المناسبة ليترقى الموظف في الجهاز الذي يعمل فيه.
					2- يفتقر الموظف للتدريب اللازم لأداء العمل بالشكل المناسب.
					3- تتجاهل المنظمة رغبة الموظفين في التطوير والتعلم.
					4- أعباء العمل تحول دون تطوير الموظف لمهاراته لمواكبة المستجدات في مجال التخصص.

الجزء الثالث: رضا الوظيفي

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
					1- وظيفتي الحالية مناسبة لي كثيرا.
					2- التطابق و التجانس بين قيمي الشخصية والقيم السائدة في المنظمة (المؤسسة) يسعدني كثيرا.
					3- تتسم علاقتي مع الزملاء بالفهم و الاحترام المتبادل.
					4- تتيح لي وظيفتي لإقامة علاقات اجتماعية مع الزملاء.
					5- أشعر بالسعادة والمتعة والرغبة في العمل أثناء تأدية عملي.
					6- يوفر لي عملي فرص اكتساب خبرات ومهارات جديدة.
					7- يتناسب مستوى دخلي مع تكاليف المعيشة.
					8- يعتبر الراتب مناسب قياسا بالمهام الموكلة إلي.
					9- الظروف البيئية داخل المؤسسة مناسبة ومريحة.
					10- توفر المنظمة (المؤسسة) الخدمات الاجتماعية المناسبة للموظف وأسرته.
					11- مفهوم العمل كفريق واحد في المؤسسة واضح ومطبق.
					12- تمنحي وظيفتي في المؤسسة الثقة بالتنفس.
					13- نظام الإجازات والعطل في المؤسسة مرض بالنسبة لي.
					14- ساعات العمل في المؤسسة مناسبة لاحتياجات العمل واحتياجاتي.
					15- أجد تقديرا من قبل المديرين في العمل حال قيامي بعمل مميز أو إضافي.
					16- تولي المؤسسة اهتماما بالغاً لأراء واقتراحات الموظفين.
					17- يتم الاتصال بالرؤساء والمشرفين بسهولة.
					18- اشعر بالرضا التام عن علاقتي مع رؤسائي في العمل.
					19- قوانين وإجراءات ولوائح العمل واضحة ومتاحة لجميع الموظفين.
					20- الأنظمة والقوانين هي المرجعية الأولى لسير العمل في المؤسسة.