

جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع



عنوان المنكرة:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

-دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز جيجل-

منكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في قسم علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

اشراف الأستاذ:

د. الياسين بوجردة

اعداد الطالبتين:

• جونيا مكيو

• آسيا بوديب

• لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة جيجل	أ. الربيع كواهي
مشرفا	جامعة جيجل	د. الياسين بوجردة
مناقشا	جامعة جيجل	د. حكيمة بوالعشب

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وتقدير

الشكر لله أولا وأخيرا واحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع وعلى
النعم التي أنعمها علينا

نقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذنا الفاضل بوجردة الياسين مشكورا بقبوله الإشراف على
هذا العمل وما قدمه لنا من آرائه السديدة وتوجيهاته المفيدة ونصائحه القيمة في إثراء هذا
العمل فكان مثالا للأستاذ المهتم والأستاذ المعاملة والأستاذ الأخلاق وزرع فينا معاني إتقان
العمل فيجد هنا أستاذنا الكريم عرفاننا وتشكراتنا الخالصة

كما نتوجه بالامتنان والشكر إلى رئيس مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باديس لما
قدمه لنا من يد عون ومساعدة وتوجيهات لإتمام هذه المذكرة

كما لاننسى أن نتقدم بخالص الشكر إلى كل عمال مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز جيبل
عما قدموه لنا من تسهيلات

وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا على إتمام هذه المذكرة من قريب او بعيد.

اهداء

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله إن يمد
في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها
اليوم وفي الغد وإلى الأبد والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى بسمة الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أمي

الحيبة

إلى أختي الغالية سارة وإخوتي سامي، لمين
إلى كتكوت العائلة ابن أختي غيث الرحمان
إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم
سعدت وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى الوجوه المفعمة بالبراءة
ولمحببتكم لأزهرت أيامي وتفتحت براعم للغد اعز صديقاتي مروة، ياسمين
وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة

جونيا

الإهداء

إلى من اضاء اول قنديل في حياتي ابي الغالي رباني علمني ودلنني، وذات يوم غادر إلى وطن النائمين
لولا روحك التي حلقت فوقي لم أكن لاستمر في طريقي، طالما تمنيتني في هذه اللحظة فتم قرير العين
ابنتك تخرجت وحققت حلمك

إلى بحر الحب والحنان يا من دعائك سر نجاحي يا جنة الدنيا ومصباح حياتي أمي الحبيبة

إلى نجوم سمائي المتلألئة أخواتي: نوال أمي الثانية، عبلة: يا مصدر الحنان والعطاء، سميحة: يا رزاح
ظهري وملجئي.

حنان: مأمني أنت يا شوشو. إلى من دخلت منزلنا عروسة عاشرتها فكانت اختي الخامسة ريمة: يا منبع
أسراري يا من انجبت فرحة لنا اسمها لينا: صغيرتي وشبيهتي سنفورتني بوجودك تحلى الحياة حفظك الله
ورعاك

إلى اخواني: مراد يا قوتي وضلعي الثابت وزوجته سهام وأجمل ما أنجبا الى ملوكة، غفران وأنوسة
فيصل: يا روح شابھتني يا سندي ومسندي، طارق: يا خفيف الروح أنت اتكائي، صدام: يا صاحب القلب
الكبير فانت عوني.

إلى أجمل أقداري: أخواتي التي لم تلدهم أمي ولكن ولدتهم الأيام يسرى وشيماء حولتم حزني وعواصفي
لفرح وازهار أنتم نبع الحب الصادق

إلى كل الاقارب والاحباب

آسيا

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

ب	شكر وتقدير	3
/	فهرس المحتويات:	4
/	قائمة الجداول	4
/	قائمة الأشكال	6
أ	مقدمة:	7
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	15
4	تمهيد:	25
4	أولاً: أسباب اختيار الموضوع	26
4	ثانياً: أهمية وأهداف الدراسة	27
6	ثالثاً: الإشكالية	31
7	رابعاً: المفاهيم والمصطلحات	33
15	خامساً: الدراسات السابقة	36
25	خلاصة الفصل	37
26	الفصل الثاني: المقاربات النظرية لدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي	38
27	تمهيد:	38
27	أولاً: المدرسة الكلاسيكية:	38
31	ثانياً: المدرسة النيوكلاسيكية:	38
33	ثالثاً: المدرسة الحديثة	38
36	خلاصة الفصل:	38
37	الفصل الثالث: الضغوط المهنية	38
38	تمهيد:	38
38	أولاً: عناصر ضغوط العمل	38

فهرس المحتويات

39	ثانيا: مصادر ضغوط العمل
40	ثالثا: أهمية دراسة ضغوط العمل
41	رابعا: أنواع الضغوط المهنية
43	خامسا: خصائص الضغوط المهنية
43	سادسا مستويات الضغط المهني
44	سابعا: مراحل ضغوط العمل
45	ثامنا: آثار الضغط المهني
46	تاسعا: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
48	عاشرا: النظريات المفسرة للضغوط المهنية
51	خلاصة الفصل
52	الفصل الرابع: الرضا الوظيفي
53	تمهيد:
54	أولا: عناصر الرضا الوظيفي:
55	ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:
56	ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي:
56	رابعا: خصائص الرضا الوظيفي:
57	خامسا: مؤشرات الرضا الوظيفي:
58	سادسا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:
61	سابعا: طرق قياس الرضا الوظيفي:
64	ثامنا: نتائج الرضا الوظيفي
65	تاسعا: نظريات الرضا الوظيفي
71	خلاصة الفصل:
72	الفصل الخامس: مجالات الدراسة والإجراءات المنهجية
73	تمهيد:
74	أولا: مجالات الدراسة:
74	1-المجال المكاني:

فهرس المحتويات

75	2-المجال الزمني:
76	3-المجال البشري:
76	ثانيا: الإجراءات المنهجية.
76	1-فرضيات الدراسة:
77	2-المنهج المستخدم في الدراسة:
78	3-أدوات جمع البيانات:
82	4-عينة الدراسة:
83	5-أساليب التحليل:
84	خلاصة الفصل:
85	الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة
86	تمهيد:
87	أولا: تحليل البيانات الميدانية.
109	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.
112	ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
113	رابعا: القضايا التي تثيرها الدراسة:
116	خاتمة:
118	قائمة المراجع:
127	ملخص الدراسة:

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
74	الجدول رقم (01): يبين مراحل إنشاء هذه المؤسسة:
76	الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد مؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز:
87	الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.
88	الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات السن.
88	الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.
89	الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.
90	الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل.
91	الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل :
92	الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير موطن الإقامة.
92	الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر.
93	الجدول رقم (11) يتعلق بصرامة قوانين العمل في المؤسسة.
94	الجدول رقم (12): يوضح وجود الرقابة أثناء العمل:
94	الجدول رقم (13) يوضح إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المهمة.
95	الجدول رقم (14) يوضح ما تسبب فيه تلقي الأوامر من أكثر من جهة.
96	الجدول رقم (15): يوضح العدالة في توزيع الحوافز داخل المؤسسة
96	الجدول رقم (16): يوضح وجود لعقوبات داخل المؤسسة.
97	الجدول رقم (17): يتعلق بوضوح الدور والانتماء الوظيفي داخل المؤسسة.
97	الجدول رقم (18): يوضح أعباء العمل في المؤسسة.
98	جدول رقم (19): يتعلق بوضوح أنماط الاتصال في المؤسسة.
98	الجدول رقم (20): يتعلق بحجم مجموعة العمل.
99	الجدول رقم (21): يوضح معاملة المشرف في العمل.
100	الجدول رقم (22): يوضح صعوبة التواصل مع المشرف.
100	الجدول رقم (23): يوضح مدى رضا العمال على طريقة معاملة المشرف.
101	جدول رقم (24): يتعلق بإتاحة المشرف الفرصة للتعبير عن انشغالات المهنية.
101	جدول رقم (25): يوضح التعليمات التي تصدر عن المشرف.
102	الجدول رقم (26): يتعلق بسماع المشرف بالاتصال مع الزملاء خارج القنوات الرسمية.

قائمة الجداول

102	جدول رقم (27): يوضح الشعور بالتقدير والاحترام من طرف المشرف وعلاقته بالالتزام في العمل.
103	الجدول رقم (28): يوضح مدى الرضا عن طريقة العمل:
103	جدول رقم (29): حول تلقي عرض عمل خارج المؤسسة.
104	الجدول رقم (30): يوضح مساعدة نظام التهوية في المؤسسة على العمل.
105	الجدول رقم (31): يتعلق بمكان العمل يتميز بالضوضاء.
106	الجدول رقم (32): يتعلق بتقييم مستوى الإضاءة في مكان العمل.
106	الجدول رقم (33): يوضح توفر النظافة في مكان العمل
107	الجدول رقم (34): يتعلق بتوفر مكان العمل على وسائل الأمن والسلامة.
107	الجدول رقم (35) يوضح تأثير نقص مستلزمات العمل على الأداء.
108	الجدول رقم (36): يتعلق بساعات العمل تتناسب مع الجهد.
108	الجدول رقم (37): يوضح مدة الرضا على بيئة العمل.
109	الجدول رقم (38): يوضح آراء العمال فيما يخص الوسائل التي تزيد من الرضا الوظيفي وبقمنا بتحليل الإجابات المفتوحة ولمسناها.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
38	الشكل رقم (01): يوضح التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة
45	الشكل رقم (02): يوضح مراحل الضغوط
49	الشكل رقم (03): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط
55	الشكل رقم (04): يوضح عناصر الرضا الوظيفي
63	الشكل رقم (05): يوضح تقنية قياس الاتجاهات لليكارث
65	الشكل رقم (06): يوضح هرم ماسلو للحاجات
67	الشكل رقم (07): يوضح نظرية الحاجات عند ألدفير
70	الشكل رقم (08): يوضح نموذج التوقع عند فروم:

مقدمة

يعد موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي تكتسي أهمية في الحياة التنظيمية، ذلك أن الفرد العامل له جسم ونفس وعلاقات اجتماعية مع الأفراد، ومن هذه المنطلق تجابهه عدة مشاكل تنظيمية من أهمها التي تتعلق بأعباء العمل، ضغط القوانين أو البيئة الفيزيائية للعمل فحظيتين باهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم بصفة عامة وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي ويرجع هذا الضغوط من انعكاسات سلبية أو ايجابية على العمال.

ونظرا لأهمية العنصر البشري في المؤسسة باعتباره أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تحقيق أهدافها فإن أغلب هذه المؤسسات تهتم بدرجة رضاه عن عمله فبرنامجها يكمن في تحريض طاقاتها البشرية من خلال توفير جميع الوسائل الممكنة لتحقيق درجة معينة من الرضا الوظيفي لديها.

والدراسة الراهنة تتناول موضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي من خلال تناول مجموعة من المتغيرات التي تمكننا من إيجاد العلاقة بين متغيري الدراسة.

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

الفصل الأول: يضم الإطار المفاهيمي للدراسة الأسباب اجتياز الموضوع وكذا أهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى الإشكالية وتحديد المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة، وأخيرا الدراسات السابقة المتعاقب بالموضوع أما **الفصل الثاني:** فقد خصصناه لتناول المقاربات النظرية والمتمثلة في المدرسة الكلاسيكية والنيوكلاسيكية بالإضافة إلى المدرسة الحديثة.

أما **الفصل الثالث:** فخصصناه حول الضغوط المهنية والمتمثلة في عناصرها ومصادرها بالإضافة إلى أهمية وأنواع الضغوط المهنية وخصائص، ومستويات ومراحل تطور الضغط المهنية، آثار واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وأهم نظرياتها.

أما **الفصل الرابع:** والأخير فقد قمنا به بتناول موضوع الرضا الوظيفي من خلال عناصره، أهميته وأنواعه، خصائصه، مؤثراته، والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، طرق قياسه ونتائجه وأخيرا نظريات الرضا الوظيفي.

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

الفصل الخامس: وقد ضم مجالات الدراسة (المجال المكاني، المجال الزمني، والبشري) والإجراءات المنهجية المتمثلة في الفرضيات، المنهج، أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى طريقة اختبار العينة دون أن ننسى الأساليب الإحصائية.

أما الفصل السادس: فقد تطرقنا فيه لعرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائجها إضافة إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة، كما قمنا بتحديد مجموعة القضايا التي تثيرها الدراسة. وفي الأخير توصلنا إلى خاتمة كحوصلة نهائية لهذه الدراسة لتليها قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية وأهداف الدراسة

ثالثاً: الإشكالية

رابعاً: الإطار المفاهيمي

خامساً: الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل المعنون بالإطار المنهجي موضوع الدراسة وبعض العناصر التي ينبغي على الباحث التطرق إليها من أجل الوصول إلى فهم واستيعاب موضوع الدراسة وذلك من خلال التطرق إلى أسباب اختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة وتحديد الإطار المفاهيمي للدراسة كذلك التطرق إلى إشكالية الدراسة وبعض الدراسات السابقة، وهذا من أجل شمولية البحث ووضوحه.

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

إن سبب اختيار موضوع دراستنا هذه لم يكن اعتباطياً أو عفويا بقدر ما هو مبني على وحدات ومبررات واختيارنا كان بفعل وجود أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وتتمثل:

أ- الأسباب الذاتية:

- الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع وحب الاستطلاع والاكتشاف.
- الرغبة في الاطلاع على واقع الضغوط المهنية داخل المؤسسة الجزائرية.
- السعي لإثراء معارفنا في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل وذلك بغرض توظيفها مستقبلا.

ب- الأسباب الموضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث نظري ميداني
- عدم وجود طريقة مثلى للتغلب على الضغوط المهنية في المؤسسات الجزائرية.
- قيمة الموضوع المعرفية والعلمية.
- محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضى الوظيفي.

ثانياً: أهمية وأهداف الدراسة

1- أهمية الدراسة:

وتتجلى أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

أ- أهمية عملية:

- التعرف على أهم أنواع الضغط المهني لدى العاملين بالمؤسسة.
- تبرز أهمية هذه الدراسة أنها تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط المهنية ورسم سياسات واضحة كفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عنها تحسين الإنتاج في المؤسسة.
- التعرف على أهم مظاهر الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي.
- محاولة تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي.

ب- أهمية علمية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على نتائجها التي قد تكون بداية انطلاق لدراسات أخرى.
- كما تقدم هذه الدراسة للمهتمين بموضوع الضغوط المهنية من باحثين وموظفين أهم ما توصلت إليه الدراسات السابقة وأهم مصادر ومسببات الضغوط المهنية.
- تساعد هذه الدراسة في تطوير وإثراء المعرفة العلمية بموضوع الضغوط المهنية وكذلك الرضا الوظيفي.

2- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف مسطرة يسعى جاهدا إلى تحقيقها ويرجع من ورائها الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي تثيره الدراسة ويمكن تحديد أهداف هذه الدراسة في نمطين هما:

أ- أهداف عملية:

- معرفة مستويات الضغوط المهنية عند العاملين.
- التعرف على مؤشرات ومصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالمؤسسة والبيئة المادية والوظيفية لدى العاملين بالمؤسسة.
- توضيح ماهية الضغوط المهنية والتعرف على النتائج المترتبة عنها، وعلاقتها بالرضا العام للفرد وأفراد المؤسسة.

ب- أهداف علمية:

- إجراء بحث علمي أكاديمي
- محاولة إثراء المكتبة العلمية بدراسة تتناول هذا الموضوع باستخدام أسلوب علمي.
- توسيع معلوماتنا في مجال تخصصنا فهي تفيد في اكتساب الخبرات المنهجية في البحث العلمي الاجتماعي.

ثالثا: الإشكالية

تسعى المؤسسات جاهدة في شتى القطاعات على تحقيق التطور والنجاح والحفاظ على الاستقرار الداخلي لها، قصد منافسة المؤسسات وهذا لا يتحقق إلا بوجود موارد بشرية كفؤة قادرة على خلق الإبداع وتفجير طاقاتها الكامنة ذلك أن العنصر البشري هو القوة الحقيقية لدى وجب الإلمام بجميع ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال وبالأخص الضغوط المهنية التي يتعرض لها داخل المؤسسة.

و لقد أضحي موضوع الضغوط المهنية من أهم المواضيع الأساسية التي تحظى باهتمام الدارسين والباحثين والمفكرين وعلماء الاجتماع وعلماء النفس الاجتماعي ومنظرو التنظيم الإداري، حيث أصبحت من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، فهي تحد من قدراتهم وتعرقل تحقيق الأهداف وعدم الرضا عن العمل، ومن المعروف أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها لا يكتمل إلا برضا العاملين فيها، حيث يعتبر هذا الأخير عن الاتجاهات التي يحمله الفرد اتجاهها فالمؤسسة التي لا يشعر العاملون فيها بالرضا عن العمل والبيئة العمل يكون نجاحها أقل من التي تكون الرضا العاملين فيها مرتفع، حيث تنعكس المشاعر الباطنية للعامل على سلوكياته الظاهرة من كثرة الغيابات، والتفاني في العمل، كثرة الشكاوي، عكس الراضي عن عمله الأكثر تكاملا وتفاعلا مع وظيفته.

وعليه كان موضوع الضغوط المهنية محظ اهتمام العديد من المفكرين من خلال المقاربات النظرية التي تناولت العديد من المفكرين من خلال المقاربات النظرية التي تناولت موضوع دراستنا بدأ بالمدرسة الكلاسيكية التي اهتمت بالعمل وأهملت العامل وذلك بفرض الرقابة الصارمة في حين نجد أن المدرسة النيوكلاسيكية نادى بعكس ذلك حيث رأت أن الاهتمام بالجانب الإنساني للعنصر البشري كفيل بتحقيق رضا العامل، أما المدرسة الحديثة فقد كانت لها نظرة شاملة أجمعت فيها الاهتمام بالعامل والعمل.

وبما أن الضغط المهني يمارس على الفرد داخل المؤسسة فإن الرضا الوظيفي يعكس عمل الفرد داخلها، وبهذا فكلاهما وجهان لعملة واحدة ألا وهي الفرد الذي يجمع الضغط بالرضا.

فالاهتمام بهذا الموضوع لم يشمل مؤسسات المتقدمة فقط بل حتى المؤسسات المجتمعات النامية بما فيها الجزائر، ومن هذا المنطق سنحاول من خلال دراستنا أن نبين طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي داخل مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل.

وعليه تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول تساؤل رئيسي مفاده ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي؟ وقصد ضبط موضوع الدراسة أكثر والتحكم في مساره قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- هل تؤدي قوانين العمل الصارمة على عدم الارتياح في العمل؟
 - 2- هل يؤدي الإشراف الصارم إلى خفض الروح المعنوية للعمال؟
 - 3- هل تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني؟
- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة.

-الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الأولى: تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم ارتياح في العمل.
- الفرضية الثانية: يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال.
- الفرضية الثالثة: تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني.

رابعاً: المفاهيم والمصطلحات

إن تحديد المفاهيم من أهم القضايا الرئيسية التي توجه عملية البحث الاجتماعي لأنها ترتبط بالإطار التصوري الذي ينطلق منه الباحث لدراسة ظاهرة معينة في الواقع، حيث يمكننا من تحديد الدلالات ومعاني المفاهيم التي تبرز عناصر البحث والتي تكون كأدوات مفتاحية للكشف عن الظاهرة المدروسة والإطار المفاهيمي لدراستنا يتكون من:

الضغط، المهنة، الضغوط المهنية، الرقي، الوظيفة، الرقي الوظيفي، العامل، المؤسسة، الضغوط البيئية، الاستقرار المهني، الإشراف، الروح المعنوية.

1- الضغط:

لغة: من ضغط، يضغط، ضغط الشيء بمعنى اعتصاره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر (1).

اصطلاحاً:

التعريف الأول: الضغط يعنى الإكراه، وقصر وجهد قوي وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم وقواه العقلية(2)

التعريف الثاني: يعرفه الدكتور هانز سيلاي، استجابة جديدة غير محددة لمطلب معين(3).

(1) علي بن هادي وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 1979، ص 588.

(2) فوزي شعبان مذكور، ضغوطات وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2006، ص 2.

(3) أحمد ماهر، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2003، ص 85.

التعريف الثالث: يعرف على أنه نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي: هي مجموعة من المثيرات السلبية تتواجد في بيئة العمل الداخلية أو الخارجية تؤثر على سلوك الأفراد وحالتهم النفسية والجسمية وفي أدائهم لعملهم.

2- المهنة:

لغة: من الفعل مهن وهو حسن المهنة والمهنة وهي خرقاء لا تحسن المهنة وفلان في مهنة، أهمله من سقى ورعى وغير ذلك وهو ما هنهم وهو مهانه⁽²⁾.

اصطلاحا:

التعريف الأول: مجال عمل يختاره الفرد ليكون عمله على مدى حياته العملية ويكون له مصدر ودخل وبعين الوقت مجال إشباع حاجات اجتماعية وذاتية متعددة⁽³⁾.

التعريف الثاني: هي الدور الاجتماعي الذي يؤديه الراشد في المجتمع والذي يحصل عن طريقه بشكل مباشر أو غير مباشر على نتائج اجتماعية ومالية والذي يشكل بؤرة اهتمامه الرئيسية في حياته⁽⁴⁾.

التعريف الثالث: مجموعة أنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجات الأساسية ومن جانب آخر دورا اجتماعيا يحدده تقسيم العمل العام في المجتمع⁽⁵⁾.

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن نشاط يزاوله الفرد عن طريق تحديد الأدوار، المهام، الواجبات، الصلاحيات، مقابل أجر معين.

3- الضغوط المهنية:

التعريف الأول: يعرفها كل من Frenech Regensetobb: عدم الموازنة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله⁽⁶⁾.

(1) طه عبد العظيم حسن، سلامة عبد العظيم حسن، استراتيجية إدارة الضغوط البيئية والنفسية، دار الفكر، عمان، الأردن، 2006، ص 22.

(2) هشام زروقة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص 68.

(3) سعاد نايف برونوطي، إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، ط2، 2004، ص 124.

(4) عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008، ص 18.

(5) إبراهيم جابر السيد، قاموس علم الاجتماع وعلم النفس، دار البادية ناشرون وموزعون، عمان، 2013، ص 329.

(6) صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2005، ص 160.

التعريف الثاني: يعرفها ميلز: أنها ردة فعل داخلي ناتج عن عدم قدرة الفرد الولاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه⁽¹⁾.

التعريف الثالث: يعرفه سمير عسكر؛ مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تمثل تهديد له⁽²⁾.

التعريف الإجرائي: هي ردود أفعال بدنية وسلوكية تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات داخلية أو خارجية في بيئة عمله تؤدي إلى اضطرابات في سلوك العامل وعدم توازنه وتتجلى هذه الضغوط فيما يلي: التوتر، القلق، الغياب، انخفاض الروح المعنوية، العزلة، الإضرابات والصراعات.

4- الرضا:

لغة: الرضا من الفعل يرضى رضا ورضاء ورضوان ومرضات بالشيء وعنه وعليه واختياره وقبله، له الشيء: رأه له أهلاً: من كذا اكتفى والرضا في اللغة هو ضد القسط.

الرضا القبول والموافقة، الارتياح والقناعة الاكتفاء عن الرضا، بطبعة خاطر⁽³⁾.

اصطلاحاً:

التعريف الأول: يعرف على أنه ارتياح النفس والبساطة عن عمل ترغب فيه⁽⁴⁾.

التعريف الثاني: يتضح من هذا التعريف أن الرضا هو شيء معنوي يمس الجانب النفسي للفرد نتيجة الارتياح النفسي والبساطة والشعور بالطمأنينة.

التعريف الثالث: يعرفه "زكي بدوي" على أنه هو الشعور بالسرور والطمأنينة الذي يصحب تحقيق الهدف بالرضا الناتج عن إتمام العمل ويدل مصطلح الرضا عن قدرة النظام الاجتماعي في مجتمع ما على جعل أغلبية أعضائه يقبلون مفاهيمه المتصلة بالقيم ويوافقون عليها⁽⁵⁾.

(1) المستعان عويد، مصادر الضغوط في العمل-دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي المحلي المصرفي لدراسات النفسية، المجلد 8، العدد 2، القاهرة، 1998، ص 113.

(2) سمير عسكر، متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف في دولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة الرياضية، معهد الإدارة العامة، العدد 60، 1988، ص 69.

(3) ابن المنظور، لسان العرب، دار المعرفة، القاهرة، ط1، ص 28.

(4) جمال عبد الناصر، المعجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص 192.

(5) أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر والتوزيع، لبنان، ط2، 1992، ص 480.

التعريف الإجرائي: الرضا هو ذلك الشعور بالذي يمس الجانب الداخلي النفسي للفرد فيحس بالارتياح والطمأنينة والسرور والقناعة اتجاه عمله.

الوظيفة:

لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك من زمن معين وتأتي بمعنى الخدمة المعينة (1).

اصطلاحاً:

التعريف الأول: هي مجموعة الواجبات والمسؤوليات التي تتطلب فرداً لأدائها (2).

التعريف الثاني: هي كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية (3).

التعريف الثالث: هي وحدة من وحدات العمل من عدة أنشطة مجتمعية متشابهة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم واحد أو أكثر (4).

التعريف الرابع: هي مجموعة من الواجبات التي تؤدي بواسطة فرد ما، ولها صفة التكرار ولها صفة التماثل، وتحتاج إلى تجانس في المعارف والمهارات، وهي موجودة بصرف النظر عن وجود من يشغلها أو عدمه (5).

التعريف الإجرائي: الوظيفة هي مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والصلاحيات التي يزاولها الفرد في بيئة عمله.

5- الرضا الوظيفي:

التعريف الأول: هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.

التعريف الثاني: الرضا الوظيفي من وجهة نظر "هوبوك" عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئية التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

(1) عثمان فريد رشدي، التدريب المهني، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2012، ص 63.

(2) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 2002، ص 159.

(3) عثمان فريد رشدي، مرجع سابق، ص 63.

(4) علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، د ط، 1975، ص 246.

(5) فيصل عبد الرؤوف الدحلة، تكنولوجيا الأداء البشري، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، د ط، 2010، ص 59.

التعريف الثالث: أما "سترونج" فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة (1).

التعريف الرابع: عرفه "دافيس" على أنه ظاهرة داخلية ضمن العمل بالأمر أي العامل نفسه وهو بذلك نتيجة التكيف مع العمل وبالتالي فالرضا عن العمل وعدمه يؤثر في شعور وقرارات وسلوكيات العمل (2).

التعريف الإجرائي: الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد العامل اتجاه ما يقوم به من عمل وذلك لغرض إشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.

6- العامل:

لغة: اسم الجمع عمال، اسم العامل، الكثير العمل أو الذائب عليه، العامل من يعمل في مهنة أو وظيفة، القوى العاملة، العمال أو الموظفون في مشروع أو نشاط معين (3).

اصطلاحا:

التعريف الأول: يعرفه زكي بدوي، على أنه كل ذكر أو أنثى يؤدي عملا يدويا أو غير يدوي لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب العمل وتحت سلطته وإشرافه (4).

التعريف الثاني: يعرف من الناحية القانونية أي في المادة 2 من قانون العمل 11/90 والبيت نصت على ما يلي: العمال هم الذين يؤدون عملا يدويا أو فكريا مرتب في إطار تنظيم الحساب لشخص آخر طبيعي أو معنوي عمومي أو خاص يدعى المستخدم (5).

التعريف الثالث: يعرفه عبد المنعم عبد الحي على أنه كل من يباشر العملية الإنتاجية باختلاف مركزه السوسيو مهني، أي كل من يوجد داخل الورشة (6).

(1) منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ط1، 2015، ص 38.

(2) مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية (مدخل تحقيق الميزة التنافسية)، دار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص 112.

(3) علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص 554.

(4) أحمد زكي بدوي، مرجع سابق، ص 38.

(5) محمد الصغير بعلي، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قالمية، الجزائر، 1992، ص 38.

(6) عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي، المصنع والمشكلات الاجتماعية، مصر، ط2، 1984، ص 19.

التعريف الإجرائي: عبارة عن فرد عامل يشغل في وظائف مختلفة في المؤسسة مقابل أجر مادي أو معنوي أو كلاهما من أجل تحقيق أهداف محددة.

7- المؤسسة:

لغة: يقصد بالمؤسسة جمعية أو معهد أسس لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية ويقال مؤسسة علمية أو خيرية أو اقتصادية ويقال مؤسسة علمية، صناعية (1).

اصطلاحاً:

التعريف الأول: يعرفها بارسونز على أنها وحدة اجتماعية تقام وفقاً لنموذج بنائي معين لتحقيق أهداف محددة (2).

التعريف الثاني: يعرفها مؤيد سعيد: على أنها وحدة اجتماعية هامة أو تكوين اجتماعي منسق نوعي يتقابل فيه الأفراد ضمن حدود محدودة واضحة من أجل تحقيقي أهداف مشتركة (3).

التعريف الثالث: يعرفها يوسف سعداوي بأنها الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي (4).

التعريف الإجرائي: عبارة عن حيز مكاني زمني يتم التحويل فيها مدخلات إلى مخرجات عبر مجموعة من الأنشطة أو الوظائف ومن خلال إتباع قواعد رسمية.

8- الضغوط البيئية:

التعريف الأول: هي مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد، والتي لها علاقة بأداء عمل معين (5).

(1) المنجد في اللغة العربية، دار الشروق، بيروت، ط 31، 1991، ص 10.

(2) طلعت إبراهيم لطفي، مدخل إلى علم اجتماع التنظيم، مكتبة عريب، مصر، د ط، 1993، ص 9.

(3) مؤيد سعيد سالم، نظرية المنظمة، دار وائل للنشر، الأردن، 2000، ص 9.

(4) يوسف سعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسة، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 17.

(5) حسن راوية، إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2004، ص 399.

الفصل الأول:.....الإطار المنهجي للدراسة

التعريف الثاني: كما يقصد بها الوسط الذي يؤدي به العامل والفنيين أعمالهم، والذي يقضون فيه الساعات الطويلة والتي تؤثر بصورة غير مباشرة على مردوديتهم من تهوية وإضاءة وضوضاء ودرجة حرارة (1).

التعريف الإجرائي: الضغوط البيئية يمكن القول عنها أنها ظروف العمل الفيزيائية ومجموعة العناصر والمثيرات والقوى التي تسبب للفرد العامل الشعور بالقلق والإرهاق والتوتر.

9- الاستقرار المهني:

التعريف الأول: استقرار الموظف في مهنته وينسب من معدلات البناء في العمل وتحسب المنظمات متوسط العمل الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار المهني وتعمل على تكريسه (2).

التعريف الثاني: يعرفهم محمد علي محمد " ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستحيلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية مضافة لتحقيق التكامل والاستقرار (3).

التعريف الثالث: درجة ومدى ارتباط الأفراد بالمؤسسة التي يعملون فيها وعمله على تحقيق أهداف المؤسسة (4).

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن درجة ارتياح العامل في بيئة عمله ومحافظة عليه.

10- الإشراف:

لغة: الإشراف مصدر للفعل أشرف، وأشرفت عليه إطلعت عليه من فوق، وقد ورد في منجد الطلاب أن معنى أرشف الشيء: علا وارتفع وانتصب، والمشرف من الأماكن والمطل عليه (5).

(1) حمدي ناصر، إدارة السلوك التنظيمي، الإدارة العامة، الرياض، ط2، 1993، ص 168.

(2) حسن الحاف، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، عربي إنجليزي، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، ص 29.

(3) محمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، د ط، الكويت، ص 200.

(4) محمد علي محمد، مجتمع المصنع، الهيئة العرفية للكتاب، الإسكندرية، 1972، ص 162.

(5) مجمع اللغة العربية، دار الفكر، لبنان، ط1، 1995، ص 32.

اصطلاحاً:

التعريف الأول: هو نشاط علمي منظم تقوم به سلطات إشرافية على مستوى عمال من الخبرة في مجال الإشراف (1).

التعريف الثاني: تعرفه "مارغريت ميد" هو فن بناء العلاقات الإنسانية بين كل من المشرف والمشرف عليه، والذي يقوم على مسؤولية تعاون كل منهما لنجاح العمل الذي يقوم به (2).

التعريف الثالث: هو قيادة وتنسيق وتوجيه عمل الآخرين لتحقيق أهداف معينة، فالمرشد يرشد مرؤوسيه بحيث ينتجون الكم والنوع المطلوب في حدود الزمن المرغوب فيه (3).

التعريف الإجرائي: هو حجم مجموعة العمل التي يديرها المسؤول في عمله بحيث يهدف إلى التوجيه والإرشاد.

11- الروح المعنوية:

التعريف الأول: يقصد بالروح المعنوية Moral تلك الروح أو المزاج السائد بين جماعة من الأفراد التي تتميز بالشعور بالثقة في الجماعة، وبتقّة الفرد في دوره في الجماعة وكذلك الشعور بالولاء تجاه الجماعة، والاستعداد للكفاح من أجل تحقيق أهداف الجماعة، فالروح المعنوية تشير على العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة كما تشير إلى علاقة الأفراد بالقيادة وإحساس العامل بالرضا عن نفسه وعن عمله (4).

التعريف الثاني: حالة نفسية تدفع بالفرد إلى الإقبال على العمل بحماس كبير وتعاون عال مع الجماعة والالتزام بأهدافها.

التعريف الثالث: قدرة الجماعة على تحقيق أعلى قدر من التكامل والاندماج والانتظام والتنسيق الدائم لتحقيق أهداف مشتركة (5).

(1) مجدي عزيز إبراهيم، معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم والتعلم، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2009، ص 302.

(2) محمد زيدان حمدان، تقييم وتوجيه التدريس كتاب المعلمين والتربويين المشرفين، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، د س، ص 75.

(3) إبراهيم محمد عطى الله، الإشراف العلمي والتوجيه التربوي، مكتبة النهضة، القاهرة، 1998، ص 11.

(4) عبد الرحمان محمد عيسوي، علم النفس الإنتاج، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص ص 99، 106.

(5) ناصر قاسي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2001، ص 50.

التعريف الإجرائي: الروح المعنوية هي درجة الروح السائدة بين جماعة العاملين في المؤسسة والتي تتميز بالثقة والولاء والإخلاص لها والاستعداد والكفاح من أجل تحقيق أهداف مشتركة ناجحة.

خامسا: الدراسات السابقة

إن نمو المعرفة وتشعبها يفرض على الباحث عند ولوجه في أي بحث على الاطلاع على الدراسات السابقة أو المشابهة لموضوع الدراسة، فالدراسات السابقة تمثل بناءً منهجيا وعلميا مهما لبناء البحث السيسولوجي، فهي خطوة من أهم الخطوات في عملية البحث لما تكتسبه من أهمية في تدعيم وتوجيه مسارات البحث، إذ أنها مصدر مهم من مصادر تزويد الباحث بالعديد من الأفكار حول المشكلات ذات قيمة علمية وعملية تستحق البحث وبيان موقع الدراسة الذي هو بصدد دراستها من خلال الاطلاع على الأطر النظرية والفروض التي اعتمدها هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها (1).

ومن هذا المنطق سوف نحاول عرض مجموعة من الدراسات المرتبطة مع موضوع دراستنا، وعلى هذا الأساس قمنا بتصنيف على أساس موضوع الدراسة عامة وحسب فروض الدراسة.

1- حسب موضوع الدراسة:

الدراسة الأولى:

- عنوان الدراسة: الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية.
- زمان ومكان الدراسة: 2009/2008 معهد التربية البدنية والرياضية الشلف.
- صاحب الدراسة: العربي سحنون.
- التساؤل الرئيسي:
- ما نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية الرياضية؟
- الأسئلة الفرعية:
- ما هي الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية؟
- هل أساتذة التربية البدنية والرياضية رضوان وظيفيا في ظل هذه الضغوط المهنية؟
- هل هناك علاقة بين الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضة والرضا الوظيفي؟

(1) وائل عبد الرحمن النيل، عيسى محمد قحل، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان،

• فرضيات الدراسة:

-الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية والرضا الوظيفي؟

• الفرضيات الفرعية:

- توجد جملة من الضغوط المهنية لدى الأساتذة التربية البدنية والرياضة.
- هناك نوع من الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية بالرغم من وجود الضغوط المهنية.
- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة.

• أهداف الدراسة:

- تحديد نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضة.

• المنهج المستخدم: المنهج المسحي:

• أدوات جمع البيانات: الاستمارة.

• عينة الدراسة: تبلغ مفردات عينة الدراسة 100 أستاذ التربية البدنية والرياضة.

• نتائج الدراسة:

- أن مدرس التربية البدنية والرياضية تربطه علاقة حسنة بالتلاميذ وبأساتذة المواد الأخرى بحيث أنها تشجعه وتحفزه على العمل.

- كشفت الدراسة أيضا أن الأساتذة أكثر ضغطا وأكثر قلقا، واستهداوا للإصابة بالأمراض الناتجة عن الضغط والسبب في ذلك يعود إلى الاختلاف في بعض المتغيرات الخاصة بالبيئة المدرسية وإلى بعض الخصائص الفردية. (1)

على الرغم من أن ميدان هذه الدراسة بعيدا عن ميدان دراستنا لأنها درست الضغوط المهنية في ميدان التربوي أما دراستنا فتتمت في الميدان الصناعي، ويمكننا الاستعانة بهذه الدراسة في تحديد الإشكالية والإجراءات المنهجية وصياغة أسئلة الاستمارة.

(1) العرابوي سحنون، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في نظريات ومناهج التربية البدنية والرياضة، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008/2007.

الدراسة الثانية:

- دراسة شاطر شفيق بعنوان: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل.
- التساؤل الرئيسي:
- ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- التساؤلات الفرعية:
- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبط بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟
- فرضيات الدراسة:
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للموارد البشرية سلبا على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.
- هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- أهداف الدراسة:
- إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها في المؤسسة عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط.
- هدفت أيضا إلى أن تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة إلى وضع استراتيجيات فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي.
- المنهج المستخدم:
- المنهج الموجبي، المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وكذلك منهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي.
- أدوات جمع البيانات: الاستبيان.

• العينة: تمثلت في 65 مفردة تم اختيارها عشوائيا من كل الأصناف الوظيفية.

• نتائج الدراسة:

- أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن الضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي. (1)

لقد تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية في حين أن الدراسة الحالية تتطابق معها وتتناول علاقة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي كما أن مكان إجراء الدراسة مشتركة بينهما. وقد أفادتنا في تحديد جوانب وأبعاد ضغوط العمل وكذلك وضع فرضيات واستخراج مؤشرات ضغوط العمل والرضا الوظيفي واستقدنا منها أيضا في الجانب النظري - وفي بناء أمثلة الاستمارة.

الدراسة الثالثة:

• عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

• زمان ومكان الدراسة: 2010، مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

• صاحب الدراسة: مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري.

• إشكالية الدراسة: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي من جهة نظر الأفراد العاملين بحرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة.

• أهداف الدراسة:

- تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها وكذا الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة.

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود.

- التعرف على الحد من الآثار السلبية لضغوط العمل لديهم.

- كذلك معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالات إحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية الوظيفية.

(1) شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بو مرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، الجزائر 2010/2009.

- المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.
 - أدوات جمع البيانات: الاستبيان.
 - عينة الدراسة: تبلغ مفردات عينة الدراسة 191 مفردة.
 - نتائج الدراسة:
 - مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع.
 - اتضح أن عدد من أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي.
 - اتضح كذلك أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جدا على واحد من مستويات الرضا الوظيفي ويتمثل في العبارة (وجود الحوافر التشجيعية كالترقيات والمكافئات).
 - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل ارتباط بيرسون عند 0.05 فأقل بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي. (1)
 - تتطابق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في الأهداف ومحاولة التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يواجهها وكذا الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في حرس الحدود، وكذلك بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها وتخدم دراستنا وهي مستوى ضغوط العمل لدى معظم الأفراد الدراسة مرتفع.
 - معظم أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي.
- الدراسة الرابعة:**
- عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
 - زمان ومكان الدراسة: 2012/ محافظات غزة.
 - صاحب الدراسة: محمد حسن خميس أبو رحمة
 - إشكالية الدراسة: علاقة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة برضاهم الوظيفي.
 - أهداف الدراسة:
 - الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم ووكالة العون بمحافظة غزة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم.

(1) مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي رسالة لنيل شهادة الماجستير، جامعة نايف العربية- للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا، السعودية، 2010.

- معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين في وزارة التربية والتعليم العالي وكالة العون في محافظات غزة.
- الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة ورضاهم الوظيفي.
- عينة الدراسة: تبلغ مفردات عينة الدراسة 189 مشرف ومشرفة.
- المنهج: الوصفي التحليلي.
- الأدوات: الاستبيان.
- نتائج الدراسة:
- يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة 63.34%.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة الضغوط التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع (حكومية أو تابعة لوكالة العون) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في متوسطات وتقديرات المشرفين التربويين لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف لصالح (أكثر من 15 مدرسة).
- توصلت الدراسة إلى أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع والمؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومية، وكالة) عدد المدارس التي يفرق عليها المشرف وعدد سنوات الخدمة كمشرف والمنطقة التعليمية.
- ولهذا نستنتج بأن هذه الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مشرفين التربويين تتناسب وموضوع دراستنا الحالية وعلاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي وذلك من خلال عنوانها بالإضافة الى توصلها بأن المشرفون يتعرضون إلى الضغوط المهنية وبأن الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي، نوع المشرفين) وهذا ما يساعدنا في دراستنا الحالية في وضع مؤشرات لدراسة وهذا صياغة الفرضيات. (1)

(1) محمد حسين خميس أبو رحمة، ضغوط العمل، وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفين التربويين دراسة ميدان بمحافظ غزة مذكرة لنيل شهادة ماجستير الجامعة الإسلامية فلسطين، 2012 ص 18.

2- حسب فروض الدراسة:

الدراسة الخامسة:

عنوان الدراسة: الاشراف والرضا الوظيفي.

- زمان ومكان لدراسة: 2008/2007 بالمؤسسة المينائية بسكيكدة. (EBS)
- صاحب الدراسة: بوعكاز فريد.
- السؤال الرئيسي:

ما هو نمط الإشراف الذي يؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى العمال؟

• الأسئلة الفرعية:

- إلى أي مدى يؤثر نطاق الإشراف الضيق والواسع على مستوى الرضا الوظيفي؟
- هل تؤثر طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعمال على مستوى الروح المعنوية للعمال؟
- ما هو نمط الإشراف السائد بالمؤسسة المينائية بسكيكدة؟
- وقد طرحت الدراسة الفردية عامة حول الارتباطات القائمة بين كنمط الإشراف والرضا الوظيفي وفرضيتين جزئيتين للبرهنة والتأكيد من العلاقات القائمة بين نطاق الإشراف والرضا الوظيفي وبين علاقة السلطة ومستويات الرضا الوظيفي.
- المنهج المستخدم: طريقة المسح بالعينة كإحدى طرائق المنهج الوظيفي.
- أدوات جمع البيانات: الاستمارة والمقابلة والملاحظة، إضافة إلى السجلات والوثائق لجمع المعلومات والبيانات اللازمة من واقع المؤسسة المينائية.

• نتائج الدراسة:

- نمط الإشراف السائدة يرتبط ارتباطا وثيقا بمستوى الرضا الوظيفي، وأن العامل في المؤسسة المينائية في سكيكدة يتلقى الأوامر والتعليمات من رئيس واحد أثناء العمل، الأمر الذي خلق لديه مشاعر الرضا.
- نطاق الإشراف ببعديه الواسع الضيق يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، حيث أسفرت الدراسة على أن الإشراف الواسع المبني على المرونة والمشاركة في اتخاذ القرارات والاستقلالية في أداء العمال يؤدي الى زيادة الرضا في حين الإشراف الضيق الذي يتسم بالرقابة الصارمة والمتابعة الدقيقة يعرضي الى عدم ارتياح العمال.
- طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعمال تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، حيث أثبتت الشواهد الميدانية لهذه الدراسة أن العلاقات الحسنة بين الرئيس والمرؤوس والمبنية على الثقة والاحترام والتعاون

والانسجام تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي، في حين أن العلاقة السيئة والتي يسودها الغموض والشك وعدم التقدير تؤدي إلى تدمير وعدم الارتياح العمال. (1)

نستنتج من خلال النتائج المتوصل إليها أن مستوى نطاق الإشراف يؤثر على الرضا الوظيفي حيث أن الإشراف الواسع يتسم بالمرونة وبالتالي يخلق نوع من الرضا لوظيفي والعكس صحيح، وهذا ما يرتبط بموضوع دراستنا كما أن طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعمال تؤثر على مستويات الضغوط والرضا. وقد أفادتنا هذه الدراسة في تعميق فهمنا لموضوع البحث خلال توجيهنا للفروض، المؤشرات، الجانب النظري، وأيضا من خلال النتائج المتوصل إليها.

الدراسة السادسة:

- عنوان الدراسة: أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين.
- زمن ومكان الدراسة: 2012/2011 بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية قسنطينة.
- صاحب الدراسة: بوقال نسيم.
- التساؤل الرئيسي: ما طبيعة أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعمال؟
- الأسئلة الفرعية:
 - ما أثر محتوى وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي للعمال؟
 - ما أثر طبيعة القيادة والإشراف على الرضا الوظيفي للعمال؟
 - ما أثر الاتصال الداخلي للمنظمة على الرضا الوظيفي للعمال؟
 - ما أثر الأجور والحوافز على الرضا الوظيفي للعمال؟
 - ما أثر ظروف العمل الوظيفي المادية على الرضا الوظيفي للعمال؟
- فرضيات الدراسة:

1- توجد هناك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية قسنطينة.

2- توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية مما يتعلق ببيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية قسنطينة، تعزى لمتغيرات الجنس، المستوى التعليمي، التصنيف المهني، عدد السنوات الأخيرة.

(1) بوعكاز فريد، الإشراف والرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير لتنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منثوري قسنطينة، 2008/2007.

• أهداف الدراسة:

- تحديد مدى مساهمة مكونات أبعاد بيئة العمل الداخلية للمنظمة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين والسماح لهم بالوصول إلى أهدافهم جنبا إلى جنب مع أهداف المنظمة محاولين دراسة أسس هذه العلاقة على ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة كجانب تطبيقي.
- المنهج المستخدم: المنهج الوصفي التحليلي.
- أدوات جمع البيانات: اعتمد على استبيان بشكل أساسي كما قام الباحث بمعالجة وتحليل مخرجات الاستبيان إحصائيا وعرضها بواسطة برامج حزمة SPSS الإحصائية.

• نتائج الدراسة:

- وجود أثر ايجابي لمحتوى طبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين وقد أكد العمال بدرجة كبيرة عن رضاهم على عدد ساعات العمل اليومية.
- وجود أثر ايجابي لبعد القيادة والإشراف على الرضا الوظيفي لدى العمال وقد أكد العمال بدرجة كبيرة عن رضاهم على التميز المشرف بوضوح الرؤية واتباع منهجية عمل محددة.
- وجود أثر سلبي لبعد الحوافز والأجور على الرضا الوظيفي للعمال وقد أكدوا على أنهم غير راضيين عما يتلقونه مع طبيعة العمل الذي يمارسونه وكذلك لعدم وجود فرص الترقية وغياب الشفافية والعدالة.
- وجود أثر ايجابي لبعد جماعات العمل على الرضا الوظيفي لدى العمال، وبعد ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي، وقد أكد معظم العمال عن رضاهم على مستوى الإضاءة في مكان عملهم...الخ.(1)

وقد تناولت هذه الدراسة أثر البيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي حيث أنها تتشابه مع دراستنا الحالية في أحد فرضياتها.

الدراسة السابعة:

- عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقته باستقرار العامل في مؤسسة الجزائرية.
- زمان ومكان الدراسة: 2014- مؤسسة اسمنت تبسة.
- صاحب الدراسة: ربيع مطلاوي.

(1) بوقال نسيم، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية قسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم والاقتصاد وعلوم التسيير، جامعة مستوري قسنطينة، 2011/2012.

• أهداف الدراسة:

- محاولة الكشف عن أهم مصادر هذه الضغوط وعلاقتها بمختلف الأساليب التي يلجأ إليها العاملون كردود أفعال نتيجة تعرضهم لهذه الضغوط، كمؤثرات لعدم واستقرارهما المهني.
- التساؤل الرئيسي: ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل واستقرار العامل في مؤسسة اسمنت تبسة؟
- الفرضية العامة: هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل واستقرار العامل في مؤسسة اسمنت تبسة.
- فرضية فرعية الأولى: تدفع الضغوط التنظيمية العامل إلى الاحتجاج داخل مؤسسة اسمنت تبسة.
- فرضية فرعية ثانية: تؤدي الضغوط الشخصية التي يتعرض لها العامل إلى دوران العمل بمؤسسة اسمنت تبسة.
- فرضية فرعية ثالثة: تعمل الضغوط البيئية على انسحاب العامل من عمله بمؤسسة الاسمنت تبسة.
- العينة: تبلغ مفردات عينة الدراسة 265 عامل.
- المنهج: الوصفي.
- أدوات جمع البيانات: الاستمارة كأداة رئيسية واستخدامها الملاحظة والمقابلة كأدوات ثانوية ومساعدة في جميع تلك المعلومات والبيانات.
- نتائج الدراسة:
 - هناك إجماع بين العاملين وعلى اختلاف فئاتهم المهنيين على أن الضغوط عدم كفاية الأجر تعد أولى، وأكثر مصادر ضغوط العمل تهميشا لاستقرارهم المهني بمؤسسة اسمنت تبسة.
 - احتلت ضغوط عبء الدور مرتبة مهمة من حيث تأثيرها السلبي على استقرار العاملين في عملهم وخاصة لدى اطاراتها.
 - هناك علاقة ارتباطيه بين العمل والضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد ممارس بتأثيره السلبي على رضاهم الوظيفي.
 - هناك علاقة بين صراع الدور والضغوط المهنية فهذا أدى إلى غياب الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال.
- أن هذه الدراسة تتطابق مع دراستنا الحالية من خلال مؤشر الفرضية، الاستقرار حيث أفادتنا فهم موضوع دراستنا بالإضافة إلى مناقشة النتائج.⁽¹⁾

(1) ربيع مطاوي، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك قاسي الطويل مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهمال واهتمام كلية العلوم الاقتصادية والتجارب وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة يوم 11.12. فيفري 2014 ص02.

تقييم الدراسات:

بعد استعراض الدراسات السابقة تطرقت إلى ضغوط المهنية والرضا الوظيفي وكذلك التي تطابقت مع فروض دراستنا الحالية، لاحظنا أن أغلبية الدراسات تناولت العلاقة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي فإن الدراسات بينهما كانت كثيرة ومتنوعة حيث تناولنا في الدراسة الحالية سبعة دراسات.

أوجه التشابه:

إن الدراسة الحالية قد تشابهت مع الدراسات السابقة من حيث الموضوع، فمنها ما تشابهت في المتغيرين معاً: الممثلين في الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ومنها ما تشابهت معها فروض الدراسة: والمتمثلة في الإشراف، أثر بيئة العمل الداخلية، الاستقرار.

- الاعتماد في الدراسة الحالية على مختلف الأدوات البحثية من ملاحظات واستمارات ومقابلة ومختلف الوثائق والسجلات التي تم الحصول عليها من المؤسسة.
- تطابقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المتبع في الدراسة والمتمثل بالمنهج الوصفي.

أوجه الاختلاف:

- اختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عنوان الدراسة.
- اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في زمان ومكان إجراء الدراسة إلا دراسة واحدة تشترك في نفس المكان.
- اختلفت الدراسات السابقتين مع الدراسة الحالية في العينة المختارة.
- اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية في بعض أهداف ونتائج الدراسة.

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الأول تم تحديد الموضوع واتضحت لنا الرؤية حول موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وهذا بعد عرض الإطار المفاهيمي للدراسة وإضافة إلى الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع.

الفصل الثاني:

المقربات النظرية لدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

تمهيد:

أولاً: المدرسة الكلاسيكية

- 1- نظرية الإدارة العلمية "فريدريك تايلور"
- 2- نظرية الإدارة العامة "لهزي فايول"
- 3- النظرية البيروقراطية "ماكس فيبر"

ثانياً: المدرسة التقليدية المحدثة النيوكلاسيكية

- 1- حركة العلاقات الإنسانية "إلتون مايو"
- 2- نظرية "x" و "y" "توجلاس ماكريغور"

ثالثاً: المدرسة الحديثة

- 1- النظرية اليابانية Z
- 2- النظرية الموقفية "لورانس ولورشن"

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الضغوط المهنية موضوع مشترك ونقطة تقاطع عدة علوم بحيث تناولت هذا الموضوع عدة مدارس تنظيمية وعدة رواد من أمثال فريديريك تايلور، ماكس فيبر، فايول، إلتون مايو ...، وارتئينا أن نخصص هذا الفصل للحديث عن المداخل النظرية لدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي في المؤسسة، وقد قمنا بتصنيف هذه المداخل إلى ثلاثة مدارس المدرسة الكلاسيكية والمدرسية النيوكلاسيكية والحديثة.

أولاً: المدرسة الكلاسيكية:

تنطوي تحت المدرسة الكلاسيكية في التنظيم عدة نظريات تتشابه في قواسم مشتركة من بينها نظرية الإدارة العملية ونظرية الإدارة العامة والنظرية البيروقراطية، وقد سميت بالمدرسة الكلاسيكية لأنها تقليدية في مبادئها.

ظهرت هذه المدرسة في مطلع هذا القرن، وحتى نستطيع أن نتحدث عنها في الإدارة لابد من أن نستبق ظهورها حتى نعرف الظروف والعوامل التي ساعدت على ظهورها، حيث أنها جاءت بعد الثورة الصناعية التي اجتاحت أوروبا في القرن الثامن عشر وما أفرزته هذه الثورة من ظهور مجموعات أرباب الصناعة والعمل، والمشكلات التي نجمت بسبب وجود قوى العاملة داخل المصانع وكيف يتم تنظيمها والعلاقات المتبادلة بين رب العمل والعمال (1).

حيث أن هذه المدرسة كانت مظلة لإسهامات عدد من الرواد الذين ينتمون إلى بلدان مختلفة بحيث أن هؤلاء الرواد جمعهم نقاط مشتركة في النظريات إلا أن هناك اختلاف وتباين في بعض النقاط الثانوية ومن أبرز هؤلاء الرواد الأمريكي فريديريك تايلور وهنري فايول ومكس فيبر (2).

1- نظرية الإدارة العلمية: فريديريك تايلور "Frederick Taylor" 1880 - 1930 يعتبر "فريديريك تايلور" مؤسس نظرية الإدارة العلمية، حيث أن تايلور التحق سنة 1878 للعمل في شركة أمريكية للحديد والصلب فلاحظ خلال سنوات عمله في هذه الشركة وغيرها (3) تدهور مستوى الإنتاج مع الاختلاف والتباين الكبيرين في كفاءة العمال، وثق تايلور خبرته في مجال الإنتاج في كتابه الشهير "مبادئ الإدارة العلمية" سنة 1911 محاولاً وضع الحلول المناسبة للمشاكل التي وجدها والمذكورة سابقاً وقد

(1) حسين حريم وآخرون، أساسيات الإدارة، دار الحامد، الأردن، ط1، 1998، ص 36.

(2) صفاء نواف بني حمدان، الإدارة والعلاقات الإنسانية، دار الحامد، الأردن، ط1، 2014، ص 27.

(3) حسين حريم وآخرون، مرجع سابق، ص 37.

أصدر أول كتاب له سنة 1903 "إدارة المصنع" والتي يظهر من خلال مبادئه التي يمكن تلخيصها بما يلي: (1)

- 1- تطبيق المنهج العلمي على المشاكل الإدارية والقائم على الملاحظة والقياس والتجربة.
 - 2- حافز الأجور يؤدي إلى رفع كفاية الإنتاجية.
 - 3- وضع معايير قياسية لظروف العمل (مثل الحرارة والرطوبة والإضاءة) وفترات الراحة وإجراءات العمل (2).
 - 4- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بالتساوي بين الإدارة والعاملين.
 - 5- تعاون الإدارة والعاملين على أسس علمية على أساس تحقيق أهداف العمل (3)
 - 6- تخلص من الحركات والجهد والأنشطة غير الضرورية التي يقوم بها العامل.
 - 7- جعل التدريب من المهام الرئيسية للإدارة (4).
 - 8- يجب أن يعاد توزيع المهام بين الإدارة والعمال والتعاون بينهما، بحيث تتولى الإدارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة ويتولى العمال مهام التنفيذ (5).
- بناءً على المبادئ السابقة التي وضعها تايلور نستنتج منها مبادئ تتوافق وموضوعنا.

- تطبيق المنهج العلمي على المشاكل الإدارية والقائم على الملاحظة والقياس والتجربة حيث تعتبر المشاكل الإدارية من بين الضغوطات التي يعاني منها العامل داخل المؤسسة واستعمال المنهج العلمي لحل هذه المشاكل يؤدي إلى التقليل من عدم رضا العمال.
- وضع معايير قياسية لظروف العمل مثل الحرارة والرطوبة والإضاءة وفترات الراحة وإجراءات العمل هذه الظروف تشمل الضغوط البيئية التي يعاني منها العامل في مؤسسته، فالحرارة والرطوبة والإضاءة قد تتسبب في غياب الراحة لدى العامل بالإضافة إلى أمراض مهنية تصيب العامل، أما فترات الراحة وإجراءات العمل هي الأخيرة تلعب دور في رضا العامل عن عمله لدى وجب وضع معايير قياسية لتحقيق الرضا.

(1) صفاء نواف بني حمدان، مرجع سابق، ص 28.

(2) حسين حريم، مرجع سابق، ص 37.

(3) علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2004، ص 47.

(4) صفاء نواف بني حمدان، مرجع سابق، ص 29.

(5) علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007، ص 30.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بين الإدارة والعاملين بالتساوي، إلا أن هذا التقسيم في العمل والتخصص الوظيفي الذي نادا به تايلور يؤدي إلى خلق الضجر والملل والتوتر عند العامل، كما أن التخصص الوظيفي يكبح قدرات الفرد ويصيبه بالجمود الوظيفي.
- إن تعاون الإدارة والعاملين وفق أسس علمية يزيد من التساند الوظيفي والرضى الوظيفي للعامل. من خلال المبادئ التي صاغها تايلور والتي تتسم بالرقابة والصرامة وقوانين العمل الصارمة أيضا وتقسيم العمل والتخصص الوظيفي والتحفيز المادي على حساب التحفيز المعنوي وعلاقات العمل الرسمية هذا كله، أدى إلى الشعور بعدم ارتياح العمال في عملهم مما ولد ضغط مهني وهو ما يرتبط بموضوع دراستنا.

2- نظرية الإدارة العامة: هنري فايول (Henri fayol) (1841 - 1925)

هنري فايول مهندس فرنسي عاصر فريدريك تايلور في الولايات المتحدة الأمريكية وتأثر ببعض أفكاره، وكان فايول يعمل مديرا بشركة مناجم تعمل باستخراج الفحم الحجري وبيعه وكتب عنه أنه كان مدير ناجح لشركة (1) وقد كان فايول في نظريته أوسع من نظرية زميله تايلور، فقد انصب اهتمام الأخير على العامل بينما اهتم فايول بمبادئ التنظيم ووظائف الإدارة، كما أن كلاهما اشتركا في تطبيق الأسلوب العلمي واعتماد على خبرته الطويلة في الإدارة وجد فايول أن للمنظمة ستة أنشطة مهما كانت هذه المنظمة وهي نشاطات فنية، أنشطة تجارية، أنشطة مالية، الأمن، أنشطة المحاسبية، الأنشطة الإدارية وقد اقترح فايول 14 مبدأ إداري صالحة لأي منظمة وهي:

- مبدأ تقسيم العمل
- مبدأ السلطة والمسؤولية (تكافؤ السلطة والمسؤولية)
- مبدأ النظام والانضباط (الالتزام من قبل العامل)
- مبدأ وحدة التوجيه: تنسيق جهود كل الأفراد في نفس الاتجاه.
- مبدأ وحدة الأمر أو وحدة الرئاسة (أن يتبع العامل لمدير واحد)
- مبدأ خضوع مصلحة الأفراد لمصلحة المنظمة (المصلحة العامة)
- مبدأ حصول العاملين على الكفاءات العادلة نتيجة الخدمات (تعويض العاملين بشكل عادل مقابل جهودهم)
- مبدأ مركزية السلطة: تحقيق التوازن بين المركزية واللامركزية في كل منظمة.

(1) علي عباس، مرجع سابق، ص 50.

- مبدأ تدرج السلطة (التسلسل الهرمي يجب على الرؤوس التقيد بالتسلسل الإداري (1).
 - مبدأ الترتيب والتنظيم يوضع الأفراد والمعدات في الأماكن المناسبة.
 - مبدأ المساوات والعدل (المساواة الناتجة عن العدالة واللطف تؤدي إلى تكوين العدل وإنشائه.
 - مبدأ ثبات العاملين: الاستقرار الوظيفي (يحتاجون العاملون إلى وقت كبير يؤدون عملهم.
 - مبدأ المبادرة: مما يساعد في تحقيق رضا العامل: المشاركة في وضع وتنفيذ الخطة.
 - مبدأ التعاون والعمل الاجتماعي (التناغم والانسجام بين العاملين هو مفتاح نجاح المنظمة) (2)
- حيث نستخلص من خلال المبادئ السابقة أن تقسيم العمل على الأفراد والجماعات والتخصص الفردي في كل جزء من أجزاء العمل الذي بدوره يؤدي إلى تقليل من ضغوط العمل.
- المكافأة والتعويض: مما يحصل العامل على أجر عادل يتناسب مع قدراته ومؤهلاته ومستويات المعيشة السائدة وهو أمر مهم للغاية لكي يتحقق الرضا للعامل ويشكل حافز قوي لدى العامل.
 - المساواة: وذلك من خلال العدالة وعدم تحيز المديرين والرؤساء عند التعامل مع العمال فالمساواة في المعاملة تعتبر شرط لتحقيق الرضا عند العمال.
 - المبادرة: وذلك من خلال تشجيع المدير مرؤوسيه على التفكير الإيجابي وتقديم المبادرات والاقتراحات التي يمكن أن تساهم في تطوير العمل وحل المشكلات وفي وضع وتنفيذ الخطة
 - التعاون: تعاون العاملين مع أنفسهم وتعاون العاملين مع رؤسائهم، فالتعاون قوة للتنظيم والمنظمة(3).
- لدى نرى أن فايول ركز على التحفيز المادي على حساب التحفيز المعنوي من خلال المكافآت.

3- النظرية البيروقراطية: ماكس فيبر (Max weber) (1864 - 1920)

يعتبر "ماكس فيبر" أحد العلماء الأوروبيين المشهورين والذي طرح بعض الأفكار والنظريات العامة في التنظيم وهو أحد رواد المدرسة الكلاسيكية (4)، فقد اقترن اسمه في مطلع القرن العشرين بإقتراح أحد إسهاماته العديدة وهو البيروقراطية Bureaucracy والبيروقراطية هي أسلوب معروف أو نمط لتصميم المنظمات بطريقة تجعلها تتمتع بالكفاءة عن طريق استنادها إلى تدرج هرمي واضح للسلطة، يطلب من العاملين فيها أداء وظائف محددة بدقة وتقوم النظرية البيروقراطية في رأي ماكس فيبر على عدة مبادئ نذكر منها ما يلي:

(1) صفاء نواف بين حمدان، مرجع سابق، ص ص 31، 32.

(2) صفاء نواف بني حمدان، المرجع السابق، ص 32.

(3) علي عباس، مرجع سابق، ص ص 51-53.

(4) حسين حريم وآخرون، مرجع سابق، ص 47.

1- وجود مجالات للتخصص محددة رسميا وثابتة.

2- توزيع الأعمال على أساس التخصص.

3- التركيز على خبرة العاملين.

4- منح السلطات اللازمة لتنفيذ الأعمال وفقا لقواعد ثابتة.

5- الاعتماد على عدة مستويات هرمية الشكل.

6- وجود نظام سلطوي حاكم ودقيق (1).

وبالاستناد على مبدأ تقسيم العمل والتخصص فيه والذي يتناسب وموضوعنا، بحيث تؤكد البيروقراطية على أهمية توزيع الأعمال على الأفراد العاملين على أساس خبراتهم وتخصصاتهم وقيام كل فرد بأداء عمل محدد يتوافق مع قدراته وإمكانياته الجسدية والذهنية لأنه من شأن ذلك ضمان الدقة في العمل والتقليل من الضغوط.

لقد انتقد "فيليب سيزنيك" مبادئ البيروقراطية خاصة في مبدئي السلطة حيث يرى أن عدم تفويض السلطة للعاملين يؤدي إلى عدم شعورهم بالارتياح في العمل فيتولد عدم الرضا، أيضا ميرتون انتقد القوانين الصارمة ودعا إلى مرونة السلطة.

ثانيا: المدرسة النيوكلاسيكية:

جاءت هذه النظرية كرد فعل على النظرية الكلاسيكية التي كان كل اهتمامها زيادة الإنتاج مع إهمال العامل واليت جعلت من الإنسان آلة، فقد أولت هذه النظرية اهتماما كبيرا بالإنسان العامل والدور الكبير الذي يؤديه في التنظيم، كما تهتم أيضا بالعلاقات الشخصية فيما بين الأفراد والعلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وأهمية العمل الجماعي، وستنطرق تحت هذا العنوان إلى حركة العلاقات الإنسانية عند "إلتون مايو" ونظرية X و y عند "ماك جريجور".

وتسمى المدرسة النيوكلاسيكية لأنها تقليدية محدثة حافظت على المبادئ الكلاسيكية التقليدية وأنت بالجديد.

1- حركة العلاقات الإنسانية إلتون مايو (1880 – 1949 Elton Mayo):

يعتبر إلتون مايو أستاذ علم النفس في جامعة هارفارد بين عامي (1932-1927)، حيث قام بدراسته المعروفة بدراسة هوثورن التي تمت في شيكاغو بداية الحركة الإنسانية في الإدارة خلال القرن العشرين

(1) صفاء نواف بني حدمان، مرجع سابق، ص 34.

الفصل الثاني: المقاربات النظرية لدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

حيث قام بوضع نظريته من خلال خبراته ودراساته وممارساته الإدارية في شركة ويسترن إلكترونيك في الولايات المتحدة الأمريكية.

كان الغرض من هذه الدراسات هو تأثير عدد من المتغيرات المادية كالإضاءة، ظروف العمل، فترات الراحة على إنتاجية العاملين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها دراسة هذه النظرية:

- ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري في مجال العمل.
 - الإشراف له أهمية قصوى في حفز العامل وتنمية الروح المعنوية له.
 - أهمية توفير سبل الاتصال الرسمي وغير الرسمي بين الإدارة والعاملين.
 - أهمية إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
 - الأجر ليس هو حافز أول بالنسبة للعامل فهناك الشعور بالاستقرار والأمن في العمل الثابت المنظم⁽¹⁾.
- من خلال استعراض مبادئ حركة العلاقات الإنسانية نجد أنها نادى بضرورة الاهتمام بالعنصر البشري من خلال المعاملة الحسنة التي تبقى معنوياته مرتفعة وبالتالي تحقيق نوع من الرضا لدى العامل.
- الأجر لا يكفي لتحقيق الرضا بل يجب استخدام حوافز معنوية.
 - الإشراف من خلال القيادة الديمقراطية فهي القيادة التي تسمح بالمشاركة والمبادرة وتخلق مناخا طيبا للعمل (مناخ خالي من الضغوط المهنية).
 - أهمية العلاقات الرسمية وغير الرسمية داخل المؤسسة بين الإدارة والعاملين.
- أي بصفة مختصرة تدعو حركة العلاقات الإنسانية إلى الاهتمام بالروح المعنوية والرضا الوظيفي للعمال من خلال المبادئ التي صاغتها وهذا للتخفيف من ضغوط مبادئ المدرسة الكلاسيكية.

2- نظرية x.y ماك جريجور (Mack gregor) ⁽²⁾

يعتبر مارك جريجور هو واضع هاتين النظريتين حيث انتقد من خلال النظرية الأولى (x) أفكار المدرسة الكلاسيكية خاصة في نظرتها إلى العنصر البشري وطريقة تعاملها معه، أما نظريته الثانية (y) فقد عبر من خلالها عن وجهة نظره عن كيفية التعامل الصحيح والإنساني مع العنصر البشري، وكان مارك جريجور أول من دعا إلى إحداث التكامل بين أهداف المنشأة وأهداف الفرد الفاعل وسنحاول شرح النظريتين x و y فيما يلي:

(1) صفاء نواف بني حمدان، مرجع سابق، ص ص 60، 61.

(2) علي عباس، مرجع سابق، ص 62.

نظرية x:

لخص ماك جريجور في نظريته أفكار المدرسة الكلاسيكية في تعاملها مع العنصر البشري بالشكل التالي:

- الإنسان يكره العمل ويحاول تجنبه والابتعاد عنه إذا استطاع ذلك وبالتالي لابد من إجباره.
- الإنسان طموحه قليل فهو يبحث إلا عن الأمان والاستقرار في العمل ولا يحب تحمل المسؤولية.
- الحافز المادي والعقاب هو الأسلوب المناسب لإجبار الإنسان على العمل والإنتاج.
- الإدارة الضعيفة التي تستجيب لطلبات العاملين.

نظرية y:

ركز ماك جريجور في نظريته y على التكامل بين أهداف الفرد وأهداف المنشأة، وكيف يقول أن تطبق نظرية y سيؤدي إلى إرضاء الأفراد العاملين وسيعزز انتمائهم وبالتالي فلا خوف على مستقبلهم الوظيفي، ومن أبرز أفكار ماك جريجور التي تضمنتها نظرية y ما يلي:

- عندما ينخفض أداء الفرد العامل فإن هذا الفضل لا يكون هو سببه الأول بل رئيسه الذي لا يعرف كيف يوجهه وكيف يحفزه على العمل ويثير فيه الدافعية.
- الحافز المادي والعقاب لا يحفزان على العمل بل المعاملة الحسنة والإقناع والترغيب هي أدوات تحفيز العمل.
- الإنسان يحب عمله ويبحث عنه إذا وجد معاملة حسنة في المنشأة التي يعمل بها حالياً.
- الإنسان لا يتهرب من المسؤولية بل يبحث عن التحدي لإثبات نجاحه وتحقيق طموحه.
- إذ اضطرت المنشأة إلى ممارسة السلطة وفرض العقاب على بعض الأفراد المهملين فيجب أن تمارسها بعقلانية (1).

ثالثاً: المدرسة الحديثة

بدأت هذه المدرسة في بداية السبعينات وحتى وقتنا الحاضر حيث أن الأفكار التي جاءت بها النظرية الكلاسيكية والسلوكية في التنظيم هي الأساس والمنطلق الذي ساعد في نشوء وتطور الفكر التنظيمي، فهذا التناقض بين الاتجاهين أدى إلى ظهور اتجاه ثالث يبحث عن التكامل في نظرية النظم، وفي تحليل الظاهرة

(1) علي عباس، مرجع سابق، ص 63.

الاجتماعية، كما أن المبادئ التي جاءت بها النظريات السابقة تتسم بالمطلقية، أدى بالباحثين على البحث عن بديل يتسم بالنسبية وسوف نتطرق من خلال هذا إلى كل من النظرية اليابانية والموقفية:

1- نظرية الإدارة اليابانية: Z

اعتمد أسلوب الإدارة اليابانية في مبادئها ومفاهيمه على تطوير اليابانيين لأفكار دوغلاس ماك جريجور، المفكر الأمريكي الذي تعدى بفكره الإداري والاجتماعي المتقدم على زملائه المعاصرين في المدرسة الكلاسيكية من خلال تقديمه نظريتي (x)، (y).

ومن المبادئ التي تركز عليها النظرية اليابانية نجد:

- العمل الجماعي والتعاون.
- اتخاذ القرارات.
- المسؤولية الجماعية.
- المشرف المباشر.
- الإنتاجية.

ونستنتج من هذه المبادئ أن العمل الجماعي والتعاون، حيث تستخدم الشركات اليابانية أسلوب جماعات العمل، فكل فرد لابد وأن يكون منتمياً إلى جماعة عمل واحدة أو أكثر، فالعمل الجماعي يخفف العبء عن العامل عن طريق العمل الجماعي.

- المسؤولية الجماعية، فالمسؤولية جماعية وأي تقصير يحاسب عليه الجميع.
- المشرف المباشر: فله أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات من خلال موقفه وقربه من العمال يمكن أن يعرف خصائصهم الشخصية وأنماك سلوكهم مما يجعله قادراً على تصميم الطريقة المناسبة لتوجيه كل منهم، إذ أن كل هذه المبادئ تتناسب مع موضوع دراستنا.
- النظرية اليابانية تنظر إلى المؤسسة الصناعية كأُسرة وبالتالي الوظيفة مدى الحياة وهذا ما يحقق الاستقرار.
- ترقية بطيئة عكس الأمريكية ذلك لتجنب الصراع ولزيادة اكتساب المهارات بشكل جيد.
- هناك احتفال بالموظف الجديد حيث يكافأ العامل قبل عمله بأجر ستة أشهر من زملائه وهذا لتعزيز روح الفريق والأسرة⁽¹⁾.

(1) علي عباس، مرجع سابق، ص ص 69، 70.

2- النظرية الموقفية:

تكونت الأفكار الأساسية لمدخل التفكير الموقف في أواخر الستينات من القرن الماضي عندما قدمت مجموعة من الدراسات والبحوث العلمية التي بدأتها كل من "لورانس" و"لورش" سنة 1967م، ولا يزال صداها في التطبيقات إلى يومنا هذا (1) ويركز مفهوم التفكير الموقف في استخدام الأساليب الإدارية لمرونة عالية تتيح للمدير أو متخذ القرار من تبني الحل الأفضل الذي يتناسب مع المشكلة أو القرار المطلوب اتخاذه تبعاً للظروف والموقف (2).

وتتلخص أهم مبادئ التفكير الموقف فيما يلي:

- القيادة نسبة ونوعية وترتبط بالموقف الخاص الذي يظهر فيه، فالفرد الذي يكون قائداً في موقف ما ليس بالضرورة قائد في موقف آخر.
- ضرورة إدراك أو فهم ظروف المنظمة الحقيقية.
- اختيار الأساليب الإدارية الأكثر ملائمة لهذه الظروف أو المواقف.
- الكفاءة في تنفيذ الأساليب الأكثر ملائمة لهذه المواقف.
- القائد لا يظهر إلا إذا تهيأت الظروف في المواقف الاجتماعية.
- هناك عوامل لها أهمية في مقدراً تأثير القائد على الجماعة مثل قدرات أعضاء الجماعة المرؤوسة، عدم التجانس الثقافي، ضغوطات المهمة، لكن الشيء المهم أن المواقف المختلطة تتطلب قائداً يهتم بالعلاقات (3).

تهتم هذه النظرية ببيئة العمل وقد تم التأكيد فيها على عدة جوانب كالاهتمام بتحليل الموقف، وفهم متغيراته كما أكدت على أهمية أسلوب القيادة التي تؤثر على عدة قرارات تصميم الأعمال والهيكل المناسب، والاهتمام بهذه الأمور يؤدي إلى تحقيق الاستقرار في العمل وبالتالي تحقيق مستوى عالي من الرضا عن العمل.

(1) صلاح عبد القادر النعيمي، الإدارة، دار البازوري، عمان، د ط، 2008، ص 62.

(2) سامي جمال الدين، الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، د ط، د س، ص 240.

(3) عز الدين سليمان وآخرون، المتغيرات التنظيمية، دراسة ميدانية في علم الاجتماع التنظيمي، دار ميدلاد يونيفارسي، الجزائر، ط1، 2011، ص 87.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل أهم النظريات التي عالجت موضوع الدراسة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، حيث أن كل نظرية من النظريات المتبناة سواء الكلاسيكية، النيوكلاسيكية، الحديثة عالجت الموضوع المدروس حسب وجهة نظر روادها وحسب الظروف التي تميزت بها كل مرحلة من المراحل السابقة وقد ساعدت هذه المقاربات النظرية في توضيح الرؤى حول الموضوع المدروس.

الفصل الثالث: الضغوط المهنية

تمهيد

- أولاً: عناصر الضغوط المهنية.
 - ثانياً: مصادر الضغوط المهنية.
 - ثالثاً: أهمية دراسة الضغوط المهنية .
 - رابعاً: أنواع الضغوط المهنية.
 - خامساً: خصائص الضغوط المهنية.
 - سادساً: مستويات الضغوط المهنية.
 - سابعاً: مراحل تطور الضغوط المهنية.
 - ثامناً: آثار الضغوط المهنية.
 - تاسعاً: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية .
 - عاشراً: النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

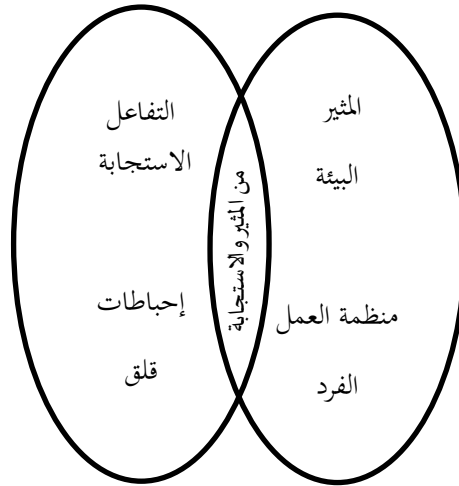
لقد أصبحت ضغوط العمل من سمات العصر الحديث وأغلبية المؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وعلية سنتطرق في هذا الفصل إلى عناصر ضغوط العمل، مصادرها وأهمية دراستها، أنواعها، خصائصها، مستوياتها، مراحل تطور الضغوط، آثار الضغوط واستراتيجيات مواجهة الضغوط.

أولاً: عناصر ضغوط العمل

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر للضغوط وهي:

- 1- **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- 2- **عنصر الاستجابة:** ويمثل دور الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.
- 3- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة وقد وضح ذلك (عبد الباقي) في الشكل التالي: (1)

الشكل رقم (01): يوضح التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة



المصدر: معن محمود عياصرة والأستاذ مروان بن محمد بني أحمد لإدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان، ط 1، 2008، ص 112.

(1) معن محمود عياصرة والأستاذ مروان بن محمد بني أحمد لإدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان، ط 1، 2008، ص 113.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد منها:

1- البيئة: ان البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدرا للضغط بما قد يحدث فيها من تغييرات اجتماعية وسياسية وثانوية واقتصادية.

2- الأسرة: قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغييرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض...إلخ.

3- الشخصية: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل.

4- تأثير شخصية الفرد: وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة والعمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.

5- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد باللوائح واجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصويت بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرة والابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطات نفسية على العاملين.

6- مشاكل الخضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل مندرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض. (1)

7- اختلال العلاقات الشخصية:

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية والتقدير والاحترام والصداقة وغيرها وإذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك تتصف بسمات العداء والكراهية وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشابه حالة الاغتراب.

(1) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات) مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1986، ص ص 224 ، 227.

8- طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة ومدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغط.

9- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانبه أو لعدم فهم الفرد لهذه الجوانب أو لكمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

10- غموض الدور: يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.

11- صراع الدور: يلعب الفرد عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) تتعارض وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. (1)

12- التنافس على الموارد: ينظر دائما إلى الموارد أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والافراد في الحصول على هذه الموارد ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي.

13- اختلال بيئة العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المادية من تهوية ورطوبة، وإضاءة، درجة الحرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه. (2)

ثالثا: أهمية دراسة ضغوط العمل

تتجلى أهمية دراسة ضغوط العمل في ما يلي:

- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتقادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.
- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على أداء الأعمال بفعالية وفاعلية.
- تحسين الانتاجية من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط المهنية و المواقف الصعبة.

(1) أحمد ماهر، المرجع السابق، 226.

(2) المرجع نفسه، ص 227.

- تساعد دراسة ضغوط العمل ومحاولة كشفها للمنظمات والأفراد على حد سواء، قد تكون الضغوط حافزا قويا نحو بذل المزيد من الجهود لتغيير البيئة وتحدي الواقع والعمل والمثابرة الجدية لتقديم المزيد والجديد والإبداع في العمل وبالتالي تحقيق مصالح العمال والمنظمة.

ورغم نظرة البعض إلى أن ضغوط العمل مشكلة لا بد من القضاء عليها لكن الحقيقة هي أن ضغوط العمل لا تكون دائما مشكلة بل في بعض الأحيان سببا في تفادي الكثير من المشكلات التنظيمية بل وتسهيل عمل المنظمة والأفراد على حد سواء، ولهذا بررت الحاجة إلى دراسة ضغوط العمل بالنظر إلى الآثار الإيجابية التي قد تتجم عن دراستها، وكذا الآثار السلبية التي قد تتفادها في المقابل (1).

رابعا: أنواع الضغوط المهنية

تقسم ضغوط العمل بالنظر إلى اعتبارات متعددة وهي كالتالي:

1- من حيث الآثار المترتبة عن ضغوط العمل والضرورة تقسم إلى:

أ- الضغوط الإيجابية:

يعد الضغط الإيجابي ضروري لكل فرد، وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته. كما يعد حافز لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأعداء والضغوط الإيجابية تكون ضرورية ومفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها. وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تدير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الآداب لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية (2)

ب- الضغوط السلبية: وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر، لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة وتشير بعض الإحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولين إلى المستشفيات للأمراض العقلية والنفسية إلى 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفسية وجسدية (3). وتسبب الضغوط السلبية انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري (4).

(1) محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ط 1، 2007، ص 324.

(2) الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأثرها على متخذ القرار، مجلة الإدارة العامة، القاهرة، المجلد 28، العدد 3، 1996، ص 40، 41.

(3) عثمان أكرم، الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، دار حزم للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، ص 99.

(4) الشريف طلال مسلط، مرجع سابق، ص 47.

2- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم JAiNs الضغوط إلى:

أ- **الضغوط البسيطة:** تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- **الضغوط المتوسطة:** وتستمر ساعات إلى أيام تنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول مرغوب فيه.

ت- **المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الايقاف عن العمل أو موت شخص عزيز (1).

3- وفقا لمصادر الضغوط وقد صنف Cooper Marshall ضغوط العمل وفقا لمصادرها إلى نوعين:

أ- **الضغوط المترتبة عن العمل:** وهي ضغوط تجد مصادرها في العمل مثل الطلب من الموظف بأن ينجز عمل كبير في وقت محدد، أو تغييرات سياسة المنظمة أو غيرها.

ب- **الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل:** ومنها الأحداث أو التغييرات التي تحدث خارج نطاق العمل ولا علاقة لها بالعمل مثل: الزواج، المرض، متطلبات إشباع الحاجيات الضرورية وغيرها .

كما أشار Mccrath صنف الضغوط العمل وفق لمصادرها إلى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأدية وظيفته وقد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام التي تعمل به المنظمة مثل المكتبة الحديثة وصعوبة مواكبتها ومسايرتها.

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: أي من خلال تفاعل العامل مع زملائه في العمل.

- الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوازية: كالقلق، والأساليب الإدارية. (2)

(1) فائق فوزي عبد الخالق ، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة أفاق اقتصادي، اتحاد عرق التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 7 العدد 67، 1996 ص 141.

(2) فائق فوزي عبد الخالق، مرجع سابق، ص 140.

خامسا: خصائص الضغوط المهنية

تمتاز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص نوضحها فيما يلي:

- إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو آخر فازدحام السكان أو زيادة الضوضاء كذلك يشكل ضغط على تفكير الفرد وأعصابه وحالته والمزاجية.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد وقد تخدم ضغوط العمل أغراض مفيدة فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق وقد تشكل فرصة للتحسين والتطوير وقد تكون مصدر للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكن من جهة أخرى فقد تسبب أضرار على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدرا مقبولا للضغوط ينبع عنه آثار ايجابية فإذا قلت الضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة.
- يختلف الناس في استجابتهم وردود أفعالهم اتجاه الضغوط وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطوها لها فكثرة العمل وازدحام جداوله يعني قلق وتوتر عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، ويعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة لراحة وعدم مواجهة المشكلات، ولذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثارا نفسية عند البعض قد تصبح هيا نفسها مصدر للطاقة والنشاط عند الآخرين. (1)

سادسا مستويات الضغط المهني

قد تم تقسيم الضغط إلى ثلاث أقسام هي :

1- المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية والتي يشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده ويشعر بالفشل والتشاؤم.

2- المستوى المقبول:

وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتعاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

(1) سعد بن عميقان الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005، ص ص 25، 27.

3- المستوى المنخفض:

وهي من الضغوط السلبية التي يشعر الفرد بالملل والاجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف. (1)

سابعا: مراحل ضغوط العمل

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل وهي أربعة مراحل على النحو التالي:

1- مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الاحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، حيث تفرز الغدد الصماء مادة معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن يستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك، الضحك الهיסطري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث.

2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم محاولة للتعامل مع هذه التغييرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة وذلك في محاولة لتغلب عليها، أو الهروب والتخلص منها بسرعة وذلك لا يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل واصيب بالضغوط.

3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي تحدث بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية. (2)

مرحلة التعب والانهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار أو لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالجهد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن استدلال الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها

(1) معن محمود عياصرة وآخرون، مرجع سابق، ص 110، 111.

(2) حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قدف محمد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة ومكتبة الإبداع، الإسكندرية، ط 1، 2002، ص ص 181، 182.

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض في معدلات الانجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، الاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية: كقرحة المعدة، السكر، ضغط الدم (1). وهو ما يمكن التعبير عنه في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح مراحل الضغوط



المصدر: عايدة خطاب، زهير ثابت، العلوم السلوكية، دار الجزيرة للطباعة، دون طبعة، بيروت، 2002، ص 38

ثامنا: آثار الضغط المهني

إن تزايد الشعور بالضغط المهني يولد آثار سلبية على صحة الفرد وتتجلى في أعراض نفسية وجسدية والتي بدورها تساهم في ظهور أعراض تنظيمية

1- آثار الضغط المهني على المنظمة:

تؤكد الدراسات على أن الآثار الناتجة عن الضغط المهني لا تقتصر على الفرد وحده وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم عناصر الإنتاج في المنظمة

(1) حنفي عبد الغفار، مرجع سابق، ص 182.

فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة ويتجلى هذا الانعكاس في كثرة الغيابات الدوران الوظيفي (1).

2- آثار الضغط المهني على الفرد

أعراض نفسية: يترتب عليه إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالأخرين ومن أهم تلك الأعراض الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، واللامبالاة. (2)

أعراض سلوكية: تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأمراض السلوكية أهمها ما يلي: علاقات متوترة داخل العمل، مشاكل في الآداب، سلوك عدواني، الإدمان على العقاقير والمخدرات، أفرط التدخين. (3)

أعراض فيزيولوجية: أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يوجهها الفرد يرتبط أصلاً بالضغط الذي يتعرض له خلال حياته وتتمثل أهم الأمراض التي يتركها الضغط المهني في أمراض القلب، سكر الدم، الصداع النصفي آلام الظهر وارتفاع ضغط الدم، القرحة المعدية وغيرها من الأمراض العصبية الأخرى. (4)

تاسعا: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

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

1- استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

التأمل: تسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسدية وتوفير الفرص للفرد ولكي يوقف أنشطة اليومية يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل الضغوط. (5)

(1) فلية فاروق وعبد المجيد، السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص312.

(2) العصيان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 3، 2008 ص 166.

(3) طه طارق، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة، 2008 ص 60.

(4) فلية فاروق وعبد المجيد، مرجع سابق، ص 310.

(5) عبد القادر سعيد بنان، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، في منطقة قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الموارد البشرية، تحت إشراف، يوسف عبد عطية بحر، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص 24.

الاسترخاء: يؤدي انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم والتباطؤ في عملية التنفس

ويتم باتخاذ وضع مربع وإفقال العينين، وهو وسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ. (1)

التركيز: وإن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية لمدة معينة يساعد على التحقيق في حدة

الضغوط النفسية للعمل فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي إلى قيامه بعمل

وانجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات. (2)

معرفة شخصية الفرد: وهي الوقوف على مدى قدرة العاملين على تحمل الضغوط والاستجابة لها للتخلص

من أثر المؤثرات المادية والنفسية وذلك عن طريق تحقيق مطالب العاملين والمساندة الاجتماعية لهم وإقامة

علاقات جيدة وتشجيع الزمالة والعمل على توفير بيئة هادئة. (3)

2- استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة

من أجل إدارة الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارستهم

اليومية بسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسهم لذلك يتعين على مستويات الإدارة العليا ممارسة مبادئ

الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين مستويات

الإدارية الدنيا. (4)

- إعادة تصميم الهيكل النظامي أن يخص الضغوط القائمة، وعلى الرغم من عدم تأكد الأفراد من النتائج

المرتبطة عن هذا إلا أنها قد تقدم لهم فرصة لتنمية علاقات عمل جيدة أو إلغاء مستوى تنظيمي أو إلغاء

بعض الوظائف... الخ.

- إعادة تصميم العمل: بإمكان المنظمة المساهمة في تخفيف الضغوط التي يتعرض لها أفرادها من خلال

تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور وصراع الدور وزيادة أو خفض أعباء العمل واستخدام

تكنولوجيا حديثة تسهل من سرعة العمل (5).

(1) حسن حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان، ط 2، 2009، ص 337.

(2) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 416.

(3) علي بن المرعي القحطاني، الفروق الشخصية وعلاقتها بضغط العمل مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة

نايف العربية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 54.

(4) أمل عيد الرحمان، محمد النجار، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بالقيادة التحولية، رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 50.

(5) راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 417.

- تحديد الاهداف: وهو وضع المنظمة أهداف محددة لعمل الأفراد فعندما يتم تحديد الأهداف فإنها توجه سلوك الأفراد لأداء النشاط المطلوب، ويتم عمل ذلك بمشاركة المشرفين والعاملين في آن واحد، حيث أن تصميم الهدف عادة ما يقوم على الفهم المتبادل بين المدير وبين العاملين وهذا إذا ما أنجز بشكل دقيق وصحيح. (1)

عاشرا: النظريات المفسرة للضغوط المهنية

1- نظرية توافق الفرد والبيئة:

نموذج (MICHIGAN MODEL) بجامعة ميشجن حيث تمت الأبحاث التي بنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية وفق للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد وبالتالي تؤثر على صحته، وقد اقترحه (1974. Frech. Regers. Scoble) في تصور آخر سعيا لإيجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته وعلاقة ذلك بالضغوط والاجهاد، وفقا لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة :

1. التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد، وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل: الإنجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي وغيرها من المزايا.
2. التوافق مع متطلبات المهمة وقدرات ومهارات العالم وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وتؤكد على أن أي اختلال هو بالضرورة سبب الضغوط ويندرج تحت هذه النظرية تعريفات مختلفة للضغوط، يظهر الإجهاد أو الضغوط نتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدرته على التكيف معها، أو حالة يتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد، لتوجد خلا في توازنه الجسدي والتنفسي (2) .

2- نظرية التقدير المعرفي لـ زاروس 1970:

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية والمحيطة بالفرد وخبراته الشخصية حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية.

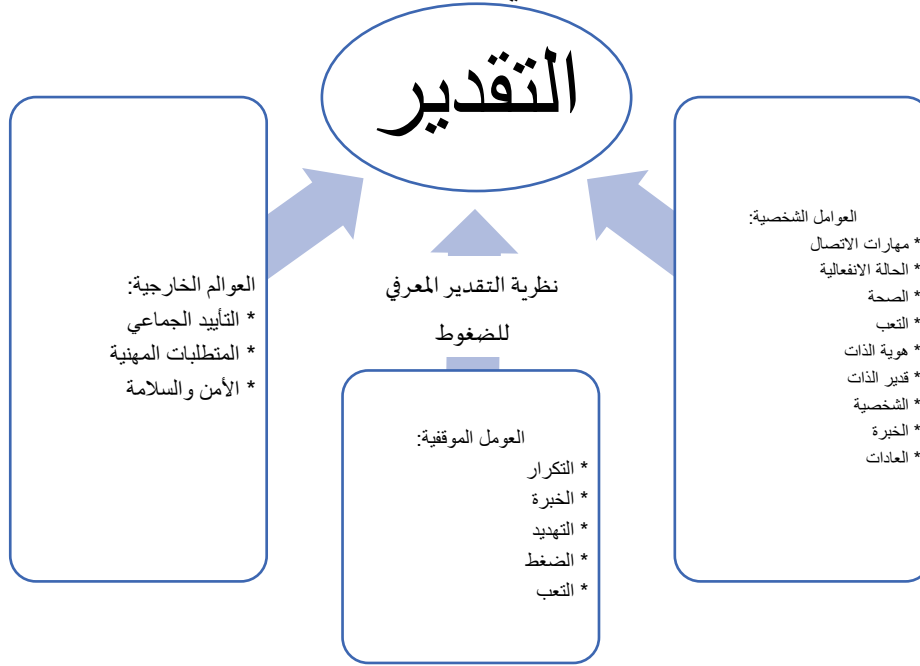
(1) غربي صبرينة، مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل التنظيمي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 ص 65.

(2) محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، أطروحة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منثوري، قسنطينة، 2006/2007، ص 102.

وتحدد هذه النظرية أن الضغوط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك على قيم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.
- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في المواقف وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم (03): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط (1)



المصدر: طه عبد العظيم حسن، وسلامة عبد العظيم حسن، استراتيجيات الإدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص 58.

3- نظرية سيلبي:

قدم هانز سيلبي نظرية لتفسير ضغوط العمل عام 1936 وأطلق عليها اسم زملة التوافق العام تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجاباته للبيئة الضاغطة وإن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر سيلبي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

(1) طه عبد العظيم حسن، وسلامة عبد العظيم حسن، استراتيجيات الإدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، ط1، 2006، ص 58.

أ- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات نقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تتهاور مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً⁽¹⁾.

ب- **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتتخفف التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ت- **الإجهاد:** مرحلة تلي مرحلة المقاومة ويكون الجسم فيها قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أعراض التكيف⁽²⁾.

3- نظرية موراي:

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيات على أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

- ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يذكرها الفرد.

- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأولى ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على ذلك مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة، فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا⁽³⁾.

4- نظرية سبيليجر:

تعتبر نظرية سبيليجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق، أو القلق العصبي أو المزمن، وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية والقلق حالة هو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط هذا الأخير بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

(1) خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص 304، 303.

(2) فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2001، ص 98.

(3) المرجع نفسه، ص 100.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيليجير بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، يفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزيمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة، (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب. ويميز هذا الأخير بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق فالقلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.

كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف وكان لنظرية سبيليجر قيمة خاصة لفهم طبيعة القلق واستقادات منها كثير من الدراسات تحقق من خلالها صدق فروض ومسلمات نظريته (1).

خلاصة الفصل

من خلال عرضنا لهذا الفصل الذي تطرقنا فيه إلى ضغوط العمل نستخلص بان الأفراد في المؤسسات يتعرضون لمختلف أنواع الضغوط التي قد يكون مصدرها الفرد أو المنظمة أو البيئة الخارجية، وتتفاوت استجابة الأفراد لهذه الضغوط تبعا لنوع الضغوط فقد تكون إيجابية فتحفزه على العمل والإبداع كما قد تكون سلبية فتؤثر على سلوكه وعلى صحته وأدائه، وهو ما جعل كل من الأفراد والمنظمات على حد سواء يبحثون عن سبل لإدارة الضغوط والتقليل من أضرارها.

(1) فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 101.

الفصل الرابع: الرضا الوظيفي

تمهيد:

أولاً: عناصر الرضا الوظيفي

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي

ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي

رابعاً: خصائص الرضا الوظيفي

خامساً: مؤشرات الرضا الوظيفي

سادساً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

سابعاً: طرق قياس الرضا الوظيفي

ثامناً: نتائج الرضا الوظيفي

تاسعاً: نظريات الرضا الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبح الرضا الوظيفي اليوم موضوعا يحظى باهتمام كبير من طرف الباحثين فقد كان يحتاج الإجابة على أسئلة مثل كيف يشعر الناس اتجاه أعمالهم بلا معنى، لكن في الواقع فهي تحمل معلومات مفيدة عن سلوك الفرد كترك العمل والتغيب والإنتاجية، وهذا الأمر يثير بمستوى رضاهم عن العمل لأنه ومن الطبيعي أن يختلف أداء العاملين مثلا بسبب مستوى الرضا المحصل لديهم اتجاه عملهم، وهذا ما يعكس الأهمية البالغة للرضا في حياة الفرد والمؤسسة.

ومن أجل التوضيح أكثر سنعالج هذا الأخير من عدة زوايا كالأهمية والخصائص والمؤشرات التي تدل عليه وغيرها من العناصر .

أولاً: عناصر الرضا الوظيفي:

ينظر الباحثون إلى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف العمل المادية ونمط الإشراف.

1- الأجر: يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذره لإنتاج السلع والخدمات، وتكتسي الأجور أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجور بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن... إلخ، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجور تساعد على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حالياً، وهي وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية.

2- محتوى العمل: يعتبر محتوى العمل على تلك المتغيرات التي تكون المهام التي يؤديها المورد البشري

في عمله ومن بين أهم المتغيرات نجد:

1- السلطة والمسؤولية المرتبطة بالعمل.

2- طبيعة أنشطة العمل.

3- فرص الإنجاز التي يوفرها العمل.

4- فرص النمو التي يوفرها العمل⁽¹⁾.

3- فرص الترقية: يقصد بالترقية نقل المورد البشري إلى مركز أو وظيفة أعلى، وغالبا ما تتم نتيجة لتقييم

الوظائف أو تصنيف المهام ولكي تعطى برامج وخطط الترقية الفوائد المرجوة منها ينبغي أن تبنى على معايير أو أسس موضوعية تفهمها الموارد البشرية وتتقبلها وتتحصر هذه المعايير أو الأسس في:

• **الأقدمية:** حيث يتم ترقية المورد البشري على أساس مدة خدمته في المؤسسة (الخبرة)

• **الكفاءة:** حيث يتم ترقية المورد البشري الذي يملك قدرات عالية على إنجاز العمل مقارنة مع غيره⁽²⁾.

4- جماعة العمل: كلما كان تفاعل الفرد مع الأفراد الآخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما

كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد عن عمله، وكلما كان تفاعله معهم يخلق توترا سلبا عن درجة رضائه في العمل.

5- ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي على

درجة رضاه عن العمل، فهي تمثل مختلف الظروف المادية التي تتميز بها البيئة الداخلية للمؤسسة

(1) شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص ص 7، 8.

(2) وهيب عيساوي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 74.

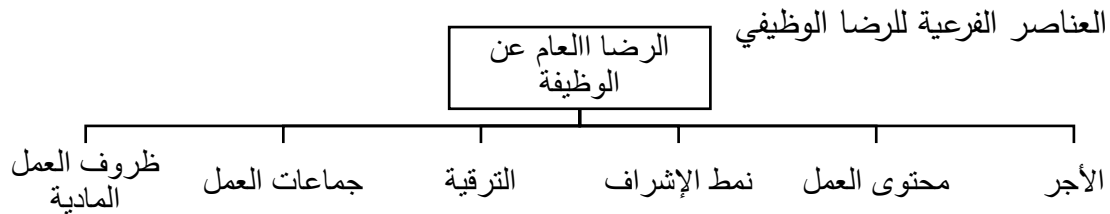
مثل الضوضاء، الحرارة، الإضاءة ... إلخ

وكلما كانت هذه الظروف مساعدة للمورد البشري كلما أدى إلى زيادة مستوى أدائه (1).

6- نمط الإشراف: تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع المرؤوسين إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، وأوضحت هذه الدراسات أن المشرف الذي ينمي بينه وبين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية ويعمل على تفهم مرؤوسيه، هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم، فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم ورضاهم عن عملهم (2).

مما سبق ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي هو محصلة تفاعل العديد من العناصر المكونة للوظيفة من أجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، فرص الترقية، جماعات العمل، ظروف العمل (3).

الشكل رقم (04): يوضح عناصر الرضا الوظيفي



المصدر: وهيبه عيساوي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012، ص 74.

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

وتتضح أهمية الرضا الوظيفي فيما يلي:

- أ- أهميته بالنسبة للفرد:
- العاملون الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- التقليل من الاغتراب الجماعي.
- زيادة الروح المعنوية للفرد العامل نتيجة رضاه عن عمله.

(1) وهيبه عيساوي، مرجع سابق، ص 74.

(2) زين الدين ضياف، السلوك الإشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 73.

(3) وهيبه عيساوي، مرجع سابق، ص 74.

- الاستقرار والأمن الوظيفي (1).

ب- أهمية بالنسبة للمجتمع:

- الرفع من الناتج القومي نتيجة لزيادة رضا العاملين عن وظائفهم.

- تقليص البطالة.

- الاستخدام الأمثل للموارد وذلك عن طريق زيادة درجة الكفاءة والفعالية.

- زيادة ثروة المجتمع ورفع المستوى المعيشي للأفراد.

ج- أهميته بالنسبة للمؤسسة:

تكمن أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة وذلك من خلال ما يلي:

- زيادة درجة الولاء والانتماء للمنظمة.

- زيادة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة وانخفاض الحوادث.

- انخفاض معدل دوران العمل (2).

ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي:

1- الرضا الكلي: يشير إلى الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما أن يكون راض أو غير راض بصورة

مطلقة بحيث لا يتم الأخذ بعين الاعتبار الجوانب النوعية التي يرضى عنها الفرد أكثر من غيرها أو

تلك التي لا يرضى عنها أصلا، فالرضا الكلي يمثل موقف العامل عن عمله بصفة عامة.

2- الرضا الجزئي: ويتمثل في رضا الفرد عن كل جانب على حدى وتتمثل هذه الجوانب في سياسة

المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب

الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، حيث تمكن هذه العناصر من معرفة المصادر التي

تزيد من الرضا الوظيفي أو تخفضه (3).

رابعا: خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

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.

(1) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 229.

(2) أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط 1، 2001، ص 333.

(3) فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، د ط، 2000، ص 221.

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 لآخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

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

من تفاعل الفرد 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⁽¹⁾.

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 الأسلوب الذي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم⁽²⁾.

خامسا: مؤشرات الرضا الوظيفي:

يمكن أن نستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتمثل بسلوك العاملين في العمل منها:

- قلة الفقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة في عمال راضين عن عملهم.

(1) عصام عبد اللطيف، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولينل للنشر والتدريب، القاهرة، ط 1، 2015، ص 15.

(2) عصام عبد اللطيف، المرجع السابق، ص 16.

- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي، وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل، كلها تدل على الرضا واستقرار العمال.
 - أن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل، كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
 - مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية إنما تعكس العاملين في عملهم.
 - زيادة الإنتاج ومستوى جودته، حيث وفرة الإنتاج، لا يمكن أن يكون إلا من عمل عمال على درجة عالية من الرضا عن عملهم (1).
- مما سبق يمكن القول أن مظاهر الرضا الوظيفي التي تتصل بالسلوك العاملين في العمل تتمثل في انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوي والإبداع والتطوير ومشاركة العاملين في مختلف الأنشطة التي بدورها تؤدي إلى رضا العاملين في عملهم.

سادسا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين الأولى تتعلق أو تمثل العوامل الشخصية للفرد والثانية عوامل البيئة الداخلية للعمال.

- 1- **العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين:** هناك عوامل محددة ترتبط بالأفراد أنفسهم ولها تأثير على درجة رضاهم عن العمل، من هذه العوامل ما يلي:
 - **الجنس:** إن العلاقة بين جنس الفرد كونه رجلا أو امرأة، وبين رضاه عن العمل ليست علاقة ثابتة، وإنما تعتمد على درجة التمييز بين كلا الجنسين من قبل الإدارة وفي العمل.
 - وفي معظم الأحيان يقارن أداء وخبرات المرأة مع أداء وخبرات الرجل، وهذه المقارنة قائمة على أساس القيم الاجتماعية السائدة على أن الرجل أفضل أداء من المرأة.
 - فهذه النظرة السلبية للمرأة تؤثر بالضرورة عن رضاها عن عملها إذ كلما زاد هذا التمييز يقابله بالضرورة انخفاض في درجة رضاها (2).

- **العمر:** أظهرت عديد من الدراسات على وجود علاقة ارتباطية تجمع بين السن من جهة ودرجة الرضا الوظيفي من جهة أخرى، فكلما زاد عمر العامل يقابله زيادة في درجة رضاه الوظيفي وتمسكه واستقراره

(1) أشرف محمد عبد الغني، مرجع سابق، ص 335.

(2) سهيلة محمد عباس وعلي حسين، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان، ط 3، 2007، ص ص 88، 177.

- به، وقد يكون السبب "أن طموحات العامل في بداية عمره الوظيفي أو العملي تكون مرتفعة وبالتالي لا تقابلها في الغالب الحاجات التي يشبعها واقع العمل" (1)
- إن أن تطلعاته حول ما يطمح لتحقيقه تكون مرتفعة ينجم عنها قلة رضائه، وعلى النقيض من ذلك فكلما كبر سن العامل أصبح الفرد أكثر واقعية وتنخفض طموحاته وبالتالي يحقق التوافق بين حاجاته في العمل وطموحاته وبالنتيجة يصبح أكثر رضا عن عمله.
- **طول فترة الخدمة:** كلما زادت عدد السنوات التي يمضيها الفرد في العمل كلما أصبحت لديه خبرة ومعرفة وتكيف أعلى للعمل مما يؤدي إلى زيادة رضاه عن العمل (2).
 - **المستوى التعليمي:** يتضح تأثير المستوى التعليمي على الرضا الوظيفي في أن الفرد الأكثر تعلما يكون أقل رضا من الفرد الأقل تعلما ويعود ذلك إلى الاختلاف في الطموحات بين الشخص المتعلم التي تكون مرتفعة مقارنة بطموحات الفرد الأقل تعلما (3).
 - **المركز أو الوظيفة التي يشغلها الفرد:** فلها تأثير على الرضا الوظيفي فأصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالبا ما يكون رضاهم أعلى من العاملين الأقل في المستوى الإداري (4).
- 2- عوامل البيئة الداخلية:** يتمثل الرضا عن العمل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من مصادر مختلفة ترتبط بتصوره بالعمل الذي يؤديه، وبالتالي فيقدر ما يقدم هذا العامل من إشباعات للفرد بقدر ما يزداد رضاه عن العمل وبالتالي اندماج الفرد.
- وعليه يمكن تلخيص أهم عوامل البيئة الداخلية التي تؤثر في درجة رضاه عن العمل:
- **الأجر:** يوجد اتفاق بأن الأجر لا يمثل مصدر إشباع لا للحاجات الدنيا وتوفره لا يسبب الرضا أو السعادة، وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن يستحوذ على الفرد وهذا يعني أن الأجر لا يمثل عنصر هاما من عناصر الإشباع للعاملين في مجتمع أجره لا يوفر الحاجات الأساسية فقط (5).
 - **محتوى العمل وتنوع المهام:** "يتمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد" حيث يشعر الفرد بأهميته لما تمنح له صلاحيات لإنجاز أعماله والذي يترتب عنها درجة رضاه الوظيفي (6).

(1) مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق، عمان، ط3، 2005، ص 113.

(2) موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار إتراك، عمان، ط1، 2011، ص 177.

(3) صلاح الدين محمد الباقي، السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2003، ص 234.

(4) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2002، ص 234.

(5) أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2005، ص 143.

(6) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل، عمان، ط 2، 2006، ص 176.

- الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل: تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أدائه، فكما توسعت حرية الفرد في اختيار طرق أدائه وتحديد بدايته ونهايته من العمل وبصيغة أخرى للحرية في جدولة عمله كلما ارتفعت درجة رضاه الوظيفي (1).
- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: "يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة فتوكيل العاملين بمهام وظيفية وأعمال تتناسب مع قدرتهم ومعرفته من شأنه أن يدعم أدائهم وبالتالي ينعكس على رضاهم الوظيفي، إذن فلهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لزيادة قدرات وإمكانات العاملين ومعرفتهم يساهم في تعزيز شعورهم بأهميتهم وبالتالي الرفع من درجة رضاهم الوظيفي .
- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: "إن المنظمة تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقا لكفاءتهم في الأداء درجة رضا عالية لهم حيث أن الأفراد الذين يتمتعون بكفاءة عالية والذين لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء لا بد أن تقابل المنظمة هذا بسياسات جيدة للتطور والترقية والأهم أن تكون متوافقة مع أداء وطموحات الأفراد (2).
- نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالقيادة الديمقراطية تؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل، حيث يشعر الأفراد أنهم محور الاهتمام لدى القائد وعلى العكس فالقيادة الأوتوقراطية تؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء لدى العاملين.
- علاقة الفرد بالأفراد الآخرين: "إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعا لحاجته وتحقق له تبادل المنافع بينهما فالمنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الاتصال والتفاعل مع الآخرين فإن الرضا سيكون مرتفعا والعكس صحيح، وترجع قوة العلاقة، أي بين رضا الفرد وعلاقته بالآخرين تتوقف على درجة الانتماء وقوة الحاجة الاجتماعية لديه (3).
- ظروف العمل المادية: "تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه على العمل" وقد شغلت متغيرات ظروف العمل بالعديد من العلماء والباحثين مثال: الضوضاء، الرطوبة، النظافة ووضع الفرد أثناء تأدية العمل... إلخ، وذلك بالبحث عن الذي تتركه هذه العوامل على الحالة النفسية للأفراد وبالتالي درجة رضاه الوظيفي (4).
- عدالة العائد: "وتعني أن يكون معدل دخل الفرد مساويا لمجهوده، بحيث إذا شعر الفرد العامل بأن المرتب الذي يحصل عليه لا يتلاءم مع الجهد المبذول فسوف يشعر بالظلم والغبن" فعلى سبيل المثال فإن الأجر لا يسبب الرضا بل هو مجرد وسيلة تمنع مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد لكن

(1) سهيلة محمد عباس وعلي حسين علي: مرجع سابق، ص 178.

(2) المرجع نفسه ، ص 178، 179.

(3) المرجع نفسه ، ص 179.

(4) أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 179.

الواقع يشير إلى الدور الكبير للأجر حيث أنه يمنع الشعور بالأمان كما أن الفرد ينظر إليه كأنه تقدير من المنظمة على مجهوداته وأهميته (1).

ومما سبق نلخص إلى أن الرضا الوظيفي يتوقف على الجمع بين مجموعة من العوامل الأولى شخصية مرتبطة بالعاملين والثانية ترتبط ببيئة العمل وتصوره للعمل الذي يؤديه، إلا أنه بالرغم من توفير هذه العناصر يبقى الفرد غير راضي عن عمله وذلك بسبب تميز العنصر البشري وميزاجيته.

سابعاً: طرق قياس الرضا الوظيفي:

يمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس هما:

1- **المقاييس الموضوعية:** حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب قياس معينة مثل معدل الغياب ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، وكذلك معدل الشكاوي، مستوى إنتاج الموظف (2).

أ- **معدل الغياب:** ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية:

$$\text{معدل الغياب} = \frac{\text{عدد ساعات الغياب}}{\text{عدد ساعات العمل الكلية}}$$

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباعدة تحدها إدارة المنظمة كل عام أو كل ستة أشهر فمثلاً تفسير معدل الغياب يحتاج إلى معرفة شخصية العامل فقد تكون راجعة إلى:

- أسباب شخصية بالعامل نفسه

- عدم الرغبة في العمل أو الملل بسبب عدم الرضا (3).

ب- **ترك الخدمة:** يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد أي استقالته كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل التي تسود بين أفراد القوى العاملة، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشراً هاماً لارتباطه بهذه الوظيفة وولائه لها، أي رضاه عنها وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامها لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثير هذه البرامج على الرضا. ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس حالات الخدمة الاختياري مقسوماً على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب لها المعدل كالتالي: (4)

(1) موفق عدنان عبد الجبار الحميري، وأمين محبوب المومني، مرجع سابق، ص 176.

(2) إيهاب أحمد عريضة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 26.

(3) محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، د ط، 1999، ص 116.

(4) عاشور أحمد صقر، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، د ط، 1989، ص ص 406، 407.

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

2- **المقاييس الذاتية:** نقيس الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية، وذلك عن طريق سؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه جوانب العمل المختلفة، ومدى الإشباع الذي يحققه العمل (1).

أ- **الاستبيان:** يقوم الباحث بإعداد أسئلة بأسلوب مفهوم وكتابتها بشكل واضح وهذا ما يعرف بالاستبيان، ومع تطور الدراسات الاجتماعية خصوصا في ميدان الرضا الوظيفي أصبح الاستبيان وسيلة شهيرة لمعرفة مستوى الرضا ومن الاستثمارات الأكثر شيوعا:

• استبيان جامعة مينيسوتا للرضا: وهو يستخدم طرق مختلفة حيث يكمل الأفراد معدل المقياس إلى الحد الذي يكونون إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم (الأجر، فرص الترقية، والتقدم، النقل...)

أما الإجابات المقترحة فهي مندرجة من راضي تماما إلى غير راضي وهاتان الطريقتان السابقتان تركزان على جوانب متعددة من الرضا الوظيفي، صمم هذا الاستبيان كل من Davis, Englande le fquist Weiss

• استبيان الرضا عن الأجر: وهو استبيان حول أنظمة الأجور ويتضمن أسئلة حول الرضا عن العوائد النقدية مثل عن مستوى الأجر، العلاوات، الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية وإدارة نظام الأجر.

• استبيان وصف الوظيفة: هذا المقياس يتكون من خمس خانات فرعية خاصة بالرضا الوظيفي وهي: العمل نفسه، الأجر، الترقية، الإشراف، الزملاء (2).

ب- **طريقة التدرج التجميعي لليكارت:** يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع ما، على وضع عبارات تصف الاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته، وتتبع كل عبارة بخمسة آراء ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

(1) مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة

المدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010، ص 44.

(2) نور الدين عسلي، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مؤسسة المطاحن الحضنة ولاية المسيلة، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009/2008، ص 37.

الشكل رقم (05): يوضح تقنية قياس الاتجاهات لليكارت

	<input type="checkbox"/>	1- موافق جدا		
	<input type="checkbox"/>	2- موافق		
	<input type="checkbox"/>	3- محايد		
	<input type="checkbox"/>	4- معارض		
	<input type="checkbox"/>	5- معارض جدا		
1	2	3	4	5
معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا

المصدر: مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 137.

ولا يخفى بأن مقياس اتجاه ما، لا يتم بعبارة واحدة بل يعتمد الباحثون لبناء مقياس وفق منهجية معينة، يراعي فيها ما يسمى بتحليل الفقرات أو البنود بحيث يختار الباحث العبارات (الفقرات) التي تعطي الإجابات المميزة، ويستبعد الفقرات غير المميزة⁽¹⁾.

ج- المقابلات الشخصية أو مقابلات المواجهة: وتتضمن مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة للعمال بنظام معين لتسجيل إجاباتهم وفي تلك الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل، وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملين بحرية في الكلام، وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل، وتكون مقابلة المواجهة أو أي أنواع القياس الفردي ناجحة إذا أجاب الأفراد بأمانة بالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لاستجاباتهم وحققهم في الخصوصية⁽²⁾.

د- الملاحظة: تستطيع المنظمة معرفة مستوى رضا العاملين بها، وذلك من خلال ملاحظة سلوكهم في العمل، وبالرغم من أن الملاحظة تسجل السلوك فور حدوثه وفي ظروف طبيعية، إلا أنها تقتصر إلى الدقة

(1) مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص 138.

(2) إيهان أحمد عويضة، مرجع سابق، ص 30.

بالإضافة إلى كونها تستغرق وقتاً طويلاً، فقد يغير الفرد سلوكه إذا وجد نفسه تحت الملاحظة وهذا ما يؤدي إلى الحصول على معلومات خاطئة (1).

ثامناً: نتائج الرضا الوظيفي

إن نتائج الرضا عن العمل يظهر تأثيرها واضحاً على المعدلات التالية:

1- الرضا عن العمل ومعدل دورانه: أثبتت الدراسات أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع لديه من أجل البقاء، أنه هناك علاقة عكسية بين الرضا ودوران العمل ومعدل دوران العمل كلما زاد الرضا عن أداء عمله ودوره، كلما أدى ذلك إلى انخفاض معدل دوران العمل.

2- الرضا عن العمل ومعدل الغياب: من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب لدى الأفراد هو الرضا حيث يحصل على درجة عالية عند وجوده في مكان العمل أكثر من التي يمكن أن يتحصل عليها في غيابه (2).

3- الرضا عن العمل والإصابات: إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، فهي تعبير جزئي عن عدم الرضا الفردي عن عمله وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته، فالعلاقة بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا عن العمل هي علاقة سلبية (3).

4- الرضا عن العمل ومعدل الأداء: دلت نتائج الدراسات على أن الرضا المرتفع ينتج عنه أداء مرتفع، والعكس صحيح، فالموظف الراضي عن عمله تزداد درجة حماسه للعمل، ويعكس ذلك على إنتاجيته وأدائه (4).

نستنتج مما سبق أن المؤسسة تقيس معدلات الرضا حسب النتائج التي تصل إليها من خلال معدلات دوران انخفاض أو زيادة معدلات الغياب، حوادث العمل، معدلات الأداء، فكل هذه النتائج تعطي للمؤسسة نظرة عامة عن العناصر التي تزيد أو تخفض من مستوى الرضا الوظيفي.

(1) أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر، الأصول والمهارات، الناشر المؤلف، مصر، د ط، 2002، ص ص 88 ، 89.

(2) محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2003، ص ص 204 ، 205.

(3) عيساوي وهيبية، مرجع سابق، ص 80.

(4) مصطفى يوسف كافي، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016، ص 131.

تاسعا: نظريات الرضا الوظيفي

نظرا للاهتمام الكبير بموضوع الرضا الوظيفي من قبل الدارسين المختصين فقد ظهرت الكثير من النظريات التي تهدف إلى تفسيره، وتعتبر هذه النظريات ذات أهمية كبيرة حيث أنها تساعدنا على فهم الرضا الوظيفي والتي نذكر منها: (1)

1- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو (A. Maslow, 1954)

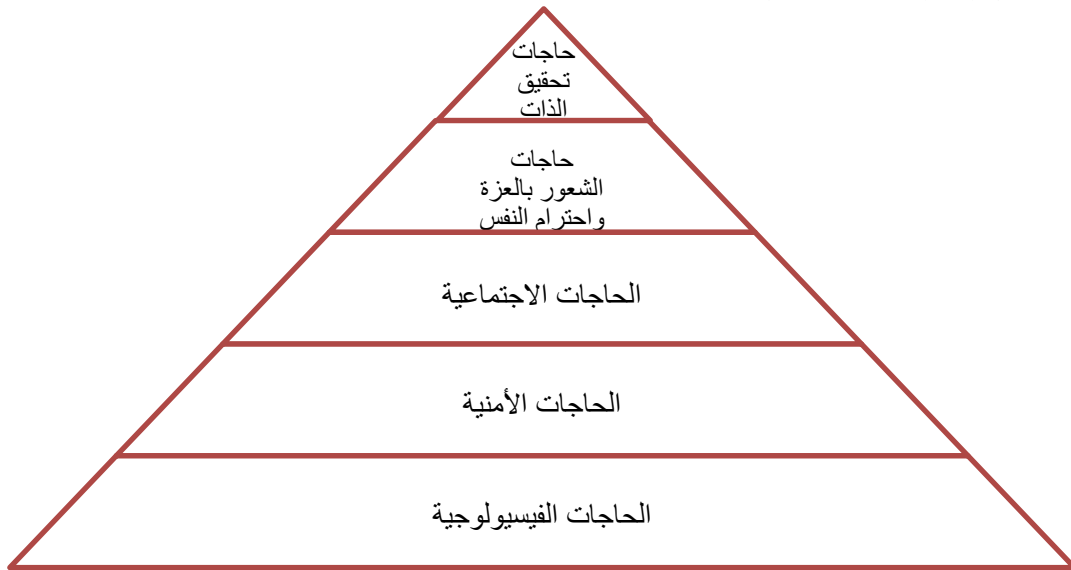
يعتبر أبراهام ماسلو وكارل روجرز من أكثر رواد النظريات الإنسانية وقد وضع ماسلو هرمًا للحاجات عند الإنسان، واعتمد فيه على أكبر المبادئ الأساسية الإنسانية، وهي تلعب دورا هاما في الرضا وتستند إلى افتراضين هما:

أ- تنشيط الحاجات المختلفة في أوقات مختلفة، وأن الحاجات الغير مشبعة فقط تؤثر على سلوك الإنسان.

ب- الحاجات مرتبة حسب أهميته بشكل ثابت على شكل سلم

وقد صنف ماسلو الحاجات ورتبها على شكل هرم من الأدنى إلى الأعلى على النحو التالي: (2)

الشكل رقم (06): يوضح هرم ماسلو للحاجات



المصدر: محمد عبد الفتاح باغي، مبادئ الإدارة العامة، دار وائل، عمان، ط2، 2011، ص 67.

(1) أحمد محمد العيد بن دانية ومحمود الشيخ حسن، علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي، المجلة التربوية، الكويت، ع 46، 1998، ص 16.

(2) محمد عبد الفتاح باغي، مبادئ الإدارة العامة، دار وائل، عمان، ط2، 2011، ص 67.

- أ- **الحاجات الفسيولوجية:** وهي تعتبر من الأساسيات اللازمة لبقاء الإنسان واستمراره على قيد الحياة كالطعام، الماء، الهواء، وهذه الحاجات تسيطر على بقية الحاجات الأخرى لم تكن مشبعة⁽¹⁾.
- ب- **حاجات الأمان:** وهي تعبر عن حاجات الفرد للأمان من الأخطار وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة والاهتمام بالجانب المادي والمعنوي معا.
- ج- **الحاجات الاجتماعية:** وهي تشمل حاجات الانتماء والتقدير الاجتماعي والحاجة إلى تكوين صداقات متبادلة وحب الآخرين وعدم الانطواء حيث أن الإنسان اجتماعي بطبعه⁽²⁾.
- د- **حاجات الاحترام والتقدير:** وهي تتضمن احترام وتقدير الذات واحترام الآخرين.
- هـ- **حاجات تحقيق الذات:** وهي تعبر عن تحقيق الفرد لذاته والقدرة على إبراز وإثبات وجوده ومكانة واستغلال الإمكانيات والتطور.

ومن هنا يبدو أن الحاجات الأساسية الموجودة في هذه النظرية ذات تأثير كبير على سلوك الفرد داخل المنظمة، وأن الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم لذا لا بد على المنظمات من توفيق سبل إشباع الحاجات وذلك لما له من دور كبير في زيادة فاعلية وأداء العاملين وبالتالي تحقيق الولاء والانتماء ومنه تحقيق الرضا الوظيفي وهذا هو الجو الأساسي لتحقيق الإبداع والابتكار في المؤسسات ورفع إنتاجيتها والوصول لأهدافها⁽³⁾.

2- نظرية إشباع القيمة لـ لوك (Lock 1968):

يرى صاحب هذه النظرية إدوين لوك أن المسببات الرئيسية للرضا عن العمل هي قدرة ذلك العامل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة لكل عامل، وأنه كلما استطاع توفيره كلما كان العامل راضيا عن عمله، فالمؤسسة إذا ارادت أن تجل العامل مرتاح في عمله⁽⁴⁾ فلا بد من مراعاتها لجوانب شخصية بتوفير ما يرغب فيه وهذا من خلال معرفتها لرغبات العمال وترتيبها من حيث الأهمية بالنسبة لكل عامل، وعلى هذا الأساس فإن الرضا الوظيفي للفرد ناتج عن بعض أو كل الجوانب المتعلقة بالوظيفة يكون من خلال العوائد المتحصل عليها من الفرد الشاغل للوظيفة وأيضا ما يريده وما يتحصل عليه من عمله في هذه الوظيفة⁽⁵⁾

(1) محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، د ط، 2008، ص 88.

(2) محمد عبد الفتاح باقي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، 2009، ص 68.

(3) حسين حريم، مبادئ الإدارة العامة، دار وائل، عمان، ط2، 2011، ص 249.

(4) معمري ويزة، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في علوم التربية، تخصص التعليم والتأطير التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، فرع علوم التربية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2019-2020، ص 45.

(5) راوية حسن، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 171.

من خلال هذه النظرية نلاحظ أن الرضا عن العمل هو توفير الحاجات التي تعود على الفرد بالمنفعة ولكل فرد عوائد تتناسب عمله ورغباته ومستواه العلمي والوظيفي والاجتماعي.

3- نظرية ألدفير للوجود والانتماء والنمو (Le theorie ERG (ERD) D'alderfer 1969)

اعتمد ألدفير " في بناء النظرية على أساس عمل "ماسلو"، فهو يختزل فئات "ماسلو" الخمس إلى ثلاث فقط وهي:

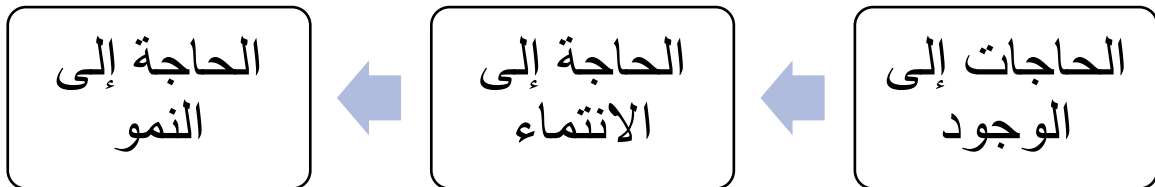
أ- **الحاجات إلى الوجود** (le besoin d'existence): تشبه الحاجات الأساسية من (حاجات فيزيولوجية والأمن) عند ماسلو.

ب- **الحاجات إلى الانتماء** (les besoins de rapport sociaux) وهي تابعة من التعامل الاجتماعي لدى ماسلو.

ت- **الحاجات إلى النمو** (les besoins de developpement personel): تقابل حاجات المستوى الأعلى أي رغبة الفرد في تحقيق ذاته (1).

والفرق بين نظرية "ماسلو" ونظرية "ألدفير" أن هذا الأخير يهتم بفكرة الهرمية في ترتيب الحاجات وتلبيتها، وبصفة عامة يمكننا القول أن هاتين النظريتين تتصفان بالعمومية فهما مناسبتان للوصف والشرح أكثر من التنبؤ بالسلوك.

الشكل رقم (07): يوضح نظرية الحاجات عند ألدفير



المصدر: من إعداد الطالبتين

4- نظرية العدالة:

تعتبر نظرية العدالة من أبرز نظريات الرضا الوظيفي، وذلك لتركيزها على أحد محدداته (العدالة)، وقد ارتبط تطوير هذه النظرية بالباحث "ستاتي أدمز" الذي عرف العدالة والتفاوت بأنه يحدث عندما يحس الفرد بأن نسبة العائد من وظيفته إلى مدخلات الوظيفة لا يتعدلان مقارنة مع نتائج ومدخلات شخص مرجعي (2).

- **مقومات نظرية العدالة:** وتقوم نظرية العدالة على عنصرين هما:

(1) معمري لويذة، مرجع سابق، ص 45.

(2) صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 147.

- مسلمة مؤداها أن سلوك الرضا يتحدد بمدى إدراك الفرد لعدالة ما يحصل عليه من عوائد.
- افتراض مبني مفاده أن العلاقة بين المؤسسة والموظفين هي علاقة متبادلة، يقدم الموظفون بمقتضاها مساهماتهم التي تتمثل في جهدهم وقدراتهم وخبراتهم ويحصلون في المقابل على العوائد مثل الأجر، الترفيحات، المزايا الاجتماعية وغيرها.

وفي ضوء الفرضيتين السابقتين، فإن نظرية العدالة تدور حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وإدراك العدالة، وتستند على أساس أن الأفراد يقومون بالمقارنة بين البدائل وبين ما يتحقق لآخرين لذا ما يقوموا بأعمال مماثلة، حيث يحاول الأفراد معرفة مدى عدالة العوائد التي يتحصلون عليها مقارنة بالعوائد التي يحصل عليها الآخرون، وتتم هذه العملية بثلاث خطوات هي التقييم، المقارنة والسلوك⁽¹⁾.

ما نستنتج من هذه النظرية أهمية مبدأ العدالة الذي يحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظف، وكذلك يقلل الصراعات بين الموظفين وخلق جو سليم تسوده الثقة والتعاون بين الموظفين في المؤسسة.

5- نظرية العاملين لهربورغ: ((Two factors theory (Herzberg))

تشكلت هذه النظرية من خلال دراسة قام بها فريديريك هرزبورغ وزملائه على 200 مهندس ومحاسب في مدينة ينشبرج ولاية بنسلفانيا بالولايات المتحدة الأمريكية لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يمارسونها وقد نشروا نتائج هذه الدراسة في كتابهم المشهور "الدوافع إلى العمل" عام 1959 وقد توصل "هرزبورغ" إلى نتيجة مفادها أن عدم رضا الفرد في الغالب ناتج عن عدم توفير بيئة العمل المناسب كما أن شعور الفرد بالرضا عن عمله إنما يعود أساساً إلى العمل في حد ذاته، ومن هذا المنطلق وجد هرزبورغ مجموعتين من العوامل تؤثران في سلوك الفرد وهما:

أ- **العوامل الوقائية أو الصحية:** وهي العوامل التي ترتبط ببيئة العمل داخل المؤسسة وتتمثل هذه العوامل في الرواتب والعلاوات بالإضافة إلى ظروف العمل والمراكز الذي يشغله الفرد ونمط الإشراف، بالإضافة إلى العلاقة بين الأفراد، وقد استخلص "هرزبورغ" أن توفر هذه العوامل يمنح مشاعر الاستياء من يستولي على الفرد العامل، وأن عدم توفرها ينتج عنه درجة من عدم الرضا.

ب- **العوامل الدافعة أو الحافزة:** وهي تلك التي يطلق عليها عادة إسمي الحوافز الإشباعية وهي المرتبطة بالعامل وتعمل حالة وجودها على بناء درجة عالية من الرضا، تتمثل في الشعور بالإنجاز في العمل، الإدراك الشخصي لقيمة العمل المنجز، طبيعة الوظيفة ومحتواها، المسؤولية، فرص التقدم والتنمية، النمو الشخصية وتطورها، إن العوامل الحافزة يمكن أن تؤدي إلى مستوى عالي من الرضا وعادة ما تكون من داخل العامل نفسه⁽²⁾.

(1) محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ط1، 2002، ص 299.

(2) ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، مرام الطباعة الإلكترونية، الرياض، ط1، 1993، ص 159.

من خلال هذه النظرية يتبين أن وجود العوامل الدافعة يؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية، وتوفر شعورا إيجابيا لدى الأفراد وهذا ما يدفعهم للمزيد من العمل وتحقيق الرضا عنه وبالتالي تحسين الإنتاجية، أما العوامل الوقائية فإن وجودها لا يثير الدافعية ولا يؤدي لزيادة الإنتاج بل تدفع إلى حالة عدم الرضا.

6- نظرية الإنجاز (دافيد ماكيلاند)

تعد جذور هذه النظرية إلى عام 1947 بحيث قدم دافيد ماكيلاند بنية جديدة للحاجات تختلف عن هرم "ماسلو" المتسلسل للحاجات والتي من شأنها التأثير في سلوك الفرد وهي:

أ- **الحاجة إلى الإنجاز:** حيث نجد أن أغلب الأفراد الذين تكون لديهم دافعية كبيرة للإنجاز يظهرون اندفاعا قويا للعمل، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج جيدة، حيث أن الدافع الداخلي لديهم يجعلهم يعملون من أجل التطور وتحسين قدراتهم ومهاراتهم، حسب التجارب التي قام بها ماكيلاند، فإن هذه الفئة من العاملين يتميزون بكونهم يرغبون في تحديد المسؤوليات المنوطة بهم حيث نجد أن الأفراد العاملين الذين يكون الدافع أقل اهتماما بالنتائج المتحصل عليها وأقل درجة في تحمل المخاطر والصعوبات التي تعترض طريقهم، بمعنى الاندفاع والنجاح والوصول والتحقيق.

ب- **الحاجة إلى الانتماء للآخرين:** وهذا راجع إلى الطبيعة البشرية التي تحتاج إلى الآخرين في تلبية الحاجات سواء في إطار العمل أو خارجه، حيث نجد أن بعض الافراد يعيشون بالحاجة إلى الانتماء وتكوين صداقات ومساعدة الآخرين، ويمكن التأثير في سلوك هذه الفئة من خلال إدماجهم في جماعات تحقق لهم الحاجة كالحاجة للصداقة والعلاقات الطيبة.

ت- **الحاجة إلى القوة:** حيث يشعر الأفراد الذين تكون لديهم دافعية قوية للسلطة بأنهم يستطيعون تولي مناصب قيادية، وإقناع الآخرين بما يريدون عمله وهم يحصلون على درجة عالية من الإشباع من خلال التأثير والنفوذ والسيطرة التي يمارسونها على الآخرين (1).

نستنتج من هذه النظرية أنها ركزت على دافع الإنجاز متجاهلة بذلك باقي الحاجات الإنسانية التي من الممكن أن تكون دافعة للفرد لأداء عمله.

7- نظرية التوقع لفروم:

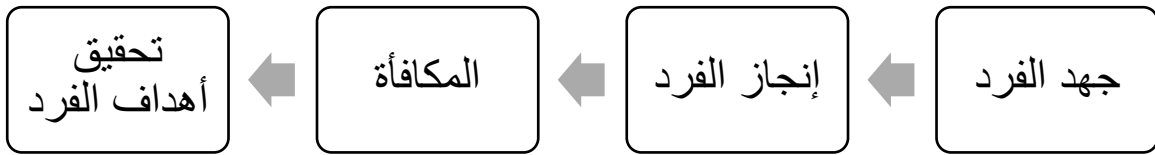
تعد نظرية فروم من النظريات الحديثة، ومحور هذه النظرية هو أنه يمكن تحفيز الفرد للقيام بجهد عال حينما يعتقد أن هذا الجهد سيعود له بتقييم جيد وبالتالي حصوله على عوائد تنظيمية كالترقية، العلاوة، المكافأة... إلخ، وإن هذه العوائد ستلبي أهدافه الشخصية، وتركز هذه النظرية على ثلاثة متغيرات هي:

(1) علي غربي، تنمية الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 86.

الفصل الرابع:الرضا الوظيفي

- **التوقع:** وهو إدراك الشخص لاحتمالية حصول نتيجة ما من سلوك أو عمل محدد، فالاجتهاد يؤدي إلى نتيجة أفضل (1).
- **الوسيلة:** وتشير إلى مدى قناعة الشخص بأن تحقيق إنجاز جيد سيؤدي إلى تحقيق العائد التنظيمي كالترقية، المكافأة، إذن فالفرد ينظر للأداء وسيلة لتحقيق العائد.
- **التكافؤ:** وهي القيمة التي يحددها الشخص للمكافأة التي يرغب أو يسعى إليها (2).
تشير هذه النظرية إلى ثلاث علاقات وهي:
 - علاقة الجهد- الأداء: الاحتمال/التوقع لدى الفرد بأن بذل مجهود معين سيؤدي إلى الأداء.
 - علاقة الأداء-العوائد: أي اعتقاد الفرد بأن تحقيق مستوى معين من الأداء سيؤدي إلى الحصول على النتائج.
 - العلاقة بين العوائد- الأهداف الشخصية: المراد إنجازها (3)
وهذا ما يبينه الشكل:

الشكل رقم (08): يوضح نموذج التوقع عند فروم:



المصدر: حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة - النظريات - العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، دار حامد، عمان، ط1، 2006، ص 253.

إذن نظرية التوقع تقوم على الدور المهم الذي تلعبه عملية الإدراك الفردي أي الطريقة التي يدرك فيها الفرد العمل وما يتوقع أن يحصل عليه من مكافأة نتيجة للعمل سواء كانت هذه المكافأة داخلية كالشعور بالإنجاز أو خارجية كأجر، وإذا لم تحقق توقعات الفرد فإنه سوف يشعر بعدم العدالة أي يصبح غير راض عن عمله.

(1) صبحي حير العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد، عمان، ط1، 2005، ص 50.

(2) المرجع نفسه، ص 51.

(3) حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة - النظريات - العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، دار حامد، عمان، ط1، 2006، ص 253.

خلاصة الفصل:

توصلنا في هذا الفصل إلى موضوع الرضا الوظيفي، الذي يعبر عن شعور العامل بأن طبيعة العمل وبيئته والمردود المادي والعلاقات القائمة بين الأفراد، تشبع حاجاته ورغباته، ويعبر العامل عن هذا الرضا بالجد والتفاني والولاء في عمله، حيث قمنا في بادئ الأمر بإبراز عناصر الرضا الوظيفي ثم تطرقنا إلى أهميته وأنواعه وخصائصه بالإضافة على مؤشرات والعوامل المؤثرة فيه، أيضا طرق قياس الرضا الوظيفي لنتهي في الأخير بعرض نتائجه وأهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي.

الفصل الخامس: مجالات الدراسة والإجراءات المنهجية

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني

2- المجال الزمني

3- المجال البشري

ثانياً: الإجراءات المنهجية

1- فرضيات الدراسة

2- المنهج المستخدم في الدراسة

3- أدوات جمع البيانات

4- عينة الدراسة

5- أساليب التحليل

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية في البحوث الاجتماعية من الخطوات المنهجية الواجب اتباعها لأجل إعطاء البحث الصفة الواقعية للقياس والتحليل العلمي المبني على خطوات متعددة، حيث تم صياغة مجموعة من الفرضيات الموجهة للتحقق من مدى صحتها هل هي خاطئة أم صحيحة، والهدف الأساسي للباحث من وراء النزول إلى الميدان هو معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للعمال.

كما يتم من خلال هذا الفصل عرض التقنيات وأساليب جمع البيانات التي تشكل مساعدة حقيقية للباحث لأجل الانطلاق في التشخيص وتحليل، تفسير الظاهرة موضوع الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعد من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية ونجد أن أغلب الباحثين والمختصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات، المجال المكاني، المجال الزمني، والمجال البشري.

1-المجال المكاني:

تقع مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز، على بعد 10 كلم من مدينة جيجل، وهي محاذية للبحر الأبيض المتوسط من الشمال والطريق الوطني رقم 43 (جيجل- قسنطينة) من الجنوب، ويحدها من الشرق ميناء جن جن، وغربا وادي جن جن، وتتربع على مساحة تقدر بحوالي 60 هكتار. وقد بينت هذه المؤسسة من طرف المؤسسة الروسية تكنوبروم إكسبور (Technoprom Export)، حيث بدأت الأشغال بها عام 1984.

الجدول رقم (01): يبين مراحل إنشاء هذه المؤسسة:

الأشغال	السنة
إمضاء عقد الشراكة مع المؤسسة الروسية	1984
بداية أعمال التعمير والبناء	1986
بداية التركيب	1987
دخول التجهيزات الخاصة بالإنتاج	1988
دخول المجمع الأول من المؤسسة في الإنتاج	1992
دخول المجمع الثاني من المؤسسة في الإنتاج	1993
دخول المجمع الثالث من المؤسسة في الإنتاج	1994

المصدر: مكتب الأرشيف بمؤسسة إنتاج الكهرباء (سونلغاز) بجيجل.

يبين الجدول السابق أن مؤسسة إنتاج الكهرباء قد مرت بمرحلتين أساسيتين هما:

- المرحلة الأولى (1984 - 1988): تميزت بإعداد المؤسسة للدخول في العملية الإنتاجية
- المرحلة الثانية: (1992 - 1994): بداية المجتمعات الثلاثة للمؤسسة عملية الإنتاج.

وتعتبر مؤسسة إنتاج الكهرباء جيجل، من أكبر مؤسسات الجزائر من حيث قدرة الإنتاج حيث تبلغ طاقتها الإنتاجية 630 ميغا واط (وهو ما يعادل نسبة 16% من الإنتاج الوطني للكهرباء)، تتوزع على 03

الفصل الخامس:مجالات الدراسة والإجراءات المنهجية

مجمعات، طاقة كل واحد منها 210 ميغا واط، وبتوتر قدره 240 كليواط وقد قدرت تكلفة إنجازها في ذلك الوقت (1984-1994) بـ 3.175.000.000 دج منها 48% بالعملة الصعبة.

هذا وتتولى المؤسسة عدة مهام نذكر منها:

- 1- ضمان إنتاج الطاقة الكهربائية بفاعلية
- 2- تسيير وتكوين الموارد البشرية لتأدية مهام الشركة.
- 3- تخطيط وتنفيذ البرامج السنوية لأشغال الصيانة الكبرى وتأمين تموينها.

2-المجال الزمني:

ويقصد به الفترة الزمنية المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة، حيث استغرقت حوالي 6 أشهر، وقسمنا هذه الدراسة إلى جانبين:

-**الجانب النظري:** وهي مرحلة اختيار موضوع الدراسة، وهذا بعدما تم قبول العناوين علا مستوى قسم علم الاجتماع، وبموافقة المشرف على الدراسة، انطلقت عملية البحث عن المعلومات والمراجع التي تخدم الموضوع محل الدراسة وهذا لإحاطة النظرية بالموضوع، وتحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وفرضياتها والتي امتدت من نهاية جانفي إلى غاية نهاية شهر فيفري 2022.

-**الجانب الميداني:** حيث قسمنا هذا الجانب إلى خمسة مراحل وهي:

- المرحلة الأولى:

وهي المرحلة التي يطلق عليها في المنهجية بالمرحلة الاستكشافية حيث قمنا فيها بالزيارة الاستطلاعية إلى ميدان الدراسة المتمثل في مؤسسة إنتاج الكهرباء -سولنغاز جيجل، وذلك يوم 27 أفريل 2022، حيث توجهنا إلى مسيرة إدارة الموارد البشرية من أجل الموافقة على إجراء الدراسة، وفي اليوم الموالي والموافق لـ 28 أفريل تم منحنا الموافقة على إجراء الدراسة.

- المرحلة الثانية:

في هذه المرحلة قمنا بزيارة لمديرة الموارد البشرية وذلك يوم 15 ماي 2022 من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالمؤسسة والمتمثل في المجال المكاني، المجال البشري، الهيكل التنظيمي لمؤسسة إنتاج الكهرباء -سولنغاز.

- المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة قمنا بتوزيع (03) استمارات تجريبية على بعض العمال لمعرفة مدى استجابة المبحوثين لها وقد قمنا باسترجاعها في اليوم الموالي 17 ماي 2022.

- المرحلة الرابعة:

وكانت يوم 23 ماي 2022، حيث قمنا بتوزيع الاستمارات النهائية على المبحوثين حيث وزعنا 51 استمارة على العمال، وقد استرجعناها يوم 25 ماي 2022.

- المرحلة الخامسة:

وهي المرحلة الأخيرة وكانت يوم 26 ماي 2022 وهي مرحلة تفريغ الاستمارة وتبويب البيانات وتعريفها والتعليق عليها، ووضع النتائج العامة للدراسة وذلك بالاعتماد على توجيهات الأستاذ المشرف.

3-المجال البشري:

يقصد بالمجال البشري عدد أفراد المؤسسة التي أجريت عليها الدراسة الميدانية، إذ بلغ عددهم 245 موزعون إلى ثلاث (03) فئات: فئة الإطارات، فئة أعوان التحكم، فئة أعوان التنفيذ.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد مؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز:

50	فئة الإطارات
137	فئة أعوان التحكم
58	فئة أعوان التنفيذ
245	المجموع

من إعداد الطالبتين

ثانيا: الإجراءات المنهجية.

1-فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الأهداف الموجودة في هذه الدراسة، ومجموعة التساؤلات التي تم وضعها في صياغة إشكالية البحث، والمقاربات النظرية التي تم تناولها في دراستنا وتحت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة، وبعد جملة من مستخلصات الدراسة الميدانية قمنا بتحديد فرضية رئيسية توضح مسار البحث.

الفرضية: يعني بها فكر لحلول مقترحة في مشكلة البحث وتكون مرتبطة بعوامل " هي عبارة عن فكرة مبدئية، ترتبط بين الظاهرة موضوع الدراسة والعوامل المرتبطة أو المسببة لها. (1)

وتعد الفرضية أيضا: " أنها عبارة عن إجابة احتمالية لسؤال المطروح في إشكالية البحث، ويخضع الاختيار سواء عن طريق الدراسة النظرية، أو من طريق الدراسة الميدانية، وللفرضية علاقة مباشرة بنتيجة البحث. (2)

بمعنى أن الفرضية تكون نتيجة احتمال لسؤال المطروح في إشكالية، يخضع عن طريق دراسة ميدانية ونظرية، وتكون مرتبطة بنتيجة البحث.

- وبناء على هذا قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية:

"توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة"
وتنسب الفرضيات الفرعية التالية:

- تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.
- يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال.
- تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمال إلى عدم الاستقرار المهني.

2- المنهج المستخدم في الدراسة:

إن موضوع البحث هو الذي يفرض على الباحث استخدام منهج معين دون غيره، حيث يمكنه من دراسة موضوعه دراسة علمية سوسولوجية فعلية تحديد المناهج أو المنهج المستخدم في البحث تعتبر خطوة هامة وضرورية لتوضيح الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث في مسار بحثه للوصول إلى إجابات عن الأسئلة التي يطرحها في بداية بحثه.

فالمنهج: يعني مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد التحري عن الحقيقة أي أنه الطريقة أو السبل التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة (3).

حيث لاحظنا أن المنهج الوصفي وأساليبه أكثر المناهج الملائمة لدراستنا وهو ما يساعدنا في فهم وتشخيص طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

(1) عبد الباسط محمد الحسن، قواعد البحث الاجتماعي، دار المعارف، القاهرة، د ط، 1974، ص 160.

(2) رشيد زرواني، تدريبات على منهجية البحث العلمي في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، قسنطينة 2008، ص 145.

(3) فضيل دليو، مدخل إلى النهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، د ط، 2001، ص 210.

ويعرف المنهج الوصفي على أنه "مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها أو الوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث (1) .

3- أدوات جمع البيانات:

بما أن موضوع البحث يتعلق بدراسة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي بالمؤسسة فإنه ولغرض الحصول على معلومات متعددة ومتنوعة ومن أرض الواقع تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات التي تعتبر من الوسائل الضرورية والأساسية لهذه العملية، وهذا حتى يستطيع الباحث الإلمام بجميع معطيات موضوع البحث، وكما أن هذه الأدوات تحدد وفقا لطبيعة البيانات والمعلومات المراد جمعها.

وتعرف الأدوات المستخدمة بأنها "مجموعة الأدوات الفنية التي تستخدم في جمع المادة العلمية من أجل الوصول إلى تحديد جوانب ظاهرة اجتماعية بطريقة علمية وموضوعية تؤدي في النهاية إلى التوصل إلى نتائج علمية" (2)

وعليه فإن الأدوات التي اعتمدنا عليها هي:

- الملاحظة:

هناك ظواهر وموضوعات متعددة لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبيان، ولابد للباحث من أن يختبرها بنفسه مباشرة، فلا يكفي أن يقوم الباحث بتوزيع استبيان أو إجراء بعض المقابلات، إذ لابد من أن يعيش الباحث هذه الظواهر.

فالملاحظة هي وسيلة يستخدمها الإنسان العادي في اكتسابه لخبراته ومعلوماته، فنجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، ولكن الباحث حين يلاحظ فإنه يتبع منهاج يجعل من ملاحظاته أساسا لمعرفة واعية أو فهم دقيق لظاهرة معينة (3).

(1) شحاتة سليمان محمد سليمان، مناهج البحث بين النظرية والتطبيق، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، د ط، 2005، ص 377.

(2) محمد شفيق، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، د ط، 2011، ص 120.

(3) ذوقان عبيدات، كايد عبد الحق، عبد الرحمان عدس، البحث العلمي (مفهومه، وأدواته، وأساليبه)، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، ط14، 2012، ص 124.

وتعرف أيضا على أنها: عبارة عن المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة (1)

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة البسيطة والتي يقصد بها ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية دون اخضاعها للضغط العلمي وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بغية الدقة في الملاحظة والتحلي بالموضوعية (2)

ومن خلال زيارتنا لمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز، سجلنا أهم الملاحظات وهي كالآتي:

- لاحظنا أن هناك تناسق في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- كما لاحظنا غياب المكيفات الهوائية في بعض المكاتب إلى جانب نقصها في قسم إنتاج الكهرباء.
- تدمير العمال بسبب عدم توفر وجبة الغذاء ويعود ذلك إلى وجود مشاكل متعلقة بالمطعم الخاص بالمؤسسة.
- أيضا وجود تواصل بين الزملاء داخل كل مجموعة.
- توفر وسائل الأمن لحماية العمال من الأخطار كخوذة الرأس وسدادات الأذن....

المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية (3).

وتعرف أيضا على أنها "عملية تقصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث (4).

وتعرف كذلك أنها "لقاء يتم بين الشخص المقابل (الباحث أو من ينوب عنه) الذي يقوم بطرح مجموعة من الأسئلة على الأشخاص المستجيبين وجها لوجه، ويقوم الباحث أو المقابل بتسجيل الإجابات (5).

(1) عرفة ناهد، مناهج البحث العلمي، مركز الكتاب، القاهرة، د ط، 2006، ص 38.

(2) رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، د ط، 2004، ص 148.

(3) محمد زياد عمر، البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، مطابع الهيئة المصرية للكتاب، مصر، د ط، د س، ص 154.

(4) سعيد سبعون، حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبه للنشر،

الجزائر، د ط، 2012، ص 173.

(5) ربحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009،

ص 77.

وقد ارتئيانا إجراء المقابلة للاستفادة من المعلومات التي يمكن توفرها، وقد قمنا باستخدامها للحصول على المعلومات المتنوعة الخاصة بميدان الدراسة الميدانية المجال المكاني والبشري للمؤسسة إضافة إلى الوثائق والسجلات اللازمة، وتم إجراء المقابلة مع مديرة الموارد البشرية بالمؤسسة، إضافة على إجراء مقابلات مع بعض العمال للوقوف عند ظروف العمل البيئية وطريقة تعاملهم مع مشرفيهم وكذا معرفة القوانين السائدة في المؤسسة، على هذا الأساس قمنا بتطبيق المقابلة الحرة في دراستنا والتي تتسم بالحيوية والتي تطرقت إلى:

- مدى توفير المؤسسة وجبة الاطعام إلى عمالها.
 - مدى تواجد شبكة حوار داخل المؤسسة.
 - مدى تواجد مكيفات داخل صالة إنتاج الكهرباء، وهل هي كافية.
- بناء على هذا كانت الإجابات كالتالي:

- لا
- نعم
- لا

ومن خلال النتائج المتوصل إليها من المقابلات التي قمنا بإجرائها يمكننا التأكد من مدى صدق إجابات العمال في استمارة البحث.

الاستمارة:

وتعرف الاستمارة بأنها: " وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم إرسالها لأشخاص معينين، وذلك للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها (1).

وفي تعريف آخر لعطية محسن علي يعرفها بأنها: "تصميم لمجموعة من الأسئلة أو البنود حول موضوع معين تغطي جميع جوانب هذا الموضوع، لتمكن الباحث من الحصول على البيانات اللازمة للبحث من خلال إجابة المفحوصين على الأسئلة أو البنود التي يتضمنها هذا التصميم (2).

(1) عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، د ط، 2011، ص 67.

(2) محسن علي عطية، البحث العلمي في التربية (مناهجه، أدواته ووسائله الإحصائية)، دار الناهاج للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2009، ص 95.

وتعرف أيضا على "أنها مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مزودة بإجاباتها أو الآراء المحتملة أو بفروض للإجابة وبطلب من المجيب عليها الإشارة إلى ما يراه مهما، أو ينطلق عليها منها، أو يعتقد أنه هو الإجابة الصحيحة (1) .

وقد تم بناء الاستمارة على مرحلتين:

المرحلة الأولى: بناء استمارة أولية (تجريبية)

بعد الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في ميدان الدراسة (مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز وبعد الملاحظات التي سجلناها خلال تواجدها بالمؤسسة، تم بناء استمارة أولية ضمت (35) سؤالاً، تم النزول بها إلى الميدان من أجل اكتشاف نقاط التعزيز فيها، وبالفعل تم توزيعها على (03) عمال، بعد ملئها اكتشفنا أن هناك بعض الأسئلة غير مفهومة فعملنا على توضيحها وتصحيحها أكثر.

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة صياغة الاستمارة النهائية حيث تم تعديلها وساعدنا الأستاذ المشرف وضمت (36) سؤالاً، موزعين حسب الفرضيات الخاصة بموضوع الدراسة إلى أربع محاور وهي كالتالي:

- **المحور الأول:** تضمن البيانات الشخصية الخاصة بوصف مجتمع البحث والتي يتم من خلالها تحديد هوية وخصائص المبحوثين وقد تضمنت (08) أسئلة.
- **المحور الثاني:** يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الأولى التي مفادها قوانين العمل وعدم الارتياح في العمل، ويضم (09) أسئلة محددة من السؤال (09) إلى السؤال (17)
- **المحور الثالث:** يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الثانية التي مفادها الإشراف الصارم وانخفاض الروح المعنوية. ويضم (10) أسئلة محددة من السؤال (18) إلى السؤال (27).
- **المحور الرابع:** يحتوي على البيانات التي تتعلق بالفرضية الثالثة التي مفادها: الضغوط البيئية الداخلية وعدم الاستقرار المهني، وتضمن (09) أسئلة محددة من السؤال (28) إلى السؤال (36).

(1) إبراهيم عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان، ط1، 2010، ص 97.

الوثائق والسجلات:

وتعتبر إحدى وسائل جمع البيانات والمعلومات، وذلك للأهمية الكبيرة التي تكتسبها في إثراء البحث العلمي وتتمثل في تلك اللوائح القانونية والقوانين الداخلية الخاصة بالمؤسسة وهي عبارة عن السجلات والوثائق الإدارية التي تحتوي على معلومات خاصة بالعمل وبالمؤسسة نفسها.

كما أنها تعبر إحدى الأدوات المساعدة على جمع البيانات والمعلومات عن مجتمع الدراسة، حيث يلجأ إليها الباحث باعتبارها توفر له الكثير من الوقت والجهد⁽¹⁾.

واستعنا في دراستنا بالوثائق والسجلات وذلك لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بـ:

- بيانات تتعلق بنبشأة المؤسسة ومراحل تطورها.
 - بيانات عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة والأقسام الموجود بها.
 - بيانات تضم العدد الإجمالي للعمال.
 - بيانات متعلقة بالأجر.
- وتتمثل هذه السجلات والوثائق في:

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة إنتاج الكهرباء -سولغاز.
- جدول يبرز مراحل إنشاء مؤسسة إنتاج الكهرباء -سولغاز.

4-عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة خطوة أساسية من خطوات الدراسة الميدانية، وتعرف العينة على أنها "مفردات محددة تسحب، ويجب أن يكون اسحب عشوائيا لتمثل المجتمع المسحوب أفضل تمثيل، والعينة هي ناتجة عن عملية المعاينة⁽²⁾ .

ولأن مجتمع البحث الذي سوف نجري عليه الدراسة الميدانية مقسم إلى مجموعة وحدات وهي الإطارات وهو 50 عامل، وأعاون التحكم وهو 137 عامل وأعاون التنفيذ 58 عامل، فقد تم اختيار العينة العشوائية التطبيقية المنتظمة لأنها الأصلح لمثل هذا النوع من مجتمعات الدراسة، وذلك قصد الوصول إلى جميع العمال والتحقق من مضموعنا بطريقة سليمة.

(1) عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات، مرجع سابق، ص 210.

(2) القاضي، دلال والبياتي محمود، البحث العلمي، دار حامل للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008، ص 149.

الفصل الخامس:مجالات الدراسة والإجراءات المنهجية

ويمكن تعريف العينة العشوائية الطبقية المنتظمة أنها "العينة التي يتم وفقها تقسيم المجتمع إلى طبقات والطريقة المستخدمة هي ما تعرف بالعينة الطبقية المنتظمة، وفي هذا النوع من العينات نقوم بتقسيم المجتمع إلى مجموعة أقسام أو فئات ويشترط أن تكون طبقة ذات خصائص متجانسة، وموحدة تماما، ثم نقوم بحسب العدد الممثل لكل طبقة على حدى وبالطرق المناسبة عشوائية أو منتظمة (1) .

وبالتالي كانت نسبة الاختيار 21% من كل طبقة بطريقة عشوائية بسيطة ولذا يمكن حساب حجم العينة كما يلي:

$$\text{عينة الدراسة} = \frac{\text{العدد الإجمالي} \times \text{النسبة}}{100}$$

$$245 \times \frac{21}{100} = 51.45 \text{ ومنه نتحصل على حجم العينة الكلي وهو } 51 \text{ مفردة.}$$

ويمكننا حساب عدد المبحوثين في كل فئة أو طبقة كما يلي:

$$\text{فئة الإطارات: } 50 \times \frac{100}{21} = 10 \text{ أي } 10 \text{ عمال.}$$

$$\text{فئة أعوان التحكم: } 137 \times \frac{100}{21} = 28.7 \text{ أي } 29 \text{ عامل.}$$

$$\text{فئة أعوان التنفيذ: } 58 \times \frac{100}{21} = 12 \text{ أي } 12 \text{ عامل.}$$

إذ تضم عينة الدراسة 51 مفردة موزعة كالاتي: 10 عمال من فئة إطارات، 29 عامل من أعوان التحكم و12 عامل من أعوان التنفيذ.

5-أساليب التحليل:

هناك نوعين من أساليب التحليل التي يجب على الباحث الاعتماد عليها عند تحليله المعطيات وهما الأسلوب الكمي والكيفي، وعلى الباحث عند تحليله أن يجمع قدر المستطاع بين هذين النوعين من التحليل (الكمي، النوعي).

حيث اعتمدنا في دراستنا على الأسلوب الكمي والكيفي على النحو التالي:

1- **الأسلوب الكمي:** الذي يعبر عن الشواهد الكمية والاحصائيات الموضحة في الجداول والمتعلقة بإجابات المبحوثين في أشكال أرقام ونسب مئوية.

(1) بن نوار صالح، مبادئ في العلوم الاجتماعية، مخبر علم اجتماع الاتصال والبحث والترجمة، قسنطينة، د ط، 2012، ص 193.

2- الأسلوب الكيفي: قصد تشخيص ومحاولة تحليل وتفسير المعطيات المرتبطة بالفرضيات قصد التأكد من صحتها من تحققها وعدمها (1).

خلاصة الفصل:

يعد محتوى هذا الفصل بمثابة نقطة تواصل بين الجانب النظري والميداني للدراسة وهو بمثابة الموجه المنظم لسير الفصل اللاحق.

(1) أحمد حسن الرفاعي، مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2005، ص

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

أولاً: جمع وتحليل بيانات الدراسة.

1- البيانات الشخصية.

2- بيانات الفرضية الأولى.

3- بيانات الفرضية الثانية.

4- بيانات الفرضية الثالثة.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- خصائص العينة

2- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى.

3- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية.

4- مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة.

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، سنحاول من خلال هذا الفصل عرض بيانات الدراسة في الجداول الإحصائية، ومن ثم تحليلها وتفسيرها بالاستناد على ما تم الحصول عليه من خلال دراستنا الميدانية من مختلف مصادر المعلومات ومن ثم الخروج بنتائج حول الموضوع ومناقشتها في ضوء الفرضيات، من أجل التأكد من صدق وعدم صدق هذه الفرضيات ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة وصولاً إلى النتائج العامة، وأخيراً قمنا بعرض القضايا التي تثيرها الدراسة.

أولاً: تحليل البيانات الميدانية.

1- المحور الأول: تحليل البيانات المتخصصة.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الجنس
94.11%	48	الذكور
5.88%	03	الإناث
100%	51	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (03) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس بحيث بلغ عدد الذكور 48 أي بنسبة 94.1% من الحجم الإجمالي للعينة المختارة في حين بلغ عدد الإناث 03 أكبر أي بنسبة 5.8% ويمكن تبرير زيادة عدد الذكور على الإناث إلى طبيعة العمل بالمؤسسة والذي يحتاج في الكثير من الأحيان إلى الجهد العضلي للتعامل مع الآلات والمعدات وهذه الشروط لا تتوفر إلا عند الذكور دون الإناث.

أما فيما يخص نسبة الإناث في عينة البحث فمجال عملها متخصص في سير العمل الإداري لمؤسسة وهذا ما صرح به لنا في المؤسسة وكذلك ما وجدناه أثناء الزيارة الاستطلاعية المتكررة فقد وجدنا العنصر الرجالي غالب على العنصر النسوي.

وعليه يمكن القول: أن الطبيعة العمل في المؤسسة يتطلب جهد عضلي بدني وبنية بدنية وهذا يليق بفئة الرجال.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات السن.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة السن
9.80%	05	30 - 20
31.37%	16	41 - 31
27.47%	14	52 - 42
31.37%	16	أكثر من 52
100%	51	المجموع

الملاحظ من أرقام الجدول (04) أن أغلب العمال متمركزين في فئتين عمريين وهي فئة من (31 إلى 41) وفئة أكثر من 52 سنة والمقدر عددهم ب 16 عامل في كل فئة بنسبة 31.37% في كل فئة فبالنسبة للفئة الأولى أي من (31- 41) يعود سبب زيادة عدد العمال فيها إلى أن مؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز تعتمد على ذوي الخبرة والأقدمية، والذين يملكون عامل النضج الوظيفي وكيفية تسيير العمل إلى الأفضل والذي يعود عليهم بالنفع، أما بالنسبة للفئة الثانية أكثر من 52 فهذا يعود إلى عدم إحالة هؤلاء العمال إلى التقاعد في حين نجد 27.47% من الفئة العمرية من (42- 52) وهذا يعني أن المؤسسة لها فئة لازلت قادرة على إعطاء المزيد للمؤسسة كما لها مؤهلات بدنية قادرة على تحمل أعباء العمل أما الفئة العمرية (20- 30) والتي تمثل نسبة 9.80% فكانت قليلة مقارنة مع الفئات الأخرى مما يدل على أن المؤسسة تفتح بشكل دوري باب التوظيف للعناصر الشابة النشطة.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
9.80%	05	متوسط (أساسي)
52.94%	27	ثانوي
37.25%	19	جامعي
100%	51	المجموع

تبين الشواهد الكمية في الجدول رقم (05) أن فئة أفراد العينة ذوي المستوى الثانوي هي الراجحة بنسبة 52.94% وهذا راجع إلى طبيعة العمل ووجود عمال تنفيذ ذوي مستوى ثانوي لأن العمل الذي يقومون به

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

لا يحتاج إلى مؤهلات علمية عالية، أي أن السياسية المتبعة في التوظيف فيما يخص بعض المناصب بالمؤسسة لا تتطلب مستوى عالي.

في حين نجد نسبة 37.25% من ذوي المستوى الجامعي وهذا راجع إلى أن إدارة المؤسسة وبعض أقسامها تحتاج إلى عمال ذوي مستوى عالي يتماشى مع نوع الوظائف المتواجدة.

أما نسبة 9.80% من ذوي المستوى المتوسط (أساسي) وهذا يعود إلى كون أن المؤسسة توظف العمال بدون مستوى كأعوان الأمن وأعوان النظافة وأعوان التنفيذ.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة المئوية%%	التكرار	العينة الحالة العائلية
15.68%	08	أعزب
84.91%	43	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين والبالغ عددهم 43 عامل بالنسبة 84.31% الأمر الذي يشير إلى وجود استقرار نفسي واجتماعي للعمال وهذا يعود للإيجاب على نفسية العمال داخل المؤسسة وخارجها، بالإضافة إلى تمتعهم بالاستقرار المهني نتيجة تحملهم المسؤولية مما يدفعهم إلى الاجتهاد الدائم للمحافظة على مناصبهم، وبالتالي وجود رضا وظيفي لديهم ويعود بالنفع على المؤسسة بالزيادة في الإنتاج والربح دون مشاكل.

أما الفئة التي تليها هي فئة العزاب فكانت نسبتهم 15.68% وهي نسبة منخفضة مقارنة مع نسبة المتزوجين ويعود ذلك إلى أنهم يسعون دائماً وراء إيجاد فرص عمل معينة ومحاولتهم اكتساب الخبرات وتجديد وتطوير المهارات وذلك لتلبية بعض حاجياتهم سواء كانت مادية أو معنوية.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة / طبيعة العمل
19.60%	10	إطار
56.86%	29	عون تحكم
23.53%	12	عون تنفيذ
100%	51	المجموع

يبين الجدول رقم (07) المتعلق بطبيعة العمل أن نسبة 56.86% من أفراد العينة هم أعوان التحكم وهذا راجع إلى كون المؤسسة تحتاج إلى موارد بشرية ذات تحكم في انجاز مهام العمل والتي تمتلك الخبرة والمعرفة للنشاطات وسير الوحدات والمصالح التي بدورها تزود المنفذين بالتعليمات والإرشادات اللازمة للعمل.

في حين نجد أن نسبة 23.53% من أفراد العينة هم أعوان تنفيذ وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة الذي يحتاج إلى عمال تنفيذ يساعد في زيادة إنتاجية المؤسسة، وتوظيف المؤسسة عمال تنفيذ للعمل في الورشات الذي يتطلب جهد عضلي أكثر منهم .

بينما نجد نسبة 19.60% من أفراد العينة المتعلقة بفئة الإطارات والبالغ عددهم 10 عمال ويعود ذلك إلى:

- حاجة المؤسسة إلى عمال يمتلكون خبرة والمهارات والمعرفة بنشاطات سير المؤسسة.

- طبيعة العمل الإداري في المؤسسة يتطلب مؤهل علمي عالي.

- التعامل مع متطلبات العمل كالإمام بالعمل المكتبي والتحكم في الوسائل التكنولوجية والتقارير الإدارية الصادرة سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

- وعليه فان مؤسسة إنتاج الكهرباء -سونلغاز- تحرص على توظيف عمال إداريين قصد القيام بوظائف وأعمال متكاملة للمحافظة على النظام الداخلي للمؤسسة وعمال التحكم والتنفيذ لضمان سير العمل على أكمل وجه وبالتالي الزيادة في معدل الإنتاج.

الجدول رقم (08) يوضع توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل :

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الأقدمية في العمل
35.29%	18	أقل من 10 سنوات
23.52%	12	من 11 إلى 21 سنة
19.60%	10	من 22 إلى 32 سنة
21.56%	11	من 32 سنة فما فوق
100%	51	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (08) المتعلقة بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل التي تقل عن 10 سنوات والتي تمثل أعلى نسبة ل 35.29% ويعود ذلك لحيوية النشاط في المؤسسة الذي يتطلب تحديد واستقطاب مستمر لليد العاملة المؤهلة، بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تتيح الفرصة أمام العمال الجدد والتي تمتلك المهارة والفعالية.

في حين نجد 23.52% من فئة العمال الذي تقدر أقدميتهم من (11 إلى 21) سنة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحتفظ بالعمال ذوي الكفاءات والخبرات والمستوى العالي في الأداء.

بينما نجد الفئة التي تتراوح نسبتها ب 21.56% ويمكن تفسير هذا إلا أن المؤسسة لا تشجع على التقاعد المبكر.

أما الفئة الأخيرة وهم فئة العمال التي تتراوح من 22 إلى 32 سنة ويعني هذا قدرة العمال على تحمل المسؤولية والدراية لشؤون والنضج الوظيفي والاستقرار في العمل.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير موطن الإقامة.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة موطن الإقامة
19.60%	10	ريفي
80.39%	41	حضري
100%	51	المجموع

يتضح من خلال لمعطيات الإحصائية أعلاه أن أغلب العمال الباحثين يقيمون بالمدينة بنسبة 80.39% ويرجع ذلك إلى:

- السياسات المتبعة في عملية التوظيف مكنت سكان المدن من السيطرة على أغلب الوظائف، مما يعطي فرص أكبر لهم مقارنة مع سكان الريف، في المقابل توجد نسبة 19.60 من الباحثين هم سكان الريف.
- ومعنى ذلك أن الموقع الجغرافي للمؤسسة وتوفر وسائل النقل مكنت سكان المدن من السيطرة على أغلب وظائفها.
- وعليه فإن أغلب العمال من السونلغاز هم سكان المدن.

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الأجر
9.80%	05	من 26000 إلى 46000 دج
52.94%	27	من 47000 إلى 77000 دج
37.25%	19	من 77000 إلى 190000 دج
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق المتعلق بالأجر أن أغلبية الباحثين رواتبهم الشهرية مقبولة تتراوح بين 47000 إلى 77000 بنسبة تقدر ب 52.94% من الحجم لإجمالي للعينة تليها نسبة 37.25% تراوح رواتبهم من 78000 إلى 190000 وتمثل أعلى راتب في المؤسسة، حيث تمنح على أساس المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، مما يجعلهم مستقرين وظيفيا في حين أن 9.80% من العينة الإجمالية تقدر رواتبهم من 26000 إلى 46000 وتمثل هذه نسبة فئة الأعوان وعمال النظافة وهي أضعف راتب في المؤسسة.

2- المحور الثاني:

ويتضمن هذا المحور استعراضيا وصفيا للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى القائلة: قوانين العمل والارتياح في العمل. وقد تمت صياغة ثمانية أسئلة في هذا المحور قصد الإحاطة بكل أبعاد الفرضية الأولى ومؤشراتها.

الجدول رقم (11) يتعلق بصرامة قوانين العمل في المؤسسة.

النسبة المئوية %		التكرار		العينة	
				الاحتمالات	
56.49%	68.62	24	29	المواظبة في العمل	نعم
00%		00		التغيب	
11.83%		05		التذمر	
31.37%		22		لا	
100%		51		المجموع	

يتبن لنا من خلال الجدول رقم (11) المتعلق بصرامة قوانين العمل في المؤسسة بن نسبة 68.62% من مجموع مفردات العينة أجابوا ب نعم مقارنة بنسبة 31.37% من مجموع العينة التي أجابت ب لا ما نلاحظه من خلال الجدول أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة التي كانت إجابتهم ب "نعم" يرون أن القوانين الصارمة تؤدي إلى المواظبة بالعمل والتي تمثل نسبة 56.49% ويمكن تفسير ذلك من خلال تطبيق هذه القوانين على جميع العمال، وكذا حرص العاملين على تطبيق هذه القوانين من أجل الحفاظ على المنصب، بينما تمثل نسبة 11.83% يعتبرون أن القوانين الصارمة تؤدي إلى التذمر مما يجعل العمال في حالة استياء وهو يمكن اعتباره مؤشرا من مؤشرات عدم الرضا في العمل، هذا ما يؤثر سلبا على بيئة العمل.

ومن هنا نلاحظ أن هذه الفئة تشعر بالضغط في العمل، كما تعود نتائج المبحوثين الذين أجابوا ب نعم لعوامل سبق ذكرها أن القوانين الصارمة تؤدي إلى قتل عامل المبادرة في العمل والملل.

بينما كان 22 مفردة من أصل 51 والمتمثلة بنسبة 31.37% من حجم العينة المختارة كانت إجابتهم ب "لا" وهذا يعني أن القوانين بالنسبة لهم مرنة وملائمة مع عملهم، أي شعورهم بالرضا اتجاه القوانين في المؤسسة.

الجدول رقم (12): يوضح وجود الرقابة أثناء العمل:

النسبة المئوية%		التكرار		العينة الاحتمالات	
72.54	%13.72	07	37	صارمة	نعم
%49.01		25		مرنة	
%9.80		05		منتسبة	
%27.45		14		لا	
%100		51		المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين أقروا بوجود رقابة أثناء العمل. وهذا بنسبة %72.54 أي ما يعادل 37 مبحوث وهذا راجع إلى أنها من بين العمليات الإدارية التي تتوفر عليها أي مؤسسة ويتبين ذلك من خلال الذين أقروا أن هناك رقابة صارمة بنسبة %13.72 وهذا راجع إلى عدد تقدير المشرف لظروف العامل وتطبيق قوانين المؤسسة مما يرجع بالسلب على العامل، وكذلك الذين أقروا بوجود رقابة مرنة وهذا بنسبة %49.01 ويرجع ذلك إلى تساهل المشرف مع العمال وتقديم النصائح لهم إذ ارتكبوا الأخطاء، أما الذين أقروا بوجود رقابة متسببة فقدرت نسبتهم ب %9.80 ويرجع ذلك إلى طبيعة المشرف الذي لا يقوم بمهامه على أكمل وجه ويفوض مهامه إلى مستويات أخرى ثم تليها نسبة %27.45 أي ما يعادل 14 مفرد الذين صرحوا بعدم وجود رقابة أثناء العمل وهذا راجع إلى التزام العمال بعملهم ومحيط العمل الذي لا يحتاج إلى رقابة.

وعليه فالرقابة السائدة في مؤسسة سونلغاز السائدة في مؤسسة سونلغاز في حين كانت الرقابة الصارمة والمتسببة قد مثلت أقل النسب.

الجدول رقم (13) يوضح إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المهمة.

النسبة المئوية%		التكرارات		العينة الاحتمالات	
88.23	%	45		نعم	
11.76	%	06		لا	
%100		51		المجموع	

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

انطلاقاً من المعطيات الرقمية المبينة في الجدول والتي توضح أن أغلبية المبحوثين أقرّوا بأنه يمنح لديهم مجال للمشاركة في اتخاذ القرارات وذلك بنسبة بلغت %88.23 أي ما يعادل 45 مبحوث وهذا راجع إلى كون نمط الإشراف ديمقراطي، كما صرحوا سابقاً مما يساعدهم ويسمح لهم بتبادل الآراء والخبرات فيما بينهم وكذلك وجهات النظر بينهم وبين المشرفين والرؤساء في حين نجد نسبة %11.76 أي ما يعادل 06 مبحوثين أقرّوا بعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات بالمؤسسة مكان البحث، وهذا يعود إلى علاقتهم المطربة مع المشرف والرئيس مما يجعلهم محل التهميش وبحسب المقابلة يعود ذلك إلى المستوى التعليمي المنخفض.

الجدول رقم (14) يوضح ما تسبب فيه تلقي الأوامر من أكثر من جهة.

النسب المئوية%	التكرار	العينة تلقي الأمر
%15.68	08	الضجر
%64.70	33	القلق
%19.60	10	الملل
%100	51	المجموع

تتبع الشواهد الكمية المبينة في الجدول أعلاه المتعلقة بما تسبب فيه تلقي الأوامر من أكثر من جهة أن 33 عامل بنسبة %46.70 من إجمالي العينة المختارة أكدوا أنها تؤدي إلى شعور الموظف بالقلق أما 10 عمال بنسبة %19.60 فأجابوا بأنها تؤدي إلى إحساسهم بالملل في حين أقر 08 عمال أي ما يعادل %15.68 بأن تلقي الأوامر بأكثر من جهة تسبب لهم الشعور بالضجر ويمكن القول أن أغلب موظفي إنتاج الكهرباء سونلغاز حسب العينة المختارة يعاونون من القلق جراء تلقي الأوامر من أكثر من جهة وبالتالي فإن هذا القلق يولد ضغوطات مستمرة لدى العامل، في حين شعر أغلبية الأخرى من أفراد العينة المختارة بالملل والضجر بنسب متقاربة وذلك بأن تلقي الأوامر عن أكثر من جهة يقلل من انتباه العامل في عمله، هذا يؤدي إلى عدم الرضا.

الجدول رقم (15): يوضح العدالة في توزيع الحوافز داخل المؤسسة

النسبة المئوية%		التكرار		العينة الاحتمالات	
5.58%	19.60	03	10	لا	نعم
11.76%		06		زيادة الدافعية إلى	
1.96%		01		الارتياح في العمل	
80.39%		41		لا	
100%		51		المجموع	

يتبين من خلل الجدول أعلاه أن 80.39% أي 41 عامل أقرروا بأنه لا توجد عدالة في توزيع الحوافز داخل المؤسسة، وهذا ما يجعل العامل يشعر بالنقص وعدم الرضا في حين نجد أن 19.60% أي ما يقدر ب 10 عمال أقرروا بوجود عدالة في توزيع الحوافز تؤدي إلى زيادة الدافعية إلى العمل، بينما 5.58% أي 03 عمال أكدوا أن العدالة في توزيع الحوافز ترفع من المعنويات وأخيرا 01.96% ما يتمثل فرد واحد من العمال يرى أن العدالة في توزيع الحوافز تؤدي على الارتياح في العمل.

الجدول رقم (16): يوضح وجود لعقوبات داخل المؤسسة.

النسبة المئوية%		التكرار		العينة الاحتمالات	
80.39%		41		نعم	
19.60%		10		لا	
100%		51		المجموع	

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول المتعلق بإصدار العقوبات داخل المؤسسة أن 41 عامل أي ما نسبته 80.93% من إجمالي أفراد العينة المختارة بأن المؤسسة تصدر عقوبات ويتم ذلك حسب ما أقر به العمال، عند الاختلال بالنظام الداخلي لمؤسسة، التغيب والتأخر وعدم إنجاز المهام ارتكاب أخطاء مهنية في المقابل نجد أن 19.60% أي ما يقدر ب 10 عمال يرون بأنه لا يتم إصدار عقوبات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (17): يتعلق بوضوح الدور والانتماء الوظيفي داخل المؤسسة.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة الاحتمالات
70.58%	36	نعم
29.41%	15	لا
100%	51	المجموع

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن 70.58% أي ما يقدر بـ 36 من العمال أقرروا بأن وضوح الدور داخل المؤسسة يشعرهم بالانتماء الوظيفي، وبالتركيز أكثر والارتياح والمواظبة على العمل، كما أقرروا أنهم يقدمون إضافة إلى المؤسسة وشعورهم بدورهم الفعال مما يؤدي بالرضا لأنهم يقومون بوظيفتهم، في المقابل نجد أن 29.41% أي ما تقدر بـ 15 حيث يرون أن وضوح الدور لا يشعرهم بالانتماء الوظيفي.

الجدول رقم (18): يوضح أعباء العمل في المؤسسة.

النسبة المئوية %		التكرار		العينة الاحتمالات	
50.97%	78.43	26	40	الشكاوي	نعم
15.68%		08		الإضرابات	
13.72%		07		الغيابات	
21.56%		11		لا	
100%		51		المجموع	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 78.43% من أفراد العينة يرون أن عملهم يتسم بأعباء كثيرة إذ أن 50.97% الذين أجابوا بـ نعم يعبرون من هذه الأعباء بالشكاوي، في حين أن 15.68% منهم يعبرون عن ذلك من خلال الإضرابات بينما يوجد 13.72% يعبرون عن الأعباء بالغيابات.

في حين أن نسبة 21.56% أي 11 عامل أقرروا بأنه لا توجد أعباء العمل في المؤسسة.

وما يمكن أن نستنتجه أن معظم أفراد العينة يعانون من أعباء كثيرة في العمل وذلك نظرا لطبيعة عمل المؤسسة المتمثل في إنتاج الكهرباء أي أن هذا العمل ليس بالسهل والبسيط لأنه يشكل خطر على صحة العامل وملائمته كما أن أعمالهم تحتاج إلى الدقة وتركيز عالية، وأن أي إهمال من العامل وغفلة قد يؤدي

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

إلى تلف في الإنتاج وإصابته وخاصة العمال المكلفون وتسيير الآلات فشرود أو قلة تركيز منه قد يسبب في خسارة الإنتاج. وكذلك الأمر بالنسبة للعمال الذين يعملون أمام الآلات.

جدول رقم (19): يتعلق بوضوح أنماط الاتصال في المؤسسة.

النسب المئوية	التكرار	العينة أنماط الاتصال
39.21%	20	واضحة
60.78%	31	غير واضحة
100%	51	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 60.78% من أفراد العينة الإجمالية أقرروا بأن أنماط الاتصال داخل المؤسسة واضحة. يمكن تفسير ذلك بصرامة قوانين المؤسسة والضغوطات التي تسببها للعمال مما يؤدي إلى عدم ارتياحهم في مقابل ذلك نجد أن 39.21% أي ما يعادل 20 مبحوث أقرروا بوضوح أنماط الاتصال في المؤسسة ويعود ذلك لسهولة قوانينها ومرورتها عند هذه الفئة مما يجعلهم مرتاحين وظيفياً.

3- المحور الثالث: الإشراف الصارم والروح المعنوي.

الجدول رقم (20): يتعلق بحجم مجموعة العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة حجم مجموعة العمل
21.56%	11	صغيرة
50.98%	26	متوسطة
27.45%	14	كبيرة
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن 50.98% من العينة الإجمالية للبحث والتي تقدر ب 26 عامل يرون بأن حجم مجموعة العمل متوسطة، في حين يرون 27.45% من عينة البحث الإجمالية والتي تقدر ب 14 عامل أن مجموعة العمل كبيرة، بينما يرى 21.56% ما يقدر ب 11 عامل أن حجم مجموعة العمل صغيرة وهذا ما يجعلهم يشعرون بالعزلة والرقابة ومواجهة مباشرة مع المشرف، فالأغلبية يرون بأن حجم مجموعة العمل متوسط ويمكن تفسير ذلك: لأن مؤسسة سونلغاز الإنتاج الكهربائي ومن خلال هيكلها

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

التنظيمي لها عدة أقسام ويتواجد بها العمال بشكل متساوي فهناك من يعملون في الإدارات وآخرون في قسم إنتاج الكهرباء وما لاحظناه بأن مجموعات العمل بالفعل متوسطة وليس هناك اكتظاظ.

الجدول رقم (21): يوضح معاملة المشرف في العمل.

النسبة المئوية %	التكرار	العينة علاقة مع المشرف
9.80%	05	رسمية
58.82%	30	حسنة
19.60%	10	جيدة
11.76%	06	سيئة
100%	51	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (21) والذي يمثل معاملة المشرف في العمل بحيث أن نسبته 58.82% من مفردات العينة يرون بأن العلاقة مع مشرفهم حسنة، ويمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة العمل الذي يقومون به وكذا إلى توفر الحوار والتفاعل بين المشرف والعمال واستماع المشرف لانشغالاتهم وبالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات.

أما نسبة 19.60% يقرون بأن علاقتهم مع مشرفهم جيدة وهذا دليل على وجود الاحترام والتقدير من كلا الطرفين.

في حين نجد أن 11.76% أقروا بأن علاقتهم مع مشرفهم سيئة، ويمكن إرجاع هذا إلى غياب الحوار بين الطرفين، عدم الاستماع إلى انشغالات العمال، وهذا ما يؤدي إلى تدهور العلاقة بينهم.

بينما نجد 9.80% من العمال يرون بأن العلاقة رسمية ويمكن إرجاع هذا إلى طبيعة العمل، وعدم التواصل الدائم مع المشرف مما يجعل العلاقة بينهما رسمية.

وبهذا نستنتج بأن علاقة المشرف مع عماله بمؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء متوسطة إلى جيدة بحيث تبقى أقل نسبة للذين أقروا بأن علاقتهم مع المشرف سيئة ورسمية.

الجدول رقم (22): يوضح صعوبة التواصل مع المشرف.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
15.68%	08	نعم
84.31%	43	لا
100%	51	المجموع

تشير البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم (22) أن 43 مبحوث بنسبة 84.31% يقرون بأنه لا توجد صعوبة في التواصل مع مشرفهم وهذا راجع إلى كون حجم مجموعة العمل في مؤسسة سونلغاز متوسطة ولكل مجموعة مشرف خاص بهم أي أن كل مشرف يتواصل مع مجموعته ويسمع لانشغالاتهم وهذا ما لاحظناه في المؤسسة.

بالإضافة إلى امتلاك المشرفين ثقافة التواصل مع العمال التي تساعد على طرح المشاكل التي تعاني منها المؤسسة، وإيجاد حلول لها، وكذلك إلى العلاقة الجيدة بين العمال والمشرفين مما يساعد على فتح مجال للتواصل.

في حين نجد نسبة 15.68% صرحوا بصعوبة التواصل مع مشرفهم وهذا راجع إما لضغوط العمل وضيق الوقت مما أدى إلى عدم الحوار والتواصل الذي يفتح لهم مجالاً لاكتشاف النقائص والمشاكل التي تعاني منها مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء.

الجدول رقم (23): يوضح مدى رضا العمال على طريقة معاملة المشرف.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
62.74%	32	نعم
37.25%	19	لا
100%	51	المجموع

من خلال المعطيات الكمية الموجودة في الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين أقروا بأنهم راضيين على طريقة معاملة المشرف وهذا بنسبة 62.74% أي ما يعادل 32 مبحوث وهذا راجع إلى تعامل المشرف مع العمال وتقديم المساعدة لهم في حالة حصول مشاكل، بالإضافة إلى مراعاة الظروف الاجتماعية للعمال.

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

في المقابل نجد 37.28% أي ما يعادل 19 مبحوث أقروا بأنهم غير راضيين على طريقة تعامل المشرف لهم ويمكن إرجاع ذلك إلى صرامة وعدم تساهل بعض المشرفين مع الأخطاء التي يرتكبها العمال.

جدول رقم (24): يتعلق بإتاحة المشرف الفرصة للتعبير عن انشغالات المهنية.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
70.58%	36	نعم
29.41%	15	لا
100%	51	المجموعة

توضح البيانات الكمية الواردات في الجدول أعلاه بأن 36 عامل أي ما يعادل 70.58% أقروا أن المشرف يمنح لهم الفرص للتعبير عن الانشغالات المهنية ويعود ذلك لشخصية المشرف وتقديرية للعمال وتقهم ظروفهم وبالتالي الاستماع لانشغالاتهم للوصول إلى الحلول كذلك فتح المشرف باب الحوار بينه وبين العمال وإبصال كل انشغالاتهم له، في حين نجد أن 29.41% أي ما يعادل 15 مبحوث أقروا بأن المشرف لم يتيح لهم الفرص للتعبير عن انشغالاتهم وهذا يرجع إلى غياب الحوار بين المشرف وعماله كما يمكن إرجاعه إلى تدني المستوى التعليمي لهاته الفئة.

جدول رقم (25): يوضح التعليمات التي تصدر عن المشرف.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة التعليمات التي تصدر عن المشرف
60.78%	31	واضحة
39.21%	20	غير واضحة
100%	51	المجموع

تبين الشواهد الكمية للجدول رقم (25) يوضح بأن 31 مبحوث وهو ما يمثل 60.78% من حجم العينة المختارة يرون أن التعليمات الصادرة عن الشرف واضحة ويعود ذلك إلى المشرف وشخصيته وطريقة تعامله مع العمال التي تتسم بالحوار ومناقشة القرارات معهم وهذا ما لاحظناه وبالتالي فهم واستيعاب هذه التعليمات. في حين نجد أن 39.21% من العمال أي ما يعادل 20 مبحوث يرون بأن التعليمات التي تصدر عن مشرفهم غير واضحة ويمكن إرجاع ذلك إلى ضيق الوقت وعدم التوضيح للعمال أكثر عن هذه التعليمات وكثرة انشغالات المشرف.

الجدول رقم (26): يتعلق بسماع المشرف بالاتصال مع الزملاء خارج القنوات الرسمية.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
88.23%	45	نعم
11.76%	06	لا
100%	51	المجموع

من خلال معطيات الجدول الكمية نلاحظ أن 45 مبحوث أي ما يعادل 88.23% من حجم المبحوثين يسمح لهم المشرف بالاتصال مع الزملاء خارج القنوات الرسمية وهذا راجع إلى حسن المعاملة المشرف للعمال، وكذلك مراعاة المشرف لظروفهم، ومحاولة خلق جو جماعي تشاوري داخل مجموعة العمل مما يولد عنه الارتياح داخل المؤسسة، في مقابل ذلك نجد أن 11.76% من حجم عينة البحث أي ما يعادل 06 مبحوثين أقرروا بأن المشرف لا يسمح لهم بالتواصل مع الزملاء خارج القنوات الرسمية وهذا يعود إلى اضطراب في علاقة المشرف بعماله والاهتمام بالجانب العملي فقط أي العلاقات الرسمية.

جدول رقم (27): يوضح الشعور بالتقدير والاحترام من طرف المشرف وعلاقته بالالتزام في العمل.

النسبة المئوية%	التكرارات	العينة الاحتمالات
80.39%	41	نعم
19.60%	10	لا
100%	51	المجموع

تبين المعطيات الكمية في الجدول أن أغلب أفراد العينة أقرروا بتلقي التقدير والاحترام من طرف المشرف يدفع إلى الالتزام الذاتي في العمل وتلك بنسبة 80.39% أي 41 مبحوث وهذا ما يزيد من دافعيتهم في العمل وارتياحهم في العمل ويحفزهم على بذل مجهودات أكثر التي تعود بالفائدة على المؤسسة والعمال معاً، في حين نجد أن 19.60% أي ما يعادل 10 مبحوثين صرحوا بأن الشعور بالتقدير والاحترام من طرف المشرف لا يدفعهم إلى الالتزام الذاتي في العمل.

وهذا يمكن إرجاعه إلى حب العمال لعملهم والالتزام به سواء كان بتقدير من المشرف أو بدونه.

الجدول رقم (28): يوضح مدى الرضا عن طريقة العمل:

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
66.66%	34	نعم
33.33%	17	لا
100%	51	المجموع

من خلال المعطيات الكمية الموجودة في الجدول يتبين أن أغلبية المبحوثين راضين عن طريقة العمل بنسبة 66.66% أي ما يعادل 34 مبحوث يعود ذلك لشعورهم بالراحة التامة في عملهم، العمل في إطار خال من الضغوطات كما صرحوا به أيضا لأن هذه الطريقة تحقق الأهداف المسطرة، الشعور بالانتماء إلى المؤسسة والعمل ضمن التخصص.

في المقابل نجد 33.33% أي ما يعادل 17 مبحوث غير راضين عن طريقة العمل ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم عملهم في تخصصهم المهني، أيضا الإحساس بالضغط والملل من هذه الطريقة والرغبة في التجديد بحسب ما أقر به المبحوثين.

جدول رقم (29): حول تلقي عرض عمل خارج المؤسسة.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
11.76%	06	نعم قلب الأجر أعباء العمل الرقابة الشرعية
37.25%	19	
05.88%	03	
45.09%	23	لا
100%	51	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول المتعلق حول تلقي عرض عمل خارج المؤسسة أن أغلبية المبحوثين يريدون مغادرة مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء في حال تلقي عرضا آخر وهذا بنسبة قدرت بـ 54.90% أي ما يعادل 28 مبحوث وهذا يعود إلى كون العامل دائما يبحث عن تحسين المستوى المهني والمعيشي له بالإضافة إلى البحث عن ظروف عمل ملائمة تتناسب مع كفاءته ومؤهلاته وسعيهم إلى تحقيق الأحسن والحصول على أجر عالي، ويتبين ذلك من خلال الذين صرحوا بأنهم يريدون مغادرة

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

المؤسسة بسبب أعباء العمل الكثيرة وذلك بنسبة 37.25% وهذا راجع إلى الجهد المبذول في الورشة الذي يتطلب التحمل والصبر وكذلك الذين أقروا بقلة الأجر التي يتقاضاها العمال والتي لا تتناسب مع كمية الجهد المبذول الذي يقوم به، وأيضاً الذين صرحوا بأن الرقابة الشديدة وهذا بنسبة 05.88% ويعود ذلك إلى طبيعة المشرف الصارمة في العمل وعدم تقدير ظروف العمل.

في المقابل بلغت نسبة المبحوثين الذين لا يريدون مغادرة مؤسسة سونلغاز لإنتاج الكهرباء 45.09%، أي ما يعادل 23 عامل ويعود هذا إما لفترة عملهم الطويلة بهذه المؤسسة مما تولد لهم الشعور بالولاء لها والرغبة في إكمال المسار الوظيفي فيها أو لوجود رابط الصداقة وزمالة مع الآخرين.

المحور الرابع: الضغوط البيئية الداخلية والاستقرار المهني.

الجدول رقم (30): يوضح مساعدة نظام التهوية في المؤسسة على العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
58.82%	30	نعم
41.17%	21	لا
100%	51	المجموع

توضح الشواهد الكمية في الجدول أعلاه أن 30 مفرد من إجمالي العينة أي ما يقدر ب 58.82% أقروا أن نظام التهوية في المؤسسة يساعد على أداء العمل وهذا راجع إلى أهميتها الكبيرة في تلطيف الجو داخل ورشات العمل وخاصة ورشات الإنتاج، أين تزداد كمية الغبار والغازات المضرة مثل غاز أكسيد الكربون، في حين صرح 21 مفرد أي ما يقدر بنسبة 41.17% من المبحوثين أن نظام التهوية لا يساعد على أداء العمل وهذا يخلق مشاكل تنفس لدى العمال وبالتالي انخفاض من أدائهم الوظيفي وغياب منفذ التهوية يؤثر على سير العمل.

الجدول رقم (31): يتعلق بمكان العمل يتميز بالضوضاء .

النسبة المئوية %		التكرار		العينة	
				الاحتمالات	
29.41%	84.31	15	43	التوتر	نعم
19.60%		10		العصبية والنفرة	
35.29%		18		القلق	
15.68%		08		لا	
100%		51		المجموع	

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 43 من عينة المبحوثين أي بنسبة %84.31 أقرروا بوجود ضوضاء بمكان العمل ويعود ذلك إلى الاستخدام المتواصل للآلات الذي يسبب كثرة الضجيج في مكان العمل، أيضا أغلبية المبحوثين من التنفيذ والتحكم يعملون في قسم إنتاج الكهرباء حيث أن %35.29 صرحوا بأنهم يشعرون بالقلق بسبب الضوضاء كما أن %29.41 يرون أن الضوضاء تسبب لهم التوتر في حين نجد %19.60 أقرروا بأن العصبية والنفرة التي يعانون منها نتيجة هذه الضوضاء .

في المقابل نجد %15.68 من عينة المبحوثين أي ما يعادل 08 عمال صرحوا بأن مكان عملهم لا يتميز بالضوضاء ويمكن إرجاع ذلك إلى بعدهم عن الإنتاج حيث يكون تعرضهم لضجيج وضوضاء ضعيف وقريب من العدم (الإداريين) بحسب إجابات المقابلة.

الجدول رقم (32): يتعلق تقييم مستوى الإضاءة في مكان العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة مستوى الإضاءة
13.72%	07	جيدة
41.17%	21	مقبولة
45.09%	23	سيئة
100%	51	المجموع

توضح البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه أن 23 عامل بنسبة 45.09% أفروا بأن مستوى الإضاءة في المكان عملهم سيئة وهذا يرجع إلى معايير تصميم بعض الورشات فبعضها تتطلب إضاءة قليلة أين يتحتم على العامل أداء مهامه في تلك الظروف، في حين أفروا 21 عامل أي بنسبة 41.17% أن مستوى الإضاءة في مكان عملهم مقبولة ويرجع ذلك إلى حرص المؤسسة على توفير الإضاءة المناسبة التي يحتاجها العمال لأداء مهامهم.

بينما نجد 13.72% صرحوا أن الإضاءة جيدة وذلك يعود إلى تصميم المؤسسة الذي يتوفر على منافذ تسمح بدخول الإضاءة الطبيعية التي تعمل مع الإضاءة الصناعية على توفير الجو الملائم للعمل خاصة في ظل وجود الآلات مما يقلل من الحوادث والإصابات في العمل.

الجدول رقم (33): يوضح توفر النظافة في مكان العمل

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
49.01%	25	نعم
50.98%	26	لا
100%	51	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه المتعلق بوجود النظافة في مكان العمل أن 50.98% أي ما يقدر بـ 26 عامل يرون بأن المؤسسة لا تتوفر على النظافة، في يرى 49.01% أي ما يعادل 25 مجوّد أن المؤسسة تتوفر على النظافة، ومن هذا نستنتج أن النسب متقاربة والفارق عامل واحد فقط، ويعود ذلك إلى تعدد أقسام المؤسسة فكل قسم له عمال نظافة تابعين له بالإضافة إلى موقع كل قسم فقد نجد بعض الأقسام عرضة للغبار عكس بعض الأقسام.

الجدول رقم (34): يتعلق بتوفر مكان العمل على وسائل الأمن والسلامة.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
62.74%	32	نعم
37.25%	19	لا
100%	51	المجموع

توضح البيانات الكمية الواردة في الجدول أعلاه بأن 32 عامل أي ما يعادل نسبة 62.74% من مجتمع الدراسة أكدوا على توفر وسائل الأمن والوقاية في حين 19 عامل أي ما يعادل 37.25% من مجتمع البحث أقرروا بعدم وجود وسائل الأمن والوقاية في مكان العمل.

يتضح أن أغلب العمال أكدوا على كفاية وسائل الأمن والوقاية في العمل وهذا يرجع إلى اهتمام المؤسسة بشروط الصحة والسلامة للعمال وخاصة في قسم الإنتاج أين يزداد احتمال وقوع حوادث العمل نتيجة التعامل المباشر مع الآلة، حيث تصبح وسائل الوقاية، اللباس، أدوات العمل أمر ضروري لأداء المهام بالشكل المناسب وبما يحقق رضا العامل وأهداف المؤسسة على حد سواء، أما العمال الذين أقرروا بعدم وجودها فهذا يرجع ربما إلى عدم كفايتها.

الجدول رقم (35) يوضح تأثير نقص مستلزمات العمل على الأداء.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة الاحتمالات
92.15%	47	نعم
07.84%	04	لا
100%	51	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 47 من أفراد العينة أي ما يقدر بنسبة 92.15% أقرروا بأن نقص مستلزمات العمل تؤثر على الأداء حيث تقوم مؤسسة سونلغاز بإنتاج الكهرباء وهذا ما يستدعي توفر العديد من الوسائل والأدوات الكافية للقيام بذلك وغياب بعض منها يؤثر بالسلب على أداء العمال وعلى عملية الإنتاج.

في المقابل نجد أن 07.84% من عينة المبحوثين أي ما يعادل 04 عمال صرحوا بعدم تأثير مستلزمات العمل على أدائهم ويعود ذلك إلى طبيعة العمل البسيط الذي لا يتطلب معدات آلية.

الجدول رقم (36): يتعلق بساعات العمل تتناسب مع الجهد.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة	
		الاحتمالات	
58.82%	30	نعم	
11.76%	06	الضجر	لا
05.88%	03	الغياب	
15.68%	08	التعب	
07.84%	04	عدم إتقان العمل	
100%	51	المجموع	

من خلال المعلومات الكمية الموضحة في الجدول أعلاه التي تتعلق بساعات العمل وتتاسبها مع الجهد يتبين لنا أن 58.82 من النسبة الإجمالية للمبحوثين أي ما يقدر ب 30 عامل أفصحوا بأن ساعات العمل تتناسب مع جهدهم ويعود ذلك إلى وجود عدة مجموعات للعمل في نفس التخصص كقسم إنتاج الكهرباء حيث أنهم يزاولون عملهم بالتناوب وبساعات متساوية مما يساعدهم على أداء عملهم.

في حين صرح 41.17% من المبحوثين والمقدر عددهم 21 عامل أن ساعات العمل لا تتناسب مع الجهد ويعود ذلك إلى فئة من العمال الذين يعملون يوميا من الصباح إلى المساء مما يؤدي بهم إلى التعب حيث صرح 15.68% بذلك، بينما أقرآ آخرون بنسبة 11.76% أن ساعات العمل التي لا تتناسب مع الجهد تؤدي بهم إلى الضجر بينما يرى 07.84% من العمال أن هذا يؤدي إلى عدم إتقان العمل وفي الأخير صرحت فئة 5.88% وهي أقل نسبة بأن عدم تناسب ساعات العمل مع الجهد يؤدي بهم إلى الغياب.

الجدول رقم (37): يوضح مدة الرضا على بيئة العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	العينة	
		الاحتمالات	
27.45%	14	نعم	
72.54%	37	لا	
100%	51	المجموع	

الفصل السادس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ومناقشة نتائج الدراسة

يتبين من خلال المعطيات في الجدول أعلاه أن %72.54 أي ما يقدر بـ 37 عامل من المبحوثين أفصحوا بأنهم غير راضين على بيئة عملهم ويرجع ذلك إلى نقص النظافة بالإضافة إلى الضوضاء والتهوية غير الجيدة وبذل الجهد الكبير مع نقص المستلزمات.

في المقابل نجد %27.45 أي 14 عامل راضين عن بيئة عملهم ويعود ذلك إلى بعض الفئة من العمال التي تتوفر لديهم الظروف البيئية الداخلية الملائمة في مكان العمل.

الجدول رقم (38): يوضح آراء العمال فيما يخص الوسائل التي تزيد من الرضا الوظيفي وقمنا بتحليل الإجابات المفتوحة ولمسناها.

النسبة المئوية %	التكرارات	العينة أداء العمال
%45.09	23	الحوافز المادية
%39.21	20	الحوافز المعنوية
%15.68	8	الحوافز الوقائية
%100	51	المجموع

من خلال معطيات الجدول أعلاه نلاحظ بان %45.09 من مجموع العينة أي ما يعادل 23 عامل يرون بان الحوافز المادية هي التي تزيد من رضاهم الوظيفي وتتمثل في زيادة الأجر، الترتيب والعلاوات، الإطعام، في حين صرح %39.21 من مجموع العينة أي 20 مبحوث بان الحوافز المعنوية هي التي تزيد من رضاهم الوظيفي ويقصد بذلك، التقدير والاحترام العدالة العمل الجماعي، الإصغاء إلى العمال.

وفي الأخير نجد %15.68 أي ما يعادل 08 عمال صرحوا بأن الحوافز الوقائية هي التي تزيد من رضاهم الوظيفي المتمثلة في توفير وسائل الأمن والسلامة، صيانة الاجهزة والآلات، التهوية....

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

1- خصائص العينة:

يتضح من خلال الشواهد الكمية والمرتبطة بخصائص العينة أنها تتسم بالخصائص التالية:

- غالبية المبحوثين ذكور بنسبة %94.11.
- أغلبية العمال تتراوح أعمارهم من 31 إلى أكثر من 52 سنة.
- المستوى التعليمي لغالبية العمال الثانوي.
- أغلبية العمال متزوجون.

- غالبية العمال طبيعة عملهم أعوان تحكم وذلك بنسبة 56.86% .
 - أغلبية العمال بلغت أقدميتهم أقل من 10 سنوات.
 - غالبية العمال يقطنون في المدينة بنسبة 80.39%
 - أغلبية العمال يتقاضون من 47000 إلى 77000 ديناراً.
- 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

من خلال المعطيات الميدانية للفرضية الموسومة ب: قوانين العمل الصارمة وعدم الارتياح في العمل توصلنا الى النتائج التالية:

- غالبية العمال أقرروا أن القوانين العمل في المؤسسة صارمة.
- أغلبية العمال يقرون أنهم يشعرون بوجود رقابة أثناء عملهم.
- غالبية العمال يرون أن اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات المهمة يساهم في زيادة الولاء للمؤسسة.
- معظم العمال يصرحون بأن تلقى الأوامر من أكثر من جهة يسبب لهم القلق والارضا الوظيفي وذلك بنسبة 64.70%.

- غالبية العمال أكدوا أنه لا توجد عدالة في توزيع الحوافز.
- غالبية العمال أقرروا بأنه سبق وتم إصدار العقوبات داخل المؤسسة.
- غالبية العمال يرون بأن وضوح الدور يشعروهم بالانتماء الوظيفي داخل المؤسسة.
- العمال صرحوا بوجود أعباء كثيرة في عملهم بنسبة 78.43% .
- غالبية العمال ينظرون إلى أنماط الاتصال في العمل على أنها غير واضحة.

النتيجة الجزئية الأولى:

إن النتائج المتوصل إليها تؤكد صحة الفرضية الجزئية الأولى.
تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.

3- مناقشة النتائج في الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال البيانات الكمية الواردة حول الفرضية التي مفادها يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة خفض الروح المعنوية لدى العمال داخل المؤسسة محل الدراسة، توصلنا إلى:

- 50.98% من عناصر العينة يقرون بأن حجم مجموعة عملهم متوسطة.
- يبرز معظم العمال بأن معاملة المشرف في العمل حسنة بنسبة 58.82%.
- أغلبية العمال يرون بأنه لا توجد صعوبة في التواصل مع المشرف.
- معظم العمال راضون على طريقة معاملة المشرف لهم بنسبة 62.74%.
- غالبية العمال أقرروا بإتاحة المشرف لهم الفرصة للتعبير عن الانشغالات المهنية.

- يرى معظم العمال أن التعليمات التي تصدر عن المشرف واضحة.
- أفصح أغلبية العمال بسماع المشرف بالاتصال مع الزملاء خارج القنوات الرسمية.
- يؤكد معظم العمال بأن الشعور بالتقدير والاحترام من طرف المشرف له علاقة بالالتزام.
- غالبية العمال رضوان عن طريقة عملهم.
- يوافق غالبية العمال على قبول عرض العمل خارج المؤسسة.
- يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال.

النتيجة الجزئية الثانية:

إن النتائج المتوصل إليها أن الفرضية "يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال تحققت.

4-مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

- من خلال مؤشرات فرضية الضغوط البيئية الداخلية السلبية وعدم الاستقرار المهني التي وضعت في الاستمارة، سنحاول الكشف عن مدى صحة وجودها حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية:
 - أغلبية العمال يقرون أن نظام التهوية يساعدهم على أداء عملهم.
 - يرى معظم العمال بأن مكان عملهم يتميز بالضوضاء.
 - غالبية العمال يرون بأن الإضاءة في مكان عملهم سيئة.
 - تقارب نسبة العمال الذين صرحوا بوجود نظافة في مكان العمل.
 - يرى غالبية العمال أن مكان العمل يتوفر على وسائل الأمن والسلامة.
 - أقر أغلب العمال بأن نقص مستلزمات العمل يؤثر على أداء عملهم.
 - صرح معظم العمال بأن ساعات العمل تتناسب مع جهودهم.
 - أغلبية العمال غير راضون عن بيئة عملهم.
 - أقر أغلب العمال يرون بأن نقص مستلزمات العمل يؤثر على أداء عملهم.
 - غالبية العمال يرون أن الحوافر المادية هي التي تزيد من رضاهم الوظيفي.
- وبهذا يمكن القول أن الفرضية الجزئية الثالثة تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني تحققت.

النتيجة:

- من خلال النتيجة الجزئية الأولى: تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.
- النتيجة الجزئية الثانية: يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال.
- النتيجة الجزئية الثالثة: تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني.

نستنتج وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة.

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها وجدنا أن هذه النتائج تتطابق مع نتائج الدراسات السابقة في جوانب وتختلف في جوانب أخرى.

1- دراسات متعلقة بموضوع الدراسة عامة:

أ- نقاط التشابه:

تمثل نقاط التشابه بين دراستنا الحالية والدراستين السابقتين المعنوتين بـ أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية لـ شاطر شفيق وضغوط العمل وعلاقتها الرضا الوظيفي لـ فالح بن مبارك بن فالح الدوسري في النقاط التالية:

بالنسبة لشاطر شفيق: أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي.

بالنسبة لمبارك بن فالح: عدد من أفراد الدراسة موافقون على مستويات الرضا الوظيفي كما اتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة منخفضة جدا على واحد من المستويات الرضا الوظيفي ويتمثل في العبارة (وجود الحوافز التشجيعية).

- كما تطابقت دراستنا الحالية مع الدرستين السابقتين في المنهج المتبع والمتمثل في المنهج الوصفي.

- وأيضا من خلال الأدوات البحثية الملاحظة، الاستمارة، المقابلة ومختلف الوثائق والسجلات.

ب- نقاط الاختلاف:

يوجد اختلاف بين الدراسة الحالية والدرستين السابقتين في:

- طبيعة الفرضيات التي انطلقت منها الدرستين والتي تختلف عن الفرضيات السابقة.

- اختلفت أيضا من حيث بعض النتائج التالية:

- عند شاطر شفيق: ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

- وبالنسبة لمبارك بن فالح:

- مستوى ضغوط العمل لدى معظم الأفراد مرتفع.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل الارتباط بيرسون عند 0.05 بين ضغوط العمل

ومستوى الرضا الوظيفي.

2-دراسات متعلقة بفروض الدراسة:

أ- نقاط التشابه:

تمثل نقاط التشابه بين دراستنا الحالية والدراستين السابقتين المعنويتين بـ الإشراف والرضا الوظيفي. لـ بوعكاز فريد وأثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين لـ بوقال نسيم، في النقاط التالية:

- بالنسبة لبوعكاز فريد: نطاق الإشراف ببعديه الواسع والضيق يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- طبيعة العلاقة القائمة بين المشرف والعمال تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- كما تطابقت دراستنا الحالية مع الدراستين السابقتين في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي.
- وأيضاً من خلال الأدوات البحثية ملاحظة، استمارة ومقابلة.

ب- نقاط الاختلاف:

- يوجد اختلاف بين الدراسة الحالية والدراستين السابقتين في:
- طبيعة الفرضيات التي انطلقت منها الدراستين والتي تختلف عن الفرضيات السابقة.
 - اختلفت أيضاً من حيث بعض النتائج.
 - بالنسبة لبوعكاز فريد: نمط الإشراف السائد يربط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الرضا الوظيفي وأن العامل بالمؤسسة المينائية بسكيدة يتلقى الأوامر والتعليمات من رئيس واحد أثناء العمل الأمر الذي خلق لديه مشاعر الرضا.
 - وبالنسبة لبوقال نسيم: أكد معظم العمال من رضاهم على مستوى الإضاءة في مكان عملهم.
 - عدم وجود فرص الترقية وغياب الشفافية والعدالة.
- بعد استعراض نتائج دراستنا في ضوء الدراسات السابقة بحسب الموضوع الدراسة العامة وبحسب فروض الدراسة يبرز لنا بشكل جلي تشابه وتوافق دراستنا بشكل عام مع بعض الدراسات واختلافها مع بعض الدراسات الأخرى.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة:

- من خلال النتائج التي تحصلنا عليها في دراستنا المعنونة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، توصلنا إلى جملة من التوصيات والاقتراحات:
- لقد ركزنا على قوانين العمل، البيئة الداخلية والإشراف بينما توجد عوامل أخرى تتحكم في نشأة الضغوط المهنية وتؤثر على الرضا الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة مثل تجانس المهارات، غياب التقدير

- والاحترام، ضعف ميزانيات المؤسسة أحيانا عدم رسكلة العمال وتوافقهم مع التكنولوجيا الحديثة، نمط القيادة هذه المؤشرات يمكن اعتمادها كمواضيع مستقبلا.
- تحسين الظروف البيئية الفيزيائية للعمال في المؤسسة كالتحسين من الإضاءة، توفير وجبات الإطعام، زيادة منافذ التهوية وذلك من أجل الحفاظ على راحة العاملين.
 - توفير العدالة في توزيع الجوائز المادية والمعنوية للعمال في المؤسسة لأنها تلعب دور حيوي للارتياح في العمل.
 - ضرورة رفع المؤسسة للأجور الممنوحة للعمال في إطار العمل لأنه يعتبر من أبرز الحوافر المادية التي تدفع العامل لبذل جهد إضافي وتعزز لديه الاستقرار والرضا الوظيفي.
 - إدخال تجهيزات حديثة قصد التخفيف من أعباء العمل والرفع من وتيرة الإنتاج.
 - قيام مسؤولي المؤسسة بدورات تفقدية لأوضاع العمل من حين لآخر بغرض الإحاطة بالنقائص الموجودة والقضاء على الحاجز النفسي الموجود بين الرئيس والمرؤوس من أجل تحفيز التواصل والتشاركية بين مختلف العمال مهما كانت رتبهم الوظيفية.
 - كما نوصي بأخذ العينات من المؤسسات الاقتصادية المختلفة كون هذا البحث استخدم عينة من مؤسسة اقتصادية واحدة وذلك ليتسنى لنا المقارنة بين نتائج استجابة أفراد هذه العينات. وكذلك ألا تبقى البحوث التي أجريناه فيما يخص الضغوط المهنية والرضا الوظيفي مجرد نتائج غير معمول بها أو مجرد دراسة من أجل البحث فقط دون الأخذ بعين الاعتبار النتائج المتوصل إليها كل بحث عن الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

خاتمة

عالجت هذه الدراسة الموسومة بعنوان: الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وهي مشكلة تنظيمية تتركز العديد من مديري المؤسسات والباحثين في المجال الصناعي.

ذلك أن العامل لابد أن يشعر بقدر كبير من الرضا الوظيفي، هذا الأخير يرتبط بعدة عناصر فرعية ووظائف إدارية في المؤسسة على هذا الأساس توصلت هذه الدراسة إلى:

- تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.
- يؤدي الإشراف الصارم إلى خفض الروح المعنوية للعمال.
- تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية إلى عدم الاستقرار المهني.

يتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها أن مشكلة الضغوط المهنية مرتبطة أشد الارتباط بعدة عوامل في المؤسسة سواء كانت تنظيمية (قانونية)، بيئية أو سلوكية، وعليه يستحسن دراسة هذه العوامل البحوث العلمية والمستقبلية قصد محاولة الإلمام وتبسيط الضوء أكثر على موضوع الضغوط المهنية وبالتالي المساعدة في التقليل منها وخلق الرضا الوظيفي واستقرار العمال مما يساعد على رقي وتطور المؤسسة وجعلها مستقرة منتجة فعالة تنافسية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. أبو بكر مصطفى محمود، إدارة المواد البشرية (مدخل الميزة الثقافية) الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط، 2005.
2. أحمد مقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، دط، 1989
3. أكرم عثمان، الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، دار من حزام للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت ط2، دس.
4. أنور السلطان محمد سعيد، اللوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، دط، 2003
5. البارودي منال، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين، المجموعة العربية لتدريب والنشر، مصر، ط1، 2015.
6. باغي محمد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، مصر، دط، 2009
7. باغي محمد عبد الفتاح، مبادئ الإدارة العامة، دار وائل عمان، ط2، 2011
8. برنولي سعاد نائف، إدارة المواد البشرية، إدارة والأفراد، دار وائل لطباع والنشر، الأردن، ط2، 2004
9. بعلي محمد الصغير، تشريع العمل في الجزائر، مطبعة قالم، الجزائر، ط، 1992.
10. بلال محمد إسماعيل، اللوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية دط، 2008
11. بني حمدان صفان نواف، الإدارة والعلاقات الإنسانية، دار الحامد، الأردن، دط، 2014.
12. التل وائل عبد الرحمان وقحل عيسى محمد، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الحامد للنشر، عمان، ط1، 2007.
13. جمال الدين سامي، الإدارة والتنظيم الإداري، مؤسسة حور سن الدولية، الإسكندرية، دط، ص.
14. حريم حسن وآخرون، أساليب الإدارة، دار الحامد، الأردن، ط1، 1998.
15. حريم حسن، مبادئ الإدارة العامة، دار الجامعية، الإسكندرية، دط، 2003
16. حسن طه عبد العظيم وآخر، استراتيجيات الإدارة والضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر لنظر والتوزيع، ط1، 2006.

قائمة المراجع

17. حسن طه عبد العظيم، حسن سلامة عبد العظيم، إستراتيجية إدارة الضغوط البيئية والنفسية، دار الفكر، الأردن، دط، 2006
18. حسن، رواية اللوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، د ط، 2006. حريم حسن، اللوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009
19. حمدان محمد زيدان: تقسيم وتوجيه التدريس، كتاب المعلمين والتربويين المشرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ط2، دس.
20. الحميري موفق عدنان عبد الجبار وآخر، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار إتراك، عمان، ط1، 2011.
21. خطاب عابد وآخر، العلوم اللوكية، دار الجزيرة للطباعة، دط، 2002.
22. الدجلة فيصل عبد الرؤوف، تكنولوجيا الأداء البشري، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، دط، 2010.
23. الدعليج إبراهيم عبد العزيز، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء عمان، ط1، 2010.
24. دليو فضيل مدخل إلى المنهجية البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، دط 2005
25. رشدي عثمان فريد، التدريب المهني، دار الراية لنشر والتوزيع. عمان، ط1، 2012.
26. الرفاعي أحمد حسن، مناهج البحث العلمي (تطبيقات إدارية واقتصادية) دار روائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005
27. رواية حسن، إدارة المواد البشرية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، دط، 2004.
28. زواتي رشيد، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، قسنطينة، دط، 2008.
29. سالم مؤيد سعيد، نظرية المنظمة: دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، دط، 2000.
30. سبعون سعيد وآخر الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والوسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبه النشر والتوزيع، دط، 2012
31. السلمي علي، تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات الجامعية، الكويت، ط، 1975.
32. سليمان عز الدين وآخرون، المتغيرات التنظيمية، دراسة ميدانية في علم الاجتماع التنظيمي، دار ميدلد يونيفارسيثي، الجزائر، ط1، 2011.
33. سيد مصطفى أحمد، إدارة البشر، الأصول والمهارات، الناشر المؤلف، مصر، دط، 2002

قائمة المراجع

34. شفيق محمد، البحث العلمي (الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية) المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، دط، 2011
35. شوقي فرج طريق السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، دط، 2002.
36. صالح، بن نوار، مبادئ في العلوم الاجتماعية، مخبر علم اجتماع للاتصال والبحث والترجمة، قسنطينة، دط، 2012
37. الصرفي نحمد، اللوك الإداري (العلاقات الإنسانية)، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2007.
38. طارق طه، اللوك التنظيمي في بيئة الدولة والأنترنترنت، دار الجامعة الجديدة، دط، 2008.
39. عاشور أحمد صقر، اللوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، دط، 2005.
40. عباس علي، أساليب علم الإدارة، دار المسيرة، الأردن، ط1، 2004.
41. عبد الباقي صلاح الدين، مبادئ اللوك التنظيمي، دار الجامعة الإسكندرية، ط1، 2005.
42. عبد الحي عبد المنعم، علم الاجتماع الصناعي، المصنع والمشكلات الاجتماعية، مصر، ط2، 1984.
43. عبد الغني أشرف محمد، علم النفس الصناعي الجامعي الحديث، الإسكندرية، ط1، 2001.
44. عبد الفخار حنفي وآخرون، محاضرات في اللوك التنظيمي، مطبعة ومكتبة الإبداع، الإسكندرية، ط1، 2002.
45. عبد اللطيف عصام، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، نيولسينل للنشر والتدريب، القاهرة، ط1، 2015.
46. عبد الله إبراهيم محمد، الإشراف العلمي والتوجيه التربوي، مكتبة النهضة، القاهرة، دط، 1998.
47. عبيدات دوقان وآخرون، البحث العلمي (مفهومه وأدواته وأساليبه) دار الفكر وموزعون، عمان، ط1، 2012
48. العتيبي صبحي جبر، تطور الفكر والأساليب في الإدارة دار الحامد، عمان، ط1، 2006
49. عثمان فاروق السيد، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2001.
50. العديلي ناصر محمد، إدارة اللوك التنظيمي، مرام الطباعة الإلكترونية، الرياض، ط1، 1993
51. عشوري مصطفى، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992

قائمة المراجع

52. عزيمة محسن علي، البحث العلمي في التربية (مناهجه - أدواته - ووسائله الإحصائية) دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، د ط، 2009.
53. عكاشة محمود فتحي، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية الإسكندرية دط، 1999
54. عليان ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2011
55. عمر محمد زياد، البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، مطابع الهيئة المصرية للكتاب، مصر، د ط، دس.
56. العميان محمد سليمان، اللوك التنظيمي، في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، ط1، 2002
57. العميان محمود، اللوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل لنشر، عمان، ط1، 2002.
58. عوض عامر، اللوك التنظيمي الإداري، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008.
59. عياصرة معن محمود وبني احمد مروان محمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد، عمان، ط1، 2008.
60. عيساوي عبد الرحمان، علم النفس الإنتاج، دار المعرفة الجامعية، للطباعة والنشر والتوزيع الإسكندرية، دط، 2003.
61. غربي علي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، دار النشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2007.
62. غربي علي، الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية الإسكندرية، د ط، 1999
63. فاروق غلية وعبد المجيد السيد، اللوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005.
64. الفريجان خضير كاظم حمود وآخرون، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة) إثراء النشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
65. القاضي، دلال البياتي وآخر، البحث العلمي دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2008
66. كافي مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016
67. كفافي علاء، الصحة النفسية، الغرز للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1998.
68. لطفي طلعت إبراهيم، مدخل إلى علم الاجتماع التنظيم، المكتبة غريب، مصر، دط، 1993.
69. ماهر أحمد، اللوك التنظيمي، (مدخل بناء المهارات)، مكتب العربي الحديث، الإسكندرية، دط، 1986.
70. ماهر أحمد، اللوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، دط، 2002.

قائمة المراجع

71. ماهر محمد، إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت.
72. ماهر محمد، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل الدار الجامعية، الإسكندرية ط1، 2003.
73. محمد الحسن عبد الباسط، قواعد البحث الاجتماعي، دار المعارف، القاهرة، دط، 1974.
74. محمد عباس سهيلة وحسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل عنان، ط3، 2005.
75. محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي) دار وائل، عمان، ط2، 2006
76. محمد عبد الباقي صلاح الدين، اللوك التنظيمي(مدخل تطبيقي معاصر) دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، دط، 2003.
77. محمد عبد الباقي صلاح الدين، اللوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، دط، 2002.
78. محمد عبد الباقي صلاح الدين، اللوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، دط، 2002.
79. محمد محمد علي، مجتمع المصنع، الهيئة العرقية للكتاب، الإسكندرية، 1972.
80. محمود العيان، اللوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2008.
81. مذكور فوزي شعبان، ضغوطات وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، دط، 2006.
82. ناصر حدة، إدارة السلوك التنظيمية، الإدارة العامة، الرياض، ط2، 1993.
83. ناهد عرفه، مناهج البحث العلمي في العلوم التجارية، دار الكتاب الحديث، الجزائر، دط، 2004
84. النعيمي صلاح عبد القادر، الإدارة، دار اليازوري، عمان، دط، 2008.

القواميس:

1. إبراهيم مجدي عزيز، معجم مصطلحات ومفاهيم التعلمية والتعلم، عالم الكتب، القاهرة، ط1، 2009.
2. ابن المنظور، لسان العرب دار المعرفة، القاهرة، ط1، دس.
3. بدوي أحمد زكي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، للنشر والتوزيع، لبنان، ط2، 1992.
4. بن هادي علي وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1، 1979.

قائمة المراجع

5. السيد إبراهيم جابر، قاموس علم الاجتماع وعلم النفس، درا البادية ناشرون وموزعون، عمان، دط، 2013.
6. الصحان أحسن، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين عربي انجليزي، مكتبة لبنان، بيروت، ط1، دس.
7. عبد الناصر جمال، المعجم الاقتصادي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
8. علي بن هادية وآخرون القاموس الجديد للطلاب المؤسسة الولائية للكتاب، الجزائر.
9. قاسمي ناصر، دليل المصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل ديوان المطبوعات الجامعية، دط، 2001.
10. مجمع اللغة العربية، دار الفكر لبنان، دط، دس.
11. المنجد في اللغة العربية، دار الشروق، بيروت، دط، 1991.

المذكرات:

1. أبو رحمة محمد حسين خميس، ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي المشرفين التربويين، دراسة ميدانية بمحافظة غزة، مذكرة نيل شهادة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.
2. بنان عبد القادر سعيد، الضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منظمة قطاع غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الموارد البشرية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009.
3. تسحون العرابوي، الضغوط المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في نظريات ومناهج التربية البدنية والرياضة، معهد التربية البدنية والرياضة، حسيبة بن بوعلی شلف، الجزائر، 2009، 2008.
4. الدوسري سعد بن عميان، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية 2005.
5. الدوسري مبارك بن فالح بن مبارك، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.

قائمة المراجع

6. زروقة هشام، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني، دراسة ميدانية على موظفي المؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر 2017.
7. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2010.
8. صبرينة عربي، مستويات الضغط المهني وعلاقتها بالمستويات لدى الممرضين، بملكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الجزائر، 2003.
9. ضياف زين الدين، اللوك الإشراف وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر 2000.
10. عريضة إيهاب احمد، اثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
11. عسلي نور الدين، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة حالة المؤسسة المطاحن الحضنة ولاية مسيلة، مذكرة ماجستير علوم التسيير فرع إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر. 2009/2008.
12. عيساوي وهيبه أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة عمالة الفئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر قايد، تلمسان، 2012.
13. فريد بوعكاز، الإشراف والرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تبسة وتسير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.
14. القحطاني علي بن مرعي، القوى الشخصية وعلاقتها بضغط العمل مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف العربية السعودية 2007.
15. محمد مكناسي، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، أطروحة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، العمل والتنظيم، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، 2007.
16. النجار أمل عبد الرحمان محمد، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية، بمحافظات غزة وعلاقتها بالقيادة التحويلية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة 2012.

قائمة المراجع

17. نيم بوقال، أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، دراسة ميدانية بديوان الترقية والتسيير العقاري بقسنطينة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة 2012/2011.
18. ويزة معمري، الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الانجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في علوم التربية، التخصص التعليم والتأطير التربوي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، فرع علوم التربية جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2020/2019.

المجلات:

1. بن دانية أحمد محمد العيد وحسن محمود الشيخ، علاقة الرضا الوظيفي والتكيف الدراسي، المجلة التربوية، الكويت، العدد46، 1998
2. عبد الخالق فائق فوزي، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة أفاق اقتصادي اتحاد غربي التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد17، العدد 67، 1996.
3. عكسر سمير، متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية تطبيقية في قطاع المصرف في دولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة الرياضية معهد الإدارة العامة، العدد60، 1988.
4. عويد المستعان، مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين موظفين الكويتيين والغير الكويتيين في القطاع الحكومي المحلي مصر في الدراسات النفس، المجلد8، العدد2، القاهرة، 1998.
5. مسلط الشريف طلال، الضغوط الإدارية وأثرها على متخذ القرار، مجلد الإدارة العامة، القاهرة، المجلد28، العدد07، 1996.

المداخلات:

1. مطلاوي ربيع، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل، دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك، قاسي الطويل، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهمال والاهتمام كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة سكيكدة يوم 12/11/2014 فيفري 2014.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي للعاملين حيث تمت صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل؟
 - هل يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال؟
 - هل تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني؟
- بناءً على التساؤلات الفرعية والتساؤل الرئيسي قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.
 - يؤدي الإشراف الصارم في المؤسسة إلى خفض الروح المعنوية للعمال.
 - تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني.

ويتكون مجتمع الدراسة من عمال التنفيذ والتحكم والإطارات بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز والبالغ عددهم 245 عامل وعاملة واستخدمنا طريقة العينة العشوائية الطباقية المنتظمة بنسبة 21% والتي بلغ عددها 51 عامل وعاملة حيث تم توزيع الاستمارة عليهم من خلال عدة زيارات ميدانية استخدمنا المنهج الوصفي للوصول إلى نتائج الدراسة.

وأخيرا خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تؤدي قوانين العمل الصارمة إلى عدم الارتياح في العمل.
- يؤدي الإشراف الصارم إلى خفض الروح المعنوي.
- تؤدي الضغوط البيئية الداخلية السلبية للعمل إلى عدم الاستقرار المهني.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، المؤسسة، العامل، الاستقرار المهني.

Abstract:

This study aims to identify the nature of the relationship between job pressures and employee job satisfaction the following main question was formulated:

is there a correlation between job stress and job satisfaction? this main question includes sub - questions:

- Does strict labor law cause discomfort at work?
- Will strict supervision in the facility lower worker ?
- Do negative internal pressures lead to job instability ?

Based on the main question and sub-questions we formulated the following hypotheses:

- Strict labor laws lead to unrest at work
- Strict supervision in the establishment reduces worker morale
- Negative internal work pressures lead to job instability

The population studied was made up of installation and control workers and tire workers from the Sonalgaz electricity production company, which had 245 workers, we used the method of a regular random sample with a percentage of 21% which included 51 male and female workers, where the form was distributed to then through several field visits. we used the descriptive approach to arrive at the study results.

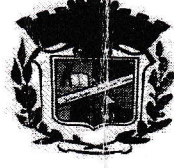
Finally, this study concluded with several results ,the most important of which are:

- Strict laws lead to discomfort at work
- Strict supervision lowers workers morale
- Negative internal worker pressures lead to job instability.

Keywords: professional stresses, job satisfaction, enterprise, worker, professional stability.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

جيجل في: 26/04/2022

إلى السيد(ة) /.../ رئيسة اللجنة التحضيرية
للمؤتمرات والندوات

الموضوع: طلب تصاريح

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم طالبين منكم تقديم ما أمكن من تسهيلات و عون للطلبة الآتية
أسمائهم، و هذا قصد إجراء ترخيصات ميدانية في إطار إعداد بحوث جامعية في علم الاجتماع:
(ليسانس) تخصص: علم اجتماع..... (ماستر) تخصص: علم الاجتماع والتخطيط والعمل

أسماء الطلبة:

- 01- مكيو جونييا.....
- 02- بوديب آسيا.....
- 03-
- 04-
- 05-

SPE / PPEJL
COURRIER ARRIVE
N° 673. Date 27 AVR. 2022

في الأخير تقبلوا منا سيادتكم فائق التقدير و الاحترام

اسم ولقب الأستاذ(ة) المشرف: بوجودة البيلالين
إمضاء الأستاذ(ة):

ع / رئيس القسم



رئيس قسم علم الاجتماع
مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج

د. لزغد راحية



جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل
استمارة لإعداد بحث علمي:



استمارة بحث

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

- مؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز جيجل-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر: في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

هذه المعلومات سرية لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

تحت إشراف:

الأستاذ بوجردة الياسين

إعداد الطلبة:

- مكيو جونيا
- بوديب آسيا

السنة الجامعية: 2022/2021

ملاحظة: ضع العلامة (x) في المكان المناسب.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

2. السن:

من 20 إلى 30 سنة

من 31 إلى 41 سنة

من 42 إلى 52 سنة

أكثر من 52

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط (أساسي) ثانوي جامعي

4. الحالة العائلية:

أعزب متزوج مطلق أرملة

5. طبيعة العمل

إطار عامل تنفيذ عامل تحكم

6. الأقدمية في العمل في المؤسسة:

أقل من 10 سنوات

من 11 إلى 21 سنة

من 22 إلى 32 سنة

من 32 سنة فما فوق

7. موطن الإقامة:

ريفي حضري

8. الأجر:

من 26000 دينار إلى 46000

من 47000 دينار إلى 77000

من 78000 دينار إلى 190000

المحور الثاني: قوانين العمل والارتياح في العمل:

9. هل قوانين العمل في مؤسستك صارمة ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، إلى ماذا تؤدي ؟

المواظبة في العمل التغيب التذمر

10. هل تشعر بوجود رقابة أثناء عملك ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، ما نوع هذه الرقابة ؟

صارمة مرنة متسببة

11. حسب رأيك هل إشراك العاملين في اتخاذ القرارات المهمة يساهم في زيادة الولاء للمؤسسة؟

نعم لا

12. هل تلقي الأوامر من أكثر من جهة يسبب لك ؟

الضجر القلق الملل

13. هل توجد عدالة في توزيع الحوافز داخل مؤسستك؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، إلى ماذا تؤدي ؟

الرفع من معنوياتك زيادة الدافعية إلى العمل الارتياح في العمل

14. هل سبق وتم إصدار العقوبات داخل مؤسستك ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، لماذا ؟

15. هل يشعرك وضوح الدور داخل المؤسسة بالانتماء الوظيفي ؟

نعم لا

..... إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، بماذا تشعر؟

16. هل يتسم العمل الذي تزاوله بأعباء كثيرة؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، كيف تعبر عنه ؟

الشكاوي الإضرابات الغيابات

17. هل أنماط الاتصال في مؤسستك واضحة ؟

نعم لا

..... في حالة غير واضحة بماذا تشعر؟

المحور الثالث: الإشراف الصارم والروح المعنوية:

18. كيف تنظر إلى حجم مجموعة عملك ؟

صغيرة متوسطة كبيرة

19. ما رأيك في معاملة مشرفك في العمل ؟

رسمية حسنة جيدة سيئة

20. هل هناك صعوبة في التواصل مع مشرفك ؟

نعم لا

..... إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، لماذا ؟

21. هل أنت راضي على طريقة معاملة المشرف لك أثناء العمل ؟

نعم لا

22. هل يتيح لك مشرفك الفرصة للتعبير عن انشغالاتك المهنية ؟

نعم لا

23. كيف تنظر إلى التعليمات التي تصدر عن مشرفك ؟

واضحة غير واضحة

24. هل يسمح لك المشرف بالاتصال مع زملائك خارج القنوات الرسمية ؟

نعم لا

..... إذا كانت إجابتك بـ "لا" لماذا؟

25. هل يؤدي شعورك بالتقدير والاحترام من طرف مشرفك إلى الالتزام الذاتي في العمل ؟

نعم لا

26. هل أنت راض عن طريقة عملك ؟

نعم لا

..... إذا كانت إجابتك بـ "نعم"، لماذا ؟

27. في حالة تلقي عرض عمل خارج مؤسسة هل توافق عليه ؟

نعم لا

في حالة الموافقة، يعود السبب إلى:

قلة الأجر أعباء العمل الرقابة الشديدة

المحور الرابع: الضغوط البيئية الداخلية والاستقرار المهني:

28. هل يساعد نظام التهوية في المؤسسة على أداء عملك ؟

نعم لا

29. هل يتميز المكان الذي تعمل به بالضوضاء ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ "نعم"، بماذا تشعر ؟

التوتر العصبية والنفرة القلق

30. كيف تقيم مستوى الإضاءة في مكان عملك ؟

جيدة مقبولة سيئة

31. هل تتوفر النظافة في مكان عملك ؟

نعم لا

32. هل يتوفر مكان عملك على وسائل الأمن والسلامة ؟

نعم لا

33. هل نقص مستلزمات العمل يؤثر سلبا على أدائك ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ "نعم"، بماذا تشعر ؟

34. هل تتناسب عدد ساعات العمل مع جهدك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بـ "لا"، يؤدي ذلك إلى ؟

الضجر الغياب التعب عدم إتقان العمل

35. هل أنت راض على بيئة العمل؟

نعم لا

36. حسب رأيك ما هي الوسائل التي تزيد من الرضا الوظيفي؟

.....
.....