جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم فلسفة وعلم الاجتماع

شعبة علم الاجتماع

مذكرة لنيل شهادة ماستر ل.م.د تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل

الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

بجامعة سعيدة

إعداد الطالبة :

- جبوري فاطيمة

إشراف الأستاذة

* د.بلعباس فضيلة

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د. درقاوي نور الدين	أستاذ محاضر	رئيسا
د. بلعباس فضيلة	أستاذة محاضر	مشرفا و مقررا
د.رزايقية حليمة	أستاذة محاضر	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 - 2025

شكر وتقدير

"وعلمك ما لم تكن تعلم وكان فضل الله عليك عظيما"

الشكر لله أولا وأخيرا وقبل كل شيء وأحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا على توفيقه لي في إتمام هذا العمل المتواضع وعلى النعم التي أنعمها علينا

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذتي الفاضلة بلعباس فضيلة مشكورة بقبولها الإشراف على هذا العمل وما قدمته لنا من آرائها السديدة وتوجيهاتها المفيدة ونصائحها القيمة في إثراء هذا العمل.

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضله فالحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.

إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من احمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً 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 أمي الحبيبة.

إلى إخواني، أخواتي .... حفظهم الله عز وجل.

إلى كل العائلة الكريمة، زملاء الدراسة.

إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير.

إلى كل من نسيه القلم وحفظه القلب.

فاطيمة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولاي الطاهر سعيدة حيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي، إذ أجرينا الدراسة على عينة مكونة من 60 أستاذ تم اختيارها من المجتمع الأصلي البالغ عددهم 90 أستاذ باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وقمنا بجمع بيانات الدراسة باستخدام استمارة، وتمت معالجة البيانات التي تم جمعها باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مستوى الضغط المهني والرضا الوظيفي.

ركزت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في بيئة العمل. فقد أصبحت الضغوط المهنية ظاهرة شائعة تؤثر على جودة الأداء والصحة النفسية للعامل، مما ينعكس سلبًا أو إيجابًا على درجة رضاه عن عمله.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل، الأجور والحوافز

Abstract :

This study examine the relationship between occupational stress and job satisfaction among faculty members at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Moulay Tahar University – Saida. A descriptive methodology was adopted, and the study was conducted on a sample of 60 professors selected from an original population of 90 using the simple random sampling method. Data were collected through a questionnaire, and the results were analyzed using the arithmetic mean and standard deviation to determine the levels of occupational stress and job satisfaction.

The study also seeks reveal the nature of the relationship between occupational stress and the level of job satisfaction among employees in the workplace. Occupational stress has become a widespread phenomenon that affects the quality of performance and the psychological well-being of employees, which in turn reflects either negatively or positively on their job satisfaction.

Keywords: occupational stress, job satisfaction, work environment, wages and incentives

قائمة الجداول

المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	31

المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	36
توزيع نسب الحاجات	60
قيمة معامل الثبات	83
توزيع العينة حسب الجنس	84
توزيع العينة حسب السن	85
توزيع العينة حسب الصنف	86
توزيع العينة حسب الحالة العائلية	88
توزيع العينة حسب الأقدمية	89
توزيع العينة حسب مكان التكوين الأكاديمي	91
اعتبار بيئة العمل مريحة ومناسبة	92
الشعور بأن عبئ العمل يفوق الطاقة	94
الشعور بالتعب من كثرة العمل	96
مناسبة الحجم الساعي مع العمل	97
إشراك الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات	99
التنسيق بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق	100
الرضا عن أسلوب التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري	102
صعوبة الوصول إلى مكان العمل.	103
الرضا عن سياسات الحوافز والترقيات	104
الرضا اتجاه طبيعة المهام الموكلة	105
الرضا عن جودة التجهيزات والأدوات المتاحة	107
الحرية الكافية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	108
الصراعات والمشكلات مع الزملاء أو المسؤولين	109
الرضا عن العلاقة مع الزملاء	110
تأثير الضغط المهني على الصحة النفسية والجسدية	112
الشعور بالتوتر أو القلق أثناء أداء العمل	113

قائمة الأشكال

العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	72

العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	73
توزيع العينة حسب الجنس	84
توزيع العينة حسب السن	85
توزيع العينة حسب الصنف	87
توزيع العينة حسب الحالة العائلية	88
توزيع العينة حسب الأقدمية	89
توزيع العينة حسب مكان التكوين الأكاديمي	91
اعتبار بيئة العمل مريحة ومناسبة.	92
الشعور بأن عبئ العمل يفوق الطاقة	94
الشعور بالتعب من كثرة العمل	96
مناسبة الحجم الساعي مع العمل	97
إشراك الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات	99
التنسيق بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق	100
الرضا عن أسلوب التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري	102
صعوبة الوصول إلى مكان العمل.	103
الرضا عن سياسات الحوافز والترقيات	104
الرضا اتجاه طبيعة المهام الموكلة	106
الرضا عن جودة التجهيزات والأدوات المتاحة	107
الحرية الكافية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	108
الصراعات والمشكلات مع الزملاء أو المسؤولين	109
الرضا عن العلاقة مع الزملاء	111
تأثير الضغط المهني على الصحة النفسية والجسدية	112
الشعور بالتوتر أو القلق أثناء أداء العمل	113

فهرس الموضوعات:

الموضوع	**الصفحة**

شكر وتقدير	**أ**
إهداء	**ب**
ملخص الدراسة	**ج**
قائمة الجداول	**د**
قائمة الأشكال	**هـ**
فهرس المحتويات	**و**
مقدمة	**01**
الفصل التمهيدي: مدخل الدراسة	
الإشكالية وتساؤلاتها	**06**
الفرضيات	**07**
تحديد المفاهيم	**07**
أهمية الدراسة	**09**
أهداف الدراسة	**09**
أسباب اختيار الموضوع	**10**
الإطار المنهجي للدراسة	**11**
الدراسات السابقة	**12**
التعقيب على الدراسات السابقة	**20**
المقاربة النظرية	**22**
الفصل الأول: الضغوط المهنية	
تمهيد	**24**
المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية.	**24**
المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل	**25**
المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل وأهميتها	**26**
المطلب الثالث: أنواع الضغوط المهنية	**28**
المطلب الرابع: مصادر ضغوط العمل	**32**
المبحث الثاني: المناهج والنظريات المفسرة للضغوط المهنية	**35**

المطلب الأول: النماذج المفسرة للضغوط المهنية	**35**
المطلب الثاني: النظريات المفسرة لضغوط العمل	**37**
المطلب الثالث: مراحل الضغوط المهنية	**39**
المطلب الرابع: مستويات الضغط المهني	**41**
المبحث الثالث: آثار الضغوط وطرق التعامل معها	**42**
المطلب الأول: الآثار الإيجابية لضغوط العمل	**42**
المطلب الثاني: الآثار السلبية لضغوط العمل	**43**
المطلب الثالث: أساليب مواجهة الضغط المهني	**45**
خلاصة الفصل	**48**
الفصل الثاني: الرضا الوظيفي	
تمهيد	**50**
المبحث الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي	**51**
المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي	**51**
المطلب الثاني: العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي	**53**
المطلب الثالث: أهمية دراسة الرضا الوظيفي	**57**
المطلب الرابع: النظريات الرئيسية لتفسير الرضا الوظيفي	**58**
المبحث الثاني: أساليب قياس الرضا الوظيفي وآليات دعمه	**65**
المطلب الأول: أساليب قياس الرضا الوظيفي	**65**
المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي	**69**
المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي	**71**
المطلب الأول: العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	**71**
المطلب الثاني: العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	**72**
المطلب الثالث: العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	**73**
المطلب الرابع: نتائج وسياسات زيادة الرضا الوظيفي	**74**
خاتمة الفصل	**77**
الفصل الثالث: الجانب الميداني	

تمهيد	**79**
المبحث الأول: إطار الدراسة	**80**
المطلب الأول: تحديد المجال الزمني والمكاني	**80**
المطلب الثاني: العينة وأدوات الدراسة	**80**
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج	**81**
المطلب الأول: تحليل البيانات وتفسيرها	**81**
المطلب الثاني: نتائج الفرضيات	**115**
خلاصة الفصل	**117**
خاتمة	**119**
قائمة المصادر والمراجع	**121**
ملاحق	**130**

مقدمة

يعيش الإنسان حياته اليومية في بيئة متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها، ومن ثم يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه وفي بعض الأوقات يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عليه حدوث ضغوط التي تعد من عوائق هذا العصر حيث أصبحت الضغوط مظهراً طبيعياً من مظاهر الحياة الإنسانية لا يمكن تفاديها كما يعاني العاملون في المنظمة الواحدة أنواعا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة.

ويشهد العصر الحالي العديد من التغيرات والتطورات المتلاحقة في شتى مجالات الحياة، والتي تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته حتى أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر بل إن عالم اليوم بمختلف مجتمعاتهم المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في المجتمعات والمنظمات والتي أسفرت عنها العديد من المخاطر والتهديدات وتتسبب ضغوط المهنية في حدوث خسائر منها: الخسائر المادية والبشرية ومنها فقدان الثقة والتسرب الوظيفي وقلة الإنتاج وانخفاض الروح المعنوية لديهم، وفي النهاية ضياع المنظمة بحيث تؤثر على سلوك الفرد والجماعة ويستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، والبعض الآخر تدفعهم إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع دوران.

لذا اتجهت دراسات علماء السلوك التنظيمي إلى دراسة طبيعة الضغوط المهنية ومسبباتها ونتائج المترتبة عنها ومنها تأثر الرضا الوظيفي، ومن المسلم به أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة حيث أنه يعتبر كمقياس لمدى فاعلية الأفراد فإذا كان الرضا الوظيفي مرتفعا فإن ذلك يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها.

تأتي هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير الضغوط المهنية على الأستاذ الجامعي وخاصة على الرضا الوظيفي المقدم.

وعليه تعتبر الجامعة إحدى أهم التنظيمات لدورها الرائد في خلق المعرفة وتطويرها وتوظيفها في معالجة مشاكل الحياة العصرية في المجتمعات، ويتوقف أداء الجامعة على 3 أصناف:" الأستاذ، الطالب، الهيكل التنظيمي". غير أن الأستاذ يعد أهم ركائزها نظراً للدور المنوط به، غير أنه ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيام الأستاذ بدوره كاملا الأمر الذي يساهم في إحساسه بالعجز ونقص أدائه المعرفي مؤديا إلى حالة من الإنهاك والتعب والتوتر والذي يكمن في الضغط المهني بسبب ما يتعرض له من ضغوط نفسية في مكان العمل من تدني في مستوى الدافعية، سوء العلاقة مع الزملاء والرؤساء والعلاقة مع الطلبة أو كثافة البرامج وسرعة تغيرها...

وبسبب هذه المتغيرات ولما لها من تأثير سلبي على نوعية رضا الأستاذ الجامعي حظي موضوع الضغوط المهنية بالاهتمام الكبير من طرف المختصين مستهدفين كذلك الاهتمام بالأسباب المؤدية إليه وكيفية تفاديها من خلال البرامج التي تهدف إلى تنمية الوسائل والأساليب التي تقلل ردود الفعل السلبية الناجمة عن الضغوط وتنمية المحافظة على الروح المعنوية العالية لدى الأساتذة.

جاءت هذه الدراسة بشكل مفصل في جانبين:

الجانب النظري: والذي يحتوي على ثلاث فصول:

- **الفصل التمهيدي:** تقديم البحث وتطرقت في هذا الفصل إلى: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهميتها، تحديد المفاهيم الإجرائية لبعض المصطلحات المتناولة في الدراسة، الدراسات السابقة.
- **الفصل الأول:** يتعلق بالضغوط المهنية: مفهومها، أهميتها، أنواعها، آثارها، أساليب مواجهتها.

- **الفصل الثاني:** فقد خصص للرضا الوظيفي: مفهومه، أنواعه، عناصره، عوامل المؤثرة، نظريات، أهميته، مصادره، مقاييس.
- **الفصل الثالث:** خصص للإجراءات المنهجية حيث يتناول الدراسة الأساسية من هدفها، وعينة الدراسة، وأدوات الدراسة الأساسية، تطبيق أدوات البحث وتفريغها، الوسائل الإحصائية المستخدمة، وتحليل النتائج وتقييمها.
- **خاتمة**

الفصل التمهيدي

1. الإشكالية وتساؤلاتها.

2. الفرضيات.

3. تحديد المفاهيم.

4. أهمية الدراسة.

5. أهداف الدراسة.

6. أسباب اختيار الموضوع.

7. الإطار المنهجي للدراسة.

8. الدراسات السابقة.

9. التعقيب على الدراسات السابقة.

10. المقاربة النظرية.

1. الإشكالية وتساؤلاتها:

لقد حظي الإنسان بالكثير من الاهتمام والبحث باعتباره العنصر الجوهري في تألق المنظمة ونجاحها، وعلى هذا الأساس ظهرت العديد من الدراسات التي حاولت دراسة سلوك الإنسان والعوامل التي أثرت فيه.

وتعتبر الضغوط المهنية احد المواضيع المهمة التي تطرق إليها الباحثون في العلوم الإنسانية والاجتماعية في دراستهم للسلوك التنظيمي لوجودها في اغلب المنظمات إن لم نقل كلها، ومهما تكن أسباب هذه الضغوط و تأثيرها فقد أصبحت من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات لما تسببه في حدوث الكثير من المشكلات في بيئة العمل من بينها حوادث العمل (كثرة الغياب، الشكاوي، تدني في نسب الإنتاجية ...الخ) وعليه ركزت هذه الأبحاث على دراسة الدوافع المؤثرة والمحيطة بالإنسان بهدف مواجهة تأثيراتها عليه أو التخفيف من حدتها وذلك من أجل زيادة في مستوى إنتاجيته وفعاليته وكذا رضاه عن عمله.

يعد الرضا الوظيفي أحد المداخل العلمية الهامة التي تزايد الاهتمام بها في الوقت الراهن نظرا لما يشكله من قيمة بالنسبة لديمومة العمل واستمراره بصورة فعالة وإدراكا بأن الوصول إلى رضا الزبائن محكوم بالوصول إلى رضا العمال وهذا ما من شأنه أن يساهم في تحقيق غايات وأهداف المرجوة لأي منظمة.

وفي هذا السياق تتزايد أهمية دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي لفهم طبيعة هذه العلاقة وتقديم حلول تساعد في تحسين ظروف العمل ورفع كفاءة الأداء

- كيف تؤثر الضغوط المهنية على مستوى الرضا الوظيفي؟
- وما هي العوامل التي تزيد من تأثير هذه الضغوط؟ وكيف يمكن تقليل تأثير الضغوط المهنية لتعزيز الرضا الوظيفي؟

2. الفرضيات:

الفرضية الأولى:

- يؤدي تحسين ظروف العمل إلى تعزيز مستوى الرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية:

- تؤدي الضغوط المهنية إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي.

3. تحديد المفاهيم:

1. الضغط:

- لغة: من ضغط، يضغط، ضغط الشيء، بمعنى اعتصاره حتى تضائل حجمه وعليه فالضغط هو العصر.[1]
- اصطلاحا: يعرف على أنه نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفيسولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة.[2]
- 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 المهنة وهي خرقاء لا تحسن المهنة وفلان في مهنة، أهمله من سقى ورعى وغير ذلك وهو ما هنهم وهو مهامه.[3]

---

[1] علي بن هادي وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1، 1979، ص 588.

[2] طه عبد العظيم حسن، سلامة عبد العظيم حسن، استراتيجية إدراة الضغوط البيئية والنفسية، دار الفكر، عمان، الأردن، 2006

[3] 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

- اصطلاحا: مجموعة أنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجات الأساسية ومن جانب آخر دورا اجتماعيا يحدده تقسيم العمل العام في المجتمع.[1]
- التعريف الإجرائي: هي عبارة عن نشاط يزاوله الفرد عن طريق تحديد الأدوار، المهام، الواجبات، الصلاحيات، مقابل أجر معين .

3. الضغوط المهنية:

يعرفها سمير عسكر، مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تمثل تهديد له.[2]

- التعريف الإجرائي: هو مجموعة من العوامل والمتغيرات التنظيمية والشخصية التي تؤدي إلى استجابات سلبية لدى الأفراد داخل بيئة العمل.

4. الرضا الوظيفي:

يعرفه سترونج بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية عضاضة.[3]

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

[1] إبراهيم جابر السيد، قاموس علم اجتماع و علم النفس، دار البادية ناشرون و موزعون، عمان، 2013، ص 329.

[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] منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤوساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ط1، 2015، ص 38

4. أهمية الدراسة:

تعتبر أهمية دراسة موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي تستقطب اهتمام العديد من الباحثين للسلوك في مجال العمل في الوقت الحاضر من منطلق أهمية العنصر البشري في المؤسسات.

تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفين مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.

تساعد هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية بموضوع الضغوط المهنية كذلك الرضا الوظيفي.

إلقاء الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الجامعي، ومن ثم التعرف على العوامل التي قد تزيد من رضا هؤلاء الأساتذة وشعورهم بالرغبة في العمل.

يعتبر هذا الموضوع بالغ الأهمية لما يخصاه الباحثين من اهتمام من طرف الباحثين في مجال علم اجتماع.

البحث عن الظروف والمناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه الأستاذ الجزائري مهامه قصد الكشف عن مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها.

5. أهداف الدراسة:

أهداف العامة:

- دراسة مفهوم الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الجامعي والعوامل التي تساهم في ظهورها.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعات والعوامل المؤثرة فيه.
- تحليل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي في الوسط الأكاديمي.

أهداف الخاصة:

- تحديد مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها أساتذة التعليم الجامعي (مثل الأعباء التدريسية، الضغوط الإدارية، العلاقة مع الطلبة والإدارة)
- قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الأساتذة وفقاً المتغيرات مثل بيئة العمل، الرواتب، الترقية.
- دراسة التأثيرات النفسية والمهنية الضغوط على أداء الأساتذة وانتاجيتهم الأكاديمية.
- تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل الجامعي وتقليل الضغوط المهنية لتعزيز الرضا الوظيفي وزيادة كفاءة الأساتذة.

6. أسباب اختيار الموضوع:

أسباب الشخصية:

- دراسة هذا الموضوع يمكن أن تكون مفيدة في مساري المهني في المستقبل.
- اختيار الموضوع يساعدني على اكتساب فهم أعمق حول النظريات والنماذج المتعلقة بالضغوط المهنية والرضا الوظيفي، مما يعزز مهاراتي البحثية والتحليلية.
- لدي اهتمام كبير بدراسة العمل المؤثرة على بيئة العمل وأداء الموظفين، خاصة فيما يتعلق بالصحة النفسية والرفاهية المهنية.

أسباب الموضوعية:

- مع التطورات السريعة في سوق العمل، وازدياد التحديات التنظيمية، أصبحت الضغوط المهنية مشكلة رئيسية تؤثر على الأداء والإنتاجية في مختلف القطاعات.
- تتسبب الضغوط المهنية في الإرهاق الوظيفي، والقلق والاكتئاب، مما يستدعي البحث عن حلول فعالة للحد منها.
- تحسين ظروف العمل وتعزيز الرفاهية النفسية للموظفين يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة.

- البحث في هذا الموضوع يمكن أن يساعد على تبني سياسات أكثر فعالية في تقليل الضغوط وتحسين بيئة العمل مما يؤدي إلى استقرار وظيفي أكبر.

7. الإطار المنهجي للدراسة:

نستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملامح العامة التي تميز مجتمع وعينة البحث وتتضمن ما يلي:

منهج الدراسة:

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج.

فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك.[1]

ولقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور، كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة، أن المهمة الجوهرية البحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة [2] وهذا يتماشى مع موضوع بحثنا.

[1] محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان، الأردن، ص35.

[2] اخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي، طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر.

8. الدراسات السابقة:

إن نمو المعرفة وتشبهها يفرض على الباحث عند ولوجه في أي بحث الاطلاع على الدراسات السابقة أو المشابهة لموضوع البحث، والدراسات السابقة تمثل بناءً منهجيا علميا مهما لبناء البحث السوسيولوجي، فهي خطوة من أهم الخطوات في عملية البحث لما تكتسيه 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 اعتمدتها هذه الدراسات والنتائج التي توصلت إليها.

ومن هذا المنطلق سوف نحاول عرض مجموعة من الدراسات المرتبطة مع موضوع دراستنا:

الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى:

دراسة أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية (2022/2021) (عبد الواحد مركتي / يسرى كانون)

منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم التركيز على دراسة اثر الرضا الوظيفي على إنتاجية في مؤسسة عمر بن عمر لفجوج (ولاية قالمة).

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة من الفترة الزمنية من أفريل 2022 إلى جوان 2022.

العينة: شملت العينة 98 عاملاً من مختلف الأقسام داخل المؤسسة، تم اختيار العينة بشكل عشوائي.

أهم النتائج:

- وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية حيث تتحسن ظروف العمل والتحفيز أدى إلى ارتفاع مستوى الإنتاجية.
- العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي شملت نظام الأجور، بيئة العمل، العدالة التنظيمية، وفرص الترقية.

الدراسة الثانية:

دراسة الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي (2016/2015) **(من إعداد: حمدوني رشيد).**

منهجية الدراسة:

المنهج المستخدم: يتكون مجتمع الدراسة من الأساتذة الجامعيين للملحقة الجامعية مغنية.

أداة الدراسة: تم إعداد استبانة حول «الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي للأساتذة الجامعيين بملحقة الجامعية مغنية».

العينة: يتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة الأساتذة الجامعيين للملحقة الجامعية بمغنية والذين بلغ عددهم سنة 2016 (83 أستاذ).

أهم النتائج:

نجد أن ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى وأداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانيا أو فكريا ولا يتناسب مع قدراته الحالية، وهو الأمر الذي يخلق عوائق تؤثر مباشرة على الطلبة وفي تحصيلهم العلمي والأكاديمي، وهاته الضغوط نتيجة إفرازات الظروف المحيطة بالأستاذ من توفير أمور الأمن والراحة ....

أما من ناحية الأجور والحوافز فهي تلعب دوراً مهماً وفعالا في درجة رضا الأستاذ والنتائج المحصل عليها من خلال دراسة عينة بعض الأساتذة تبين أن هناك رضا وظيفي عن المهنة بنسبة 79,54٪ وهي نسبة معتبرة.

لا يمكن إهمال جانب أن الحوافز بشقيها المادي والمعنوي لها الأثر البليغ في تحسين نفسية وأداء الأستاذ وتقييمه الأكاديمي بالجودة المطلوبة.

الدراسة الثالثة:

دراسة: " الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية" التي أجرتها مريم عثمان في 2009/2010 ركزت على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

المنهج المستخدم: الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام استبيانات لقياس الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز.

العينة المستهدفة: الدراسة استهدفت عينة من أعوان الحماية المدنية في الجزائر وتحديدا الوحدة الرئيسية في ولاية قالمة بلغ حجم العينة حوالي 60 مشاركا.

أهم النتائج:

- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية الإنجاز.
- بعض الضغوط المهنية كان لها تأثير إيجابي في تحفيز الانجاز، في حين أن الضغوط الزائدة أدت إلى تأثير سلبي على الأداء.

الدراسة الرابعة:

(دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك ب تقرت) جامعة قاصدي مرباح . ورقلة . **(من إعداد: زنو وسيلة.)**

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي.

إضافة إلى منهج دراسة حالة في عرض المؤسسة محل الدراسة مؤسسة مغرب سيراميك، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان، المقابلة الشخصية، وتم الاعتماد على البرنامج الاحصائي spss في معالجة البيانات .

- **حدود الدراسة:**
- **الحدود الجغرافية:** تمثلت في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع الاقتصادي، وهي مؤسسة مغرب سيراميك، تقرت، ورقلة، الجزائر.
- **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالمؤسسة الاقتصادية تمثلت في 80 عامل بمختلف رتبهم وأصنافهم.

أهم النتائج:

- المتوسط العام لضغوط العمل كان متوسط مما يدل على النظرة السلبية لعمال مؤسسة مغرب سيراميك لأبعاد ضغوط العمل حيث كانت نظرتهم، فيما يخص بعد الظروف المادية للعمل كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان متوسطا هذا ما يفسر النظرة السلبية للأفراد العاملين لهذا البعد بالمؤسسة لا توفر الظروف البيئية الملائمة للعمل بشكل كبير جداً للعاملين مما أدى إلى تخوف العمال على صحتهم من الإصابة بأمراض.
- عمال المؤسسة يعانون من صراع دور بشكل محسوس.
- المتوسط العام لرضا الوظيفي كان متوسط مما يدل على النظرة السلبية للعمال تجاه هذا المتغير وأنهم لا يشعرون برضا وظيفي في مؤسسة.

الدراسة الخامسة:

تناولت "مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها برضا الوظيفي "وركزت على أساتذة التربية البدنية والرياضية في جامعات جزائرية". **(دراسة العرباوي سحنون 2017)**

تفاصيل الدراسة:

المنهج والأدوات المستخدمة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع تطبيق مقياسين نفسيين، أحدهما لقياس مصادر الضغوط المهنية والآخر لقياس الرضا الوظيفي، تم تحليل البيانات باستخدام برامج إحصائية مثل spss و Excal.

العينة: شملت 290 استاذا جامعيا في معاهد التربية البدنية في جامعات الجزائر 3، ببن عكنون، مستغانم، المسيلة، قسنطينة

أهم النتائج:

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي.
- أبرزت بعض مصادر الضغوط تؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية والبدنية للأساتذة.
- قدمت الدراسة توصيات لتحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط لتعزيز مستوى الرضا الوظيفي.

الدراسة السادسة:

تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، المؤسسة المينائية، سكيكدة، (فريدة بوغازي) تم إجرائها عام (2015).

تفاصيل الدراسة:

مجتمع الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة لجمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة من خلال توزيع استمارة على المدير ورؤوساء المصالح ونوابهم والعمال والبالغ عددهم (1134) عاملا، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300) استمارة تم استرجاع (267) استمارة صالحة للتحليل.

أهم النتائج:

جاء مستوى تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل متوسطا وبمتوسط حسابي إجمالي 300 مما يشير إلى وجود مصادر متعددة لضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسة المينائية سكيكدة، ولعل السبب يعود إلى كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها المورد البشري في المؤسسة المينائية كضعف المشاركة في صنع القرارات ونقص فرص التطور المهني والترقية والحوافز والشعور بنقص العدالة الاجتماعية في توزيع المهام وتقييم الأداء والمناوبة الليلية وغيرها.

يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط إجمالي (3.345).

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدي (2002): تحت عنوان ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية الخاصة بمدينة الرياض.

المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في 7 مستشفيات حكومية و3 مستشفيات خاصة بنسبة 16٪ من إجمالي الأطباء في الرياض، وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة.

أهم النتائج:

- بينت النتائج وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض الأفراد العينة بلغت 41٪ أحيانا، وبدرجة عالية لدى البعض منهم تصل إلى 31٪.
- كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى 25٪ من إجمالي العينة، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25٪ من أفراد العينة مما يعد هذا مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط المهنية.

الدراسة الثانية:

دراسة العطوي (2004) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة لتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية"

المنهج المستخدم: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

أداة الدراسة: استبانة تم تصميمها لجمع البيانات من العاملين في المؤسسة.

عينة الدراسة: مجموعة من موظفين البالغ عددهم (277) في المؤسسة العامة لتعليم الفني والتدريب المهني بالمملكة العربية السعودية.

أهم النتائج:

وجود ضغوط عمل كبير يعاني منها الموظفين، وكان أبرز مصادر هذه الضغوط:

- كثافة العمل.
- نقص الدعم الإداري.
- غموض الأدوار الوظيفية.

الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان "استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي" لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس (مدينة تقع في منطقة القصيم في السعودية) .

أجريت عام 2016 على يد الباحث طلعت متولي الحماقي .

تفاصيل الدراسة:

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

العينة: تكونت من 96 عضو هيئة تدريس بجامعة القصيم منهم 71 ذكور و25 إناث.

الأدوات المستخدمة:

- مقياس الضغوط المهنية.
- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.
- مقياس الرضا الوظيفي.

أهم النتائج:

- تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها برضا الوظيفي.
- تباين استراتيجيات المواجهة ومستوى الرضا بناءً على التخصص والنوع وسنوات الخبرة.
- أكدت النتائج تحقيق الفروض كليا والبعض الآخر جزئيا. **(مجلة الإرشاد النفسي العدد 46)**

الدراسات الأجنبية:

دراسة فارير1984 بعنوان "الرضا الوظيفي، ونوايا ترك العمل لدى العاملين الصحيين في المناطق الريفية

Job satisfaction, work stress,and Turnover Intentions omong Rural Health Workers :Across ,section study in11 western provinces of china .

دراسة مقطعية في 11 مقاطعة غربية في الصين

المنهج : دراسة كمية مقطعية

أداة الدراسة: استبيان منظم مع استخدام بعض البرامج الإحصائية.

تاريخ النشر :2019.

عينة الدراسة: 5046 عامل صحي ريفي.

نوع العينة : عينة عشوائية طبقية من العاملين الصحيين في المؤسسات الصحية الريفية .

الفئات المستهدفة: أطباء، ممرضون، موظفو صحة عامة ومساعدو أطباء يعملون في الرعاية الصحية الأولية في الريف .

أهم النتائج:

- توصلت النتائج إلى وجود حوالي 25٪ من الموظفين أبدو نية ترك وظائفهم في المستقبل القريب، إلا أن الضغوط المرتفعة في العمل كانت مرتبطة ارتباطاً قويا بترك الوظيفة.

- كلما زاد رضا العاملين عن وظائفهم، قلت احتمالية رغبتهم في تركها، حيث أن الرضا مرتبطا بشكل مباشر بعوامل مثل الدخل، ظروف العمل، والدعم من الزملاء.
- قلة الدعم المهني وانعدام فرصة الترقية المهنية ساهمت أيضا في رفع مستوى الضغط .

9. التعقيب الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي حيث تطرقت إلى هذه الدراسات نظراً لارتباط الوثيق بينهما وبين موضوع دراستي، فقد تناولت بعض الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي مثل دراسة حمدوني رشيد، زنو وسيلة، العرباوي سحنون، ومن أهم نتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات :

وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي بينما ركزت دراسة طلعت متولي الحماقي استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها برضا الوظيفي حيث توصلت إلى تباين استراتيجيات المواجهة ومستوى الرضا بناءا على التخصص والنوع وسنوات الخبرة، كما تم التوصل إلى وجود علاقة إيجابية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، كما توصلت دراسة عبد الواحد مركتي حول أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية إلى نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية حيث أن تحسن ظروف العمل و التحفيز أدى إلى ارتفاع مستوى الإنتاجية، كما توصلت أيضا إلى نتيجة مفادها أن العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي شملت نظام الأجور، بيئة العمل، العدالة التنظيمية، وفرص الترقية، كما توصلت دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدي (2002) إلى ارتفاع مؤشر الضغوط لدى أفراد العينة، بينما توصلت دراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية لدى أعوان الحماية المدنية التي أجرتها مريم عثمان في (2009/2010) التي ركزت على العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية إلى نتائج أهمها : بعض الضغوط المهنية كان لها تأثير

إيجابي في تحفيز الانجاز، في حين أن الضغوط الزائدة أدت إلى تأثير سلبي على الأداء.

إلا أن دراسة الدكتورة فريدة بوغازي التي كانت تحمل عنوان أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية والتي توصلت إلى نتائج أهمها أن تأثير مصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بشكل كبير، كذلك تم التوصل إلى وجود العديد من مصادر ضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسة ولعل سبب ذلك يعود إلى كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها المورد ومن أهم هذه العوامل ضعف المشاركة في اتخاذ القرارات ونقص فرصة الترقية وتطور المهني وغيرها من العوامل .

كما توصلت الدراسة الأجنبية التي أجريت غرب الصين سنة 2019 على 11 مقاطعة إلى نتيجة مفادها وجود حوالي 25٪ من الموظفين يريدون ترك العمل في المستقبل القريب هذا بسبب ضغوط العمل المرتفعة حيث أنها ترتبط ارتباطا قوي بترك العمل. وكذلك تم التوصل إلى أن كلما زاد رضا العاملين عن وظائفهم، قلت احتمالية رغبتهم في ترك العمل، حيث أن الرضا مرتبط بعوامل مثل الدخل، ظروف العمل، والدعم بين العمال.

وكخلاصة لما سبق أن الدراسات السابقة قد ركزت على ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي وبالتالي فقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث دراسة العلاقة بين موضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي، كما أنها تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي، بينما تختلف في حجم العينة. أما بالنسبة للأدوات نجد أن جل الدراسات استخدمت استبيان كأداة لجمع المعلومات فنجد الدراسة الحالية تتفق مع باقي الدراسات السابقة من حيث استخدمها الاستبيان كأداة للدراسة، وأيضا اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث طبيعة نشاط المؤسسة التي أجريت فيها (الدراسة الميدانية) فالدراسة الحالية أجريت دراسة في مؤسسة تعليمية (جامعة) بينما الدراسات الأخرى أجريت في مؤسسات صناعية، صحية، أمنية، تربوية.

10. المقاربة النظرية:

تعد نظرية الدور من النظريات السوسيولوجية الكلاسيكية التي تناولت سلوك الأفراد ضمن الأطر الاجتماعية والتنظيمية، وقد طورها عدد من الباحثين أمثال تالكوت بارسونز، تستند هذه النظرية إلى فكرة أن المجتمع عبارة عن شبكة من المواقع أو "المكانات" الاجتماعية، ولكل مكانة مجموعة من "الأدوار" المرتبطة بها، ويقصد بالدور هنا مجموعة السلوكيات، والتوقعات، والواجبات التي ينتظر من الفرد أداؤها عند شغله لمكانة معينة، ولكل دور توقعات ومهام ينبغي الالتزام بها، وترى هذه النظرية أن توازن الأداء الفردي يتأثر بدرجة وضوح الدور، واتساق التوقعات المرتبطة به، وقدرة الفرد على التكيف مع متطلبات دوره الاجتماعي أو المهني، لذلك فإن أي خلل أو تعارض في هذه الأدوار قد يؤدي إلى اضطرابات في السلوك، وظهور ضغوط نفسية واجتماعية، تؤثر بشكل مباشر على الأداء الأفراد ورضاهم في محيطهم الوظيفي.

ولهذا يمكن من خلالها تفسير الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأفراد داخل بيئة العمل، ومدى تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي. تنطلق هذه النظرية من أن لكل فرد داخل المؤسسة دورًا محددًا تحكمه مجموعة من التوقعات والسلوكيات المرتبطة بمكانته الوظيفية. غير أن الخلل في هذه الأدوار، سواء من حيث غموضها أو تعارضها أو تحميل الفرد بأكثر من قدرته، يُشكل مصدرًا أساسيًا للضغوط. فغموض الدور يحدث عندما تكون المسؤوليات غير واضحة، مما يضع الموظف في حالة من التردد والقلق، في حين أن تعارض الأدوار ينشأ عندما تُفرض على الفرد مهام متناقضة أو لا تتماشى مع قيمه أو مسؤولياته الأخرى، أما فرط الدور فيتمثل في التكاليف الزائدة التي تفوق قدرة الموظف. هذه الحالات مجتمعة تؤدي إلى مشاعر من التوتر والإرهاق، وتؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي، إذ يشعر الفرد بعدم التقدير، وفقدان السيطرة، وانخفاض الحافزية.

وعليه يمكن اعتبار أن فهم طبيعة الدور المهني ووضوحه يمثل عاملاً حاسمًا في تقليل الضغوط ورفع مستوى الرضا داخل المؤسسة.

الفصل الأول:

الضغوط المهنية

تمهيد:

يعيش الفرد ويتعامل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيقية، والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم الكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط، فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع بالبعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية، وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها.

وسنتطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية.

المبحث الثاني: المناهج والنظريات المفسرة للضغوط المهنية.

المبحث الثالث: آثار الضغوط وطرق التعامل معها .

المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدراً للشقاء وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها، في حين كان بعضها قاسياً وشديداً ترتب عنه في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

إن من أهم المشكلات التي تواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط

الضغوط اللغوي: stress

مشتق من الفعل ضغط الذي يعني : ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوّق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق[1]

الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة [2]

التعريف الاصطلاحي: يعرفه لازاروس وكوهين lazarus et cohen على أنه: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي ".

ويعرف caplan آخرون ضغط العمل "بأنه اية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد " .

ووفقا لتعريف Marshal et cooper يقصد بالضغوط الوظيفية " مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل البيئية و الأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين "[3]

كما يعرف Middlemist et hill 1988 بأنها " تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد و يترتب عنها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد " [4]

---

[1] شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان 2003 ص 208 .

[2] فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد. العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2001، جامعة محمد خضير، بسكرة، دار الهدى للطباعة و النشر الجزائر ص445 .

[3] محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية 2004 ،ص 162.

[4] محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008، ص42

ويعرف Luthans 1985 الضغوط بأنها" استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عنها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة " [1]

ويعرّف سلاي selyeالضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسبها ."

أما فاروق عبد العلي فيعرف ضغوط العمل على أنها:" اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية "[2]

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، ومصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة أو بالوظيفة أو بيئة العمل، أو بشخصية الفرد العامل، ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية وجسمية وتنظيمية .

*يمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانيات المتاحة، فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتين لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها. [3]

المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل وأهميتها

يرى szilagi et wallace أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:[4]

[1] سامر جلدة، السلوك التنظيمي و النظريات الإدارية ،دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009 الطبعة الأولى، ص174 .

[2] لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص32.

[3] الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية 2005 ص 10

[4]. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية 2004 ،ص 162

1. عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكمن مصدر هذا العنصر في البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها، وهذه الاستجابة تتمثل في :[1]

- ✓ آثار نفسية والقلق والتوتر وغيرها ....
- ✓ آثار جسمية كالصداع، القرحة، أزمات القلب ...
- ✓ آثار تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء، تكاليف الدوران .

عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات[2]

أهمية دراسة الضغوط المهنية: لقد كان موضوع ضغوط العمل محطّ اهتمام الكثير من الأفراد والمنظمات التي يعملون بها ويرجع هذا الاهتمام إلى عاملين رئيسيين هما :[3]

الأمراض المترتبة عن هذه الضغوط:

بحيث يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله ومن ثم تحصل الاضطرابات النفسية والعقلية مما يؤثر سلبا على سلامة الفرد والمنظمة التي يعمل بها فقد تظهر الاضطرابات في شكل ردود فعل سلوكية مثل القلق والنزعة العدوانية والاكتئاب مما يدفع الفرد للانتحار أو إدمان الكحول والمخدرات، إلى جانب المشكلات الاجتماعية والأسرية .

التكاليف الناجمة عن هذه الضغوط:

[1] الدكتور أحمد ماهر، مرجع سابق، ص 10

[2] شارف مليكة خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو ،2011/2010 ،ص54

[3] صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص337 .

ضغوط العمل يترتب عنها مشكلات مالية سواء على المستوى الوطني أو التنظيمي، فعلى المستوى الوطني أكدت الدراسات أن هناك خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين للضغوط، وعال المستوى التنظيمي على سبيل المثال، قدرت التكاليف الناجمة عن المخلفات بسبب ضغوط العمل في القطاع الخاص الأمريكي بما يزيد عن 150 بليون دولار، وأدت هذه المخلفات إلى انخفاض الإنتاجية والغياب والعجز عن العمل.

كما أشار الخضيري إلى أن موضوع ضغوط العمل أصبح أحد المجالات الأساسية لرجال الفكر الاداري والتنظيمي، وهناك جوانب عدة تكمن في أهمية الدراسة منها : [1]

- ✓ حماية متخذ القرار.
- ✓ تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم الرقابة والتوجيه في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار بالمنظمة.
- ✓ سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة بما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي بالمنظمة.

المطلب الثالث: أنواع الضغوط المهنية

حاول الباحثون في معظم الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع ذلك حسب معايير تصنيف معينة. ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا .

تصنف الضغوط إلى نوعين هما: ضغوط إيجابية وأخرى سلبية، وقد ميزها هانزسيلي بين نوعين من الضغوط وهما :

أ) ضغط إيجابي :Fustress

[1] مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري ،ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية 2010ص15

وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب) ضغط سلبي: Distress

وهو الصورة المدمرة للضغوط، يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية، وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضغط في الأداء.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها[1]:

1. حسب معيار السبب :

أ) الضغوط الأسرية: (التنافس الأسري، الانفصال، الوفاة، الفقر ....)

ب) ضغوط النقص: (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء.

ج) ضغوط العدوان: (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران، والأصدقاء...)

د) ضغوط السيطرة: (التأديب، العقاب العكسي)

2. **حسب معيار الشدة** : صنفها بابكوك babcock إلى ثلاث أنواع وهي :

أ) ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية :

كالأعصاب، وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب القلعي للقلق .

ب) ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من البيئة الخارجية للفرد لمواجهته العراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج)جهاد مرتبط بالحاجة للإبداع : فالمبدع في حاجة ماسة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية .

/من حيث الفترة الزمنية : التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم "Jaims" الضغوط إلى :

[1] محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيم ،دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة –كلية تجارة –قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجيستير، 2009، ص12.

أ)الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان محدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب) الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام ،وتنجم عن بعض الأمور كفترة العمل الإضافية أو زيادة مسؤول أو شخص غير مرغوب فيه .

ج)الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر، وتنجم عن أحداث كبيرة كالتنقل من العمل أو الإيقاف من العمل أو موت شخص عزيز .

من حيث المصدر :

- صنفها "MeGarth" إلى :

أ)الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية

ب) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد : تُعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة

- بالإضافة لهذه المصادر هناك عاملين مهمين هما :[1]

ج)صراع الدور: إن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة ،وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساسي أو تتعارض مع قناعاته الشخصية .

د)غموض الدور: يعد غموض الدور مصدرا من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة، فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة ويمثل مصدر الضغوط بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة .

[1] عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، مرجع سبق ذكره، ص 180.

الجدول رقم 01: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية [1] :

الرقم	الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
1	تمنح دافع العمل	تسبب انخفاض في الروح المعنوية
2	تساعد على التفكير	تولد إحباطا
3	تحافظ في التركيز على النتائج	تدعو للتفكير في المجهود المبذول
4	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5	تحافظ على التركيز في العمل	تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقضيه بمشقة عالية
6	النوم جيدا	الشعور بالأرق
8	تمنح الإحساس بالمتعة	الإحساس بالقلق
9	تمنح الشعور بالإنجاز	تؤدي إلى الشعور بالفشل
10	تمد الفرد بالقوة والثقة	تسبب للفرد الضعف
11	التفاؤل بالمستقبل	التشاؤم من المستقبل
12	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: النوشان علي، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في الرياض، أكاديمية نايف للعلوم العربية، رسالة ماجيستير 2004، ص115.

[1] محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وآثارها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية –غزة–، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجيستير، 2009، ص 12.

المطلب الرابع: مصادر ضغوط العمل

إن الضغوط كما عرفت سابقا هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات، فإن ثمة متطلبات عديدة يواجهها في حياته اليومية، والتي تنتج عنها مصادر عديدة للضغوط من بينها :[1]

المصادر التنظيمية: يمكن فهم ومعرفة الضغط الناتج عن مصادر تنظيمية على أساس ثلاث مستويات في أي منظمة وهي: المستوى التنظيمي، المستوى الجماعي، المستوى الفردي.

المستوى التنظيمي: أشارت أغلب الدراسات إلى وجود علاقات متبادلة ومعادلة وسلبية بين عناصر ترتبط بالوظيفة مثل: الراتب ومشكلات صحية ...إلخ وقد دفعت هذه النتائج إلى إجراء دراسة دقيقة لعناصر كل وظيفة على حدى مثل :التنوع وحرية اتخاذ القرارات وعلاقتها بالنتائج المترتبة عن الضغط النفسي .

المستوى الجماعي: من الممكن أن يتأثر الأداء الفردي والتنظيمي بالعلاقات داخل الجماعات وبينها وبعضها، فهناك عدد من العوامل تعتبر عناصر فاعلة في الضغوط، وتشمل عدم التحديد الدقيق للأدوار ،ونشاطات الجماعة والتي تولد الضغوط بين الأفراد، ومحدودية فرص المشاركة والدعم .صراع داخل الجماعة أو مع الجماعات أو عدم الاتفاق حول قيادة الجماعة .

المستوى الفردي: تعد كثير من العوامل المذكورة سابقا للضغط على المستوى الفردي، ويمكن حصر المصادر التنظيمية في النقاط التالية :

[1] صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة1, الدار الجامعية الإسكندرية، 1992، ص184.

- ✓ خصائص العمل المادية .
- ✓ الغموض الوظيفي.
- ✓ جمل العمل الزائدة.
- ✓ ثقافة وقيم العمل السائدة.
- ✓ الهيكل التنظيمي.

المصادر الشخصية :[1]

✓ تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر الملازمة للوظيفة أو شخصية الفرد وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن أن تولد الضغط وقد تسبب الأحداث التي تؤثر في أسرة الفرد وعاداته الاجتماعية وحياته الخاصة ...ويمكن تلخيص هذه النقاط فيما يلي :

- ✓ نمط الشخصية .
- ✓ الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية.
- ✓ مرحلة النمو الوظيفي.

المصادر البيئية:[2]

من الممكن أن تكون للبيئة مؤثرات متعددة وشائكة سنجد منها مصادر داخل وخارج العمل. تشمل المصادر الخارجية على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم التنبؤ بها .

يمكن أن يسبب التذبذب في الدفع الاقتصادي صعوداً ونزولاً للضغط النفسي . فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف و سبل العيش و ما شابهها .

[1] رزاق بعرة إيمان، رعاش فائزة، ضغوط العمل على أداء العاملين – دراسة حالة مؤسسة الضرائب . ورقلة، رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، 2013 ص 7/6 .

[2] رزاق بعرة إيمان، نفس المرجع، ص 6-7

أما المصادر الداخلية فقد تضاعفت أو تخفف من حدة الضغط، تولد عملية الدمج أو الضم المحتملة قلقا حول الوظائف مثلما تفعل تغيرات في مجال العاملين وتقنية المكاتب، على أن التأثيرات الضاغطة للتقنية قد تتلاشى بمرور الوقت، وقد تشتمل البيئة أيضا على مصادر أخرى للضغط ترتبط بالصحة والسلامة تقتضي الحوادث والمصانع وتتسبب في عدد غير محدود من إصابات، كما أن هناك قلق حول تزايد آثار طويلة وقصيرة المدى .

المصادر الفيزيقية[1]: تساهم ظروف العمل المريحة والخطيرة على الصحة في زيادة الشعور بالضغط لدى العمال مثل: الحرارة، الضوضاء، الإضافة الخافتة أو المبهرة، الازدحام، سوء التصميم لأماكن العمل كذلك مخاطر العمل كاحتمال التعرض للإصابات والحوادث والأمراض المهنية الخطيرة .

الإضاءة: تعتبر الإضاءة أيضا من مصادر الضغوط، ويحضر الأثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة، حيث تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج عن عدم تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة.

الحرارة: إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء والارتفاع أو الانخفاض) تسبب ضيقا، وتؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للفرد مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل من كفاءته في العمل .

الضوضاء: تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو بوقوعه شكل مفاجئ، وقد وجد أن الصوت من شأنه استشارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الادرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدر الضيق والإزعاج، وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من 75 ديسيل.

[1] قوراي حنان، الضغط المهني بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية . دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن . رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية . جامعة محمد خيضر . بسكرة، 2014/2013, ص 48.

فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة، فقد تسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع نهائيا .

كما يشير الدكتور أحمد ماهر إلى مجموعة من الأسباب المؤدية للشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل منها[1] :

- صعوبة العمل.
- مشاكل الخضوع للسلطة.
- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم.
- اختلال العلاقات الشخصية داخل المحيط.
- عدم وضوح العمل والأدوار.
- اختلال ظروف العمل المادية.

المبحث الثاني: المناهج والنظريات المفسرة للضغوط المهنية

لقد قدم عدد من الباحثين بعض النماذج والنظريات التي تفسر الضغوط المهنية وتأثيراتها، نذكر منها ما يلي:

المطلب الأول: النماذج المفسرة للضغوط المهنية [2]

الفرع الأول: نموذج لأعراض العامة للتكيف لسيلي 1974 sely:

يعد من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط، ظهر النموذج على إثر الدراسات التي أجراها سيلي sely عام 1974حول الاستجابة النفسية للمرضى، وكشفت أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها، وأطلق سيلي عليها الأعراض العامة للتكيف.

[1] الدكتور أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 40

[2] لعجايلية يوسف، مرجع سبق ذكره، ص41.

فقد دفع سيلي في نموذجه تصوّر لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط وأن تلك الردود لا تحدث في وقت واحد و إنما تمرّ في ثلاث مراحل متميزة هي:

- الإنذار أو التنبيه للخطر.
- المقاومة.
- الإنهاك.

تتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر ردّ الفعل الأولي للجسم لحالة الضغط التي يتخذ بوجه عام، صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط، انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد، وقد يترتّب عن هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة وأخيراً يحّل الإرهاق حين ما تنهار المقاومة. وفي هذه الحالة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع والأخطار التي تشكّل تهديداً مباشراً للفرد والمنظومة على السّواء .

والجدول الآتي يوضح هذا النموذج:[1]

الجدول رقم 02: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية:

المرحلة 1	المرحلة 2	المرحلة 3
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة.	إنهاك – تعب .

[1] باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوماتية لدى مدّرسي المدارس الابتدائية والمتوسطة والاعدادي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008، ص71.

يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة .	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر فأكثر من المعدل السابق	بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة

المصدر: باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات لدى مدرسي المدارس الابتدائية والمتوسط والثانوي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008، ص 71.

الفرع الثاني: نموذج ميتشغن (توافق الفرد مع البيئة):[1]

يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحّته، وبشكل عام تركز على هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته وبيئته، ويوضح الشكل التالي تأثير البيئة على الفرد، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحّته .

الفرع الثالث : نموذج بيير و نيومان 1978: [2]

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي تعرّض لها الفرد في بيئته عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كلّ من الفرد والمنظمة.

الفرع الرابع: نموذج كرايتنرو كينيكي (kiniki , kreitner)1979[3]:

اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره ايفانوفيتش، ماتوسيمور 1979 ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة) والمسببات الخارجية من الأوضاع الاقتصادية والسرية ونوعية الحياة وغيرها.

---

[1] أ . عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، كلية العلوم الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2012، العدد 26 ص 201.

[2] عثمان مريم، مرجع سبق ذكره، ص 48.

[3] أ . عاشور خديجة، مجلة العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص202

وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يوضح النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .

المطلب الثاني: النظريات المفسرة لضغوط العمل

يوجد عدد كبير من النظريات التي تناولت بالدراسة موضوع العمل، وقد اخترنا التحدث عن أهم هاته النظريات:

1. نظرية ويليام كانوت(1932): [1]

يعتبر" كانوت " عالم الفسيولوجية من أوائل الذين يستخدمون عبارة – الضغط –حيث قدم تفسيرا ماديا للضغط . ورجحت هذه النظرية تأثير العوامل البيئية على العوامل الذاتية من حيث أن التعرض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدي في تماديها إلى اختلال النظام البيولوجي للفرد. وتتعامل هذه النظرية مع الفرد العامل على أنه كائن بيولوجي حيث وصفت الشخصية بالمحدث، وتجاهلت هذه النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية للإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر.

2. نظرية هانزسيلي :[2]

قدمت هذه النظرية مفهوما آخر ضغط العمل حيث أكدت على أن ردود الفعل للفرد العامل (الأحداث الضاغطة) تتبع نمطا منسقا عليه "سيلي" *نمط التكيف للأعراض المتزامنة *.

ووفقا لتطورات النظرية فإن استجابات الإنسان لضغوط العمل تمر بثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار حيث الجاهزية للتعاطي مع الضغوط يليها المقاومة حيث القدرة القصوى على التكيف والتي تنتهي بالتوازن أو الإنهاك في حالة التمادي للتعرض للضغط، وما يؤخذ على هذه النظرية هو إهمالها للعوامل النفسية في حالة الاستجابة للضغط .

[1] براقوبة أمينة ،مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط، دراسة حالة مؤسسة مداجن عريب بعين سبام، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند الحاج، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2013، 2014، ص59.

[2] براقوبة أمينة، مرجع سبق ذكره، ص 59.

3. **نظرية لازاروس:** تسمى هذه النظرية بنظرية " التقدير المعرفي " والتي أشارت إلى أن يعتمد التعرض للضغوط على تقدير الشخص الموقف وإحساسه بإشارات مؤلمة واعتماده الذاتي بقدرته على مواجهة الموقف، ومع أن هذه النظرية تركز على تأثير العوامل الوسيطة التي تؤسس على فرضية أنه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معا عملية تحملهم وانفعالاتهم .[1]

كما يشير لازاروس وكوهين (lazarus, R et cohen) في دراسة لهما بعنوان " الضغوط البيئية " إن الضغط ينشأ من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين ولذلك فإننا بحاجة إلى دراسة المتغيرات الوسيطة التي تساهم في حدوث العلاقة المضطربة بين الشخص والبيئة التي يعيش فيها. [2]

4. نظرية ماسلو[3]:

يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولاسيما فيزيولوجية، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم ماسلو أو سلسلة متدرجة من الحاجات.

5. نظرية سبيلبرجر[4] :

تعتبر نظرية " سبيلبرجر " spielberger" حول القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، فقد أقام هذا الباحث نظريته على أساس التميز بين القلق كتسمية والقلق كحالة، وللقلق شقين:

---

[1] براقوبة أمينة، نفس المرجع، ص 60

[2] ايهاب عبد العزيز عبد الباقي الببلاوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للاستشارات البحثية، " شعبة الدراسات النفسية و الاجتماعية"، بكلية الآداب، جامعة المنوفية، العدد 11، نوفمبر 2002 ،ص 10

[3] قوراري حنان، مرجع سبق ذكره، ص44

[4] شارف مليكة خوجة، مرجع سبق ذكره، ص 42.

- الأول يتمثل في القلق العصبي المزمن، وهو استعداد طبيعي يجعل القلق يعتمد على الخبرات السابقة.
- الثاني يتمثل في حالة القلق التي تعتمد على الظروف الضاغطة التي تسبب قلق الحالة "سبيلبرجر1972" وعلى هذا الأساس ربط الباحث بين الضغوط وقلق الحالة، إذ يعتبر الضغط الناتج مسببا لحالة القلق ويستبعد بذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، ويميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بالخطر، أما كلمة تهديد فتشير إلى التفسير الذاتي لموقف خاص أنه خطير ومخيف .

المطلب الثالث: مراحل الضغوط المهنية

ضغط العمل مثله مثل أي ظاهرة إدارية أو مثل أي سلوك تنظيمي للفرد، يمّر بعّدة مراحل متعاقبة ومتتالية تكتمل أركانه ويكمل تأثيره، ومنه فإن دراسة هذه المراحل المتعاقبة ومعرفة خصائصها وظروف كل منها يساعد في تشخيصه في مراحل مبّكرة قبل أن يستفحل ويصبح من الصعب التعامل معه أصلا، حيث يمّر ضغط العمل بأربع مراحل أساسية هي :

1. مرحلة التعرض للضغط[1] :

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لكثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عنها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هاته المظاهر :

[1] د. فرح هويدي محمد، د. أشرف عبد العظيم احمد، ضغوط العمل و علاقتها بالقيادة التربوية، لدى عينة من مدراء المدارس بمدينة البيضاء، موضوع البحث، جامعة عمر المختار، كلية الآداب، كلية التربية، البيضاء ،2014 ،ص7.

- زيادة ضربات القلب.
- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

2. مرحلة ردّ الفعل (التعامل مع الضغوط) :[1]

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه المتغيرات ويأخذ ردّ الفعل أحد الاتجاهين إمّا بالمواجهة fight أو الهروب flight وذلك في محاولة للتغلب عليها، أو الهروب أو التخلص منها بسرعة، وبذاك يعود الفرد إلى حالة التوازن. وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعّرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

3. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف[2]:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا. فإذا نجح في ذلك قد يستمّر الأمر عند هذا الحدّ، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل للمرحلة التالية .

4. مرحلة الإنهاك : [3]

[1] الدكتور محمد إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص 45 .

[2] الدكتور محمد إسماعيل بلال، مرجع سبق ذكره، ص 45

[3] حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، مرجع سبق ذكره، ص 181

للأفراد طاقة محددة على المقاومة، وبسبب اسمرار مصدر الضغط ولمدة زمنية طويلة سيصاب على إثرها بالإنهاك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، وتظهر عليه المظاهر النفسية والعفوية مثل التفكير في ترك العمل، انخفاض كبير في الدافعية في معدلات الأداء.

المطلب الرابع: مستويات الضغط المهني

تستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات هي:[1]

على المستوى الفيزيولوجي: يظهر الضغط على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها : معدل التنفس، ازدياد ضربات القلب بحيث تصبح أكثر نشاطاً وقد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني الزائد للغدة الدرقية عادة ما ينجم عنه زيادة في الضغط العصبي، كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية وزيادة افرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي و حدته

على المستوى النفسي : يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أي عمل من الأعمال، كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات والإحباطات، هذه الخبرة تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوّج بالفشل في تحقيق هدف معين واجتناب وضعية أو موقف ضاغط، وعندما تكرر هذه الاحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغط .

على المستوى الاجتماعي: عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولا الحديث عن التفاعل بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها بمعزل عن الآخرين، فالفرد حصيلة تفاعل دائم ومستمر في المجتمع نشأ فيه، وهناك من يرى بأن الفرد حصيلة من هذه الضغوط الاجتماعية، كما أن العادات والتقاليد، القيم، المعايير تمثل قوة اجتماعية هائلة تسبّب ضغطا على الفرد والمجتمع.

المبحث الثالث: آثار الضغوط وطرق التعامل معها

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمّرت وزادت عن القدر المعقول، تركت اثر سلبي على الفرد في حدّ ذاته وعلى المنظمة،

[1] براقوبة أمينة، مرجع سبق ذكره ،ص58

وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفي أنّ الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعّالة، حيث أن المتفق عليه أنّ وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين أداء الفرد.

المطلب الأول: الآثار الإيجابية لضغوط العمل[1]

- تجعل الفرد يفكر في الفعل .
- يزداد تركيز الفرد على العمل .
- ينظر الفرد إلى عمله بتميّز .
- التركيز على نتائج العمل .
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .

كما تضفي الأمور التالية :[2]

- تنمية الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمي أو غير رسمي حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعّال من أجل مواجهة هذه الضغوط

المطلب الثاني: الآثار السلبية لضغوط العمل

نميز بين نوعين من الآثار: الآثار سلبية على الفرد وآثار سلبية على المنظمة.

الفرع الأول: آثار الضغوط على الفرد :

آثار سلوكية:[3]

الضغط المرتبط بالعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط و الأكثر وضوحا في التأثيرات السيكولوجية

[1] العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ولاية جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة ماجستير، 2007، ص 37 .

[2] الدكتور محمد سلمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص 157

[3] عبد القادر سعيد بنات، مرجع سبق ذكره ،ص 37.

للضغط، ويظهر التأثير في مجالات سيكولوجية أخرى مثل: الميل للحوادث، الإدمان على المخدرات والمسكنات، الانفجار العاطفي، الإفراط في الأكل، التدخين والسلوك العدواني، والضحك بعصبية.

آثار فسيولوجية: [1]

تزايد نسبة جلوكوز في الدم، زيادة ضربات القلب، زيادة ضغط الدم، جفاف الفم، العرق، ارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم، آلام الظهر والصدر، زيادة السكر في الدم.

وقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول في الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب والقرح المعوية والتهابات المفاصل وهناك علاقة طردية بين ضغوط العمل ومرض السرطان.

أمراض عضوية أخرى يطلق عليها " أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى ".

الفرع الثاني: آثار الضغوط السلبية على المنظمة :

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي :[2]

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة .
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل .

[1] لعجايلية يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 97.

[2] الدكتور محمود سلمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص 167.

- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات .
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة .
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات .
- التسرب الوظيفي (دورات العمل) .
- الشعور بالفشل.

الفرع الثالث: الآثار النفسية: وتتمثل فيما يلي[1]:

- الشعور بالضغط والقلق والحزن.
- الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف .
- فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية.
- الملل والإحساس بالذنب وعدم الشعور بالأمان .
- سرعة التأثر والشعور بالأعمال من قبل الآخرين
- عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي وإهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات.
- التعجل والتسرع في أداء المهام، والإخفاق في أداء المهمة التي يقوم بها .
- الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان .
- عدم القدرة على الابتكار، وتأجيل الأشياء بدون سبب مقنع، التعرض للأخطاء والحوادث بكثرة .
- عدم المرونة في التعامل، واللاعقلانية، وضعف الكفاءة والإنتاجية .

الفرع الرابع: الآثار الاجتماعية[2]:

[1] الدكتور أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 72

[2] الباحث محمد حسن خميس أبو جمعة، ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية، 1433هـ/2012م، ص 27

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب في العمل، ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة. وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة والفاعلية المطلوبة .

ويرى الباحث أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا أو إيجابيا لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد ومفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل .

المطلب الثالث: أساليب مواجهة الضغط المهني[1]

هناك مستويان رئيسيان نستطيع من خلالها السيطرة على الضغوط وتحديدها بشكل إيجابي في خدمة الطبيب والمؤسسة هما:

الفرع الأول: المستوى الفردي

يستطيع الطبيب تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة من أهمها :

التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة : مثل : المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها، أقل عرضة للتوتر والضغوط .

الاسترخاء: يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، تباطؤ في عملية التنفس، ويتم باتخاذ الوضع المريح وإغماض العينين وتكون في مكان هادئ (وسيلة عقلية متكررة)

[1] الطالبة قوراري حنان، مرجع سبق ذكره، ص 57

التأمل: وفيها استرخاء العضلات والجهاز العصبي الإرادي وتفريغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط حيث يركز الفرد على صورة ذهنية في موقع هادئ.

وهناك طرق عديدة للتأمل منها: اليوغا حيث يجلس الفرد في مكان هادئ في وضع مستريح، ونظرا لأهمية التأمل في تخفيف الضغوط وعلاجها، فقد قامت بعض المنظمات بتخصيص غرف لموظفيها لغايات التأمل .

الفكاهة: حيث تشير الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس.

ضبط السلوك ذاتيا: بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه .

إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق علاقات الصداقة أو العلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له .

الفرع الثاني: على مستوى المنظمة:[1]

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين والأطباء في ممارستهم اليومية تكون بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم.

لذلك يتعين على مستويات الإدارة العليا، ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الدنيا .

[1] الدكتور محمد سلمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص169.

تصميم وظائف ذات معنى: فقدت الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها: حدة التخصص، بالتوازي يفقد الموظف اي متعة في أداء العمل المنوط به، وبالتالي ينقلب العمل إلى روتين و ملل.

وكذلك مع انعدام حرية التصرف فيها (لا يوجد ابداع) وبالتالي لابد من إعادة تصميم الوظائف بشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية .

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، يؤدي هذا التغير إلى مزيد من الضغوط على الطبيب كما يمكن إعادة الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط. مثلا: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين اصغر أو إنشاء وظائف مثل مساعد مدير. كل هذا يتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية .

خاتمة الفصل

يعد موضوع الضغط المهني على غاية من الأهمية، نظرا لما يشكله من خطورة على صحة العامل من خلال اعتلال صحته البدنية والصحية وتدني مستوى أدائه وبالتالي تدني مستوى الأداء العام للمنظمة، مما يحول دون بلوغ أهدافها لذا وجب على المنظمات أخذ الأمر على محمل الجد بالسعي قدر الإمكان للتخفيف من آثار هذه الضغوط على صحة العاملين، فالعنصر البشري هو مفتاح الإنتاج الجيد للمنظمة، ولقد بدأ الاهتمام بتنمية التنظيم كمجال دراسي مستقل سنة 1946 من خلال أعمال السيكولوجي كورث لوين kert Lewin

ومساعديه بمركز بحوث دينامية الجماعة بالمعهد التكنولوجي " **ماساشوساتي** " لهدف توفير الحلول المناسبة التنظيمات والمؤسسات في مواجهة محيط دائم التقلب والتغير.

ولعل القلق النفسي هو أحد أهم المظاهر الأساسية التي تفرزها الضغوط في بيئة الأعمال ليتسبب في آثار سلبية على صحة العامل وفعالية المنظمة على حد سواء، فهو إذا لا يقل خطورة عن الضغط المهني وما يترتب عنه من آثار.

الفصل الثّاني:

الرضا الوظيفي

تـــــمهيد

أصبح جليا لأي مؤسسة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها وإنتاجها، أن الموارد البشرية هي الأساس في ذلك، فإن تحققت أهدافها المالية والإنتاجية والتسويقية تبقى فعاليتها مرتبطة بتحقق الهدف الاجتماعي، أي مدى الكفاءة في تسيير الموارد البشرية، من هنا ظهرت ضرورة إعطاء الأهمية الكافية للموارد البشرية، وتسعى المؤسسات لتجسيد ذلك في تحقيق الرضا الوظيفي لأي فرد عامل بالمؤسسة، فهو بحاجة إلى الشعور بالعدالة، الإنصاف والمساواة في المعاملة، توزيع العوائد، توفير الجو الملائم للعمل وغيرها من العوامل ذات التأثير المباشر وغير المباشر على الفرد بهدف بلوغ درجة من الإشباع المتوافقة مع الحاجات المتباينة والمتعددة وحتى المتنامية وفقا لما يدركه ويتوقعه الفرد.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي.**
- **المبحث الثاني: أساليب قياس الرضا الوظيفي وآليات دعمه.**
- **المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي.**

المبحث الأول: الإطار النظري الرضا الوظيفي:

من منطلق الاختلاف القائم بين الأفراد من حيث طموحاتهم، قيمهم، خبرتهم، نجد أن ما يرضي فرد لا يرضي فرد آخر، فهذا يشير إلى عدم الاتفاق على تعريف موحد ومتفق عليه لرضا الوظيفي، وقبل ذلك يجب أن نشير إلى أنه اصطلح على الرضا الوظيفي عدة مصطلحات هي: الروح المعنوية، الاتجاه النفسي نحو العمل، مناخ الملائم للعمل ... فالروح المعنوية تعني رغبة الفرد النفسية لزيادة إنتاجية فتمثل ذلك الاستعداد الطبيعي والمكسب المساهم بشكل كبير في دفع الفرد للمشاركة مع زملائه في العمل.[1]

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

في اللغة هو السخط وارتضاه يعني رآه أهلا ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه .[2]

أما اصطلاحا، فعرفه ممفورد (Mumford)

"الرضا الوظيفي هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك لا يحبها." [3]

كما عرّف على أنه " موقف من مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته، وهو ناتج عن تفاعل عدد من العوامل المحيطة لهاته الوظيفة مثل الراتب والترقية وزملاء العمل، نمط الإشراف."[4]

فهو تعبير يطلق على مشاعر العاملين اتجاه عملهم، وتعتمد هذه المشاعر بالرضا على المقارنة بين ما يعتقده الإنسان بما يحققه العمل له (أي ما هو كائن) وبين ما يتطلع إليه الإنسان بأن تحققه له وظيفته (أي ما ينبغي أن يكون)، ووفقا لهذا الاتجاه هو توافق وتطابق ما هو كائن وما ينبغي أن يكون.

---

[1] عبد الرحمان، علم النفس الإداري، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط ¹، 2004، ص 191

[2] ابن منظور وآخرون، لسان العرب، دار إصدار، بيروت، الطبعة٤، المجلد ٥، 2005 ،ص168.

[3] محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2004 ،ص196

[4] محمد علي الروسان، مناور فريد حداد، الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعةإربد الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة سطيف، الجزائر، 2003، ص 41/40.

وعدم الرضا من ناحية أخرى هو زيادة معدل ما ينبغي أن يكون عن ما هو كائن بالنسبة لتطلعات الإنسان الوظيفية.[1]

يعرف Belgen الرضا الوظيفي بأنه:" شعور الفرد اتجاه وظيفته، وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة."[2]

أما ستون(stone) فيعرّفه :" بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلاله "[3]

ومما تقدمنا به نصل إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله (الرضا العام عن الوظيفة) ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذاك لإشباع احتياجاته وتوقعاته، وعليه نستنتج ثلاث خصائص:[4]

- ✓ الرضا الوظيفي يتحقق عندما ما تتطابق العوائد الحقيقية المتحصل عليها مع المتوقعة .
- ✓ الرضا الوظيفي هو حالة من القبول والقناعة التي يشغلها الموظف بهدف إشباع جميع احتياجاته وتنبؤاته في بيئة عمله .

---

[1] محمد احمد بيومي، القيم و موجهات السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية 2006،ص69 .

[2] حنان عبد الرحيم الأحمدي، الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، العدد 3، مجلد 13، سبتمبر 2006 ،ص308 .

[3] محمد سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره، ص195

[4] بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دارسة حالة، جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج، البويرة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، 2012/2011 ص 7

المطلب الثاني: العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي

هنالك عدة عوامل تؤثر في رضا العامل اتجاه وظيفته، ومن خلالها يتحدد نوع هذا الرضا فيما إذا كان كلي أو رضا جزئي، وتتمثل هذه العوامل في :

الفرع الأول : الأجر

يمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة، فهو يلعب دورا في شعوره بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسبا وعادلا .

وتحتل الأجور والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المنظمة، إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع[1].

ولاشك أن الأجور تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة إذ أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقداً أو عينا، لذلك فإن العناية بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها يعتبر أساس نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشأة[2] .

وهناك دراسات عديدة أشارت إلى وجود علاقة طردية بين الأجر والرضا لأن الأجر يساعد على الشعور بالأمن، فهو يعتبر كرمز لتقدير المؤسسة لموظفيها، ويتحقق الاستقرار النفسي للعاملين عندما يتوافق مستوى الأجر مع مستوى المعيشة.

[1] سهيلة محمود عباس، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الاردن ،2003، ص 226

[2] أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، 2000، ص 380 ،381.

الفرع الثاني: الترقية

تعرف على أنها: "شغل لموظف أخرى لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة يفوق مستوى وظيفته الحالية، كما يرتبط ذلك عادة بزيادة الأجر واتساع نطاق الإشراف العام والحرية في اتخاذ القرارات [1].

بالترقية هي تحريك العاملين إلى أعمال ذات مسؤوليات ومركز اجتماعي اكبر يحتاج إلى مهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة .

وترتبط الترقية إما بالكفاءة أو على الأقدمية، فهي تعتبر حافزاً قوياً لرفع أداء العاملين من خلال شعورهم بالاطمئنان والاستقرار نتيجة التقدم المستمر، فهي تساعد على ضمان بقاء الموظفين الأكفاء في المنظمة لشغل وظائف أعلى بالمستقبل، فعلى نظم الترقية أن تكون عادلة وفقا لإدراكات الموظفين حتى تساهم في زيادة شعورهم بالرضا كما يجب أن تلاحظ الاختلافات الفردية حيث أن هناك من يفضل نظام الأقدمية المطلقة في الترقية بينما يفضل البعض نظام الترقية وفقا للأداء الوظيفي [2].

فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي، والمنظمة تحقق رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد أو الوظيفة، وتحصل على أداء ورضا عالي، وبالتالي فإن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا عن العمل .

ويرى "فروم "(vroom) أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد من فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه اكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل، وكلما كان طموح الترقية أقل مما هو متاح كلما زاد رضاه عن العمل، ويمكن القول بأن اثر الترقية الفعلية عن رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها، فكلما كان توقع الفرد للترقية عاليا كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية

[1] أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر ،2001،ص385.

[2] صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 ص405.

أقل من رضا الفرد الذي كان توقعه للترقية منخفضا، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعا يحقق الرضا الوظيفي.

الفرع الثالث: جماعات العمل

يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها:" وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو ما يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه و يتأثر به[1].

من خلال هذا التعريف تتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بالإيجاب على أداءه في العمل ومن ثم على أداء المؤسسة.

الفرع الرابع: نمط القيادة[2]

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

الفرع الخامس : الظروف المادية للعمل [3]

تؤثر ظروف العامل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

الفرع السادس: عدالة القائد[4]

[1] شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره، ص10.

[2] بلخير سهام، عشيط حنان، مرجع سبق ذكره، ص 28 .

[3] بلخير سهام، عشيط حنان، نفس المرجع، ص 28.

أوضح " آدمز" في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه ....) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وأن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمها غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا .

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستخلص أن الرضا الوظيفي هو عامل تؤثر فيه الكثير من العوامل المتعلقة بالموظف حيث أن يزداد مستوى رضاه الوظيفي كلما كانت هذه العوامل مصدر إشباع حاجات ورغبات الموظف والعكس صحيح.

ويرى الباحث وبعد هذا العرض للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بشكل عام، إن أهم العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي والتي يتفق عليها الباحثون يمكن أن تتمثل في الآتي[1]:

- ✓ الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية.
- ✓ العمل وظروفه وطبيعته .
- ✓ التقدير واحترام الذات والمكانة الاجتماعية التي يشغلها الفرد.
- ✓ العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل .
- ✓ الانتماء للمهنة .
- ✓ الأمن والاستقرار الوظيفي .

وهذه العوامل تغطّي الجوانب الفنية والإدارية والاجتماعية والنفسية للمشرف داخل العمل

المطلب الثالث: أهمية دراسة الرضا الوظيفي

[4] محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، 2012، ص 37/36.

[1] محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع نفسه، ص 37/36.

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل، فهو دعامة الإنتاج، وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب إهمال العنصر في بعض المجتمعات والمؤسسات أتخلفت ونقصت إنتاجيتها، وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية .

ولاشك أن دارسة الرضا الوظيفي للمشرفين هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل، وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتتكشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوئها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للإدارة، واذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث من الرضا الوظيفي فيجب على الدول العامية أن تكون أكثر اهتماما نظراً بتأثيره المباشر على تقدم المجتمع و تطوره، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفسيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة المشرف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق أنا سعيد بعملي[1].

ولقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد .

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها والباحث رأى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي لم يكن له في حد ذاته بل كان للأمور التي يؤثر عليها الرضا وتسمى نتائج الرضا كالأداء والإنتاجية وغيرها، فكان من الضروري أن تتم دراسته لأنه يعتبر من الأمور المتغيرة باستمرار.

المطلب الرابع: النظريات الرئيسية لتفسير الرضا الوظيفي

[1] محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص37-36..

اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم، ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادت به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور Fréderic Taylor هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة، حيث يرى هذا المفهوم أن العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي، ثم تاب ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة التون مايو Elton Mayo والتي توصلت إلى عوامل أخرى محركة لدافعية الموظفين وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية، وعقب ذلك نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات، سنتطرق للبعض منها[1]:

نظريات الحاجات: (Needs Theory) وتفسير الرضا الوظيفي:

تعتبر نظرية ماسلو(Masloue) نظرية ألدفر Alderfer) ونظرية ماكليلاند (Mclelland) من أهم نظريات الحاجات التي حاولت تفسير السلوك الإنساني بصفة عامة والرضا بصفة خاصة .

أ) نظرية تدرج الحاجات لأبرهام ماسلو (Abraham Masloue) وتفسير الرضا الوظيفي:

تعتبر نظرية أبرهام ماسلو للحاجات من أول النظريات التي فسرت سلوك الإنسان وكيفية إشباع حاجاته والأفراد يمكن دفعهم للعمل والأداء، حيث قام في 1954 بترتيب الحاجات ترتيبا هرميا، تتدرج من الحاجات الدنيا إلى الحاجات العليا

وتتمثل هذه الحاجات في:[2]

الحاجات الفيزيولوجية: وهي حاجات أساسية يطلبها الفرد، ولها دور فعال في دفع الأفراد نحو العمل، فهي تعمل على حفظ التوازن الجسدي للفرد بغية بقاءه ونموه، فإشباع هذه الحاجة تبدأ الحاجات الأخرى في الظهور، ويؤكد ماسلو أنه إذا كانت كل الحاجات غير

[1] بلخيري سهام، عشيط حنان، مرجع سبق ذكره، ص 11/10.

[2] عزيون زهية، التحفيز وأثره على الرضا للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة، وحدة نوميديا– قسنطينة – رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955 ،سكيكدة ،2007/2006، ص 41.

مشبعة فأول حاجة للظهور والطلب هي الحاجة الفيزيولوجية، ويتم إشباعها بالأجر الكافي والامتيازات المختلفة .

حاجات الأمان: بعد إشباع الحاجات الأساسية الأولى، تتولد الحاجة إلى الأمام والاستقرار، أساسها البيئة الآمنة والمساعدة على العمل، ويطالب الفرد كذلك بعمل مستقر يوفر له الأجر المتوافق مع جهده والكافي لمواجهة متطلباته اليومية، إضافة إلى الحصول على أنواع التأمين المتعددة كالتأمين على البطالة مثلا .

الحاجات الاجتماعية: بعد إشباع كل من الحاجات الفيزيولوجية وحاجة الأمان تبدأ الحاجة الاجتماعية في الظهور كالصداقة، التعاطف مع الآخرين والشعور بالانتماء وعلاقات جيدة مع الزملاء والمشرف. وإذا لم تشبع هذه الحاجة قد يحصل بعض التوتر وعدم قدرة الفرد على التكيف مع من حوله، ذلك المتغير التكيف الذي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي للفرد .

الحاجة إلى الاحترام: الفرد بطبيعته يحتاج إلى من يحترمه ويقدره، وفي ذلك يسعى إلى تكوين صورة إيجابية عن نفسه، تجعل من الآخرين يعترفون به كعنصر مفيد ومهم، اي تقبل الجماعة له واحترامه، وهذا النوع من الحاجات يبرز لنا أمرين :

أحدهما متعلق بالثقة بالنفس ومستوى الطموح والقدرة على الإنجاز، والآخر يتعلق بالسمعة الحسنة والصورة التي يشكلها الفرد عن نفسه فيتفاعل الأمرين يحصل احترام الآخرين وتقديرهم له مما يؤدي بالفرد إلى الشعور بأنه على مكانة بالغة الأهمية في نظر غيره وهي بذلك «حاجة الفرد إلى الوعي بأهميته بالنسبة للآخرين»

الحاجة إلى تحقيق الذات : تمثل قمة الهرم، فلن تظهر الحاجة لتحقيق الذات إلا بعد إشباع كل الحاجات السابق ذكرها، فهي حاجات تتعلق بنجاح الفرد، أي تحقيقه لطموحاته وأهدافه، ويذكر في ذلك ماسلو أنها «التطلع لن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون» . وتحقيق ذلك يعني إتاحة الفرصة لأي فرد عامل لإثبات ذاته من خلال بأعمال تتلاءم وقدراته، مع

فسح المجال أمامه لتقديم المقترحات والمناقشات في القرارات المختلفة أي الاحد بمبدأ المشاركة .

إن نظرية ماسلو لها أهميتها في المجال العلمي، إذ تستطيع أن تكون الموجه الفعال للمؤسسات في فهم دوافع عمالها، وتحديد الوسائل المناسبة لإشباعها كالاعتماد على أسس سليمة لعملية التحفيز لأن ذلك يحقق الرضا الوظيفي للفرد العامل، وبالرغم من أنها ربطت العوامل النفسية بالعوامل المادية إلا أنها لاقت عدة انتقادات، فالفرد العادي يحقق إشباعا لحاجاته وفقا للنسب المدرجة في هرم تدرج الحاجات المبين أدناه.

الجدول رقم 3: توزيع نسب الحاجات :

أنواع الحاجات	النسبة :
حاجات تحقيق الذات	٪10
حاجات الاحترام	٪40
حاجات الاجتماعية	٪50
حاجات الأمان	٪70
حاجات فيزيولوجية	٪85

المصدر: عزيون زهيرة، مرجع سبق ذكره، ص41.

ب) نظرية القيمة (Value Theory) وتفسير الرضا الوظيفي[1]:

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها إدوين لوك (Edwin locke) عام 1976 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي . ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه المورد البشري من عوائد وما يرغب فيه. ويشير لوك في نظريته إلى أن درجة رضا المورد البشري عن أحد عناصر وظيفته (الأجر، الترقية، الإشراف ... الخ) تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي :

[1] شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دارسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء . سونلغاز . جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009.2010، ص 31/30.

- أولا: مقدار ما يرغب المورد البشري في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- ثانيا: مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر .
- ثالثا: أهمية هذا العنصر بالنسبة له .

فبالنسبة للعناصر ذات الأهمية العالية للمورد البشري، فكلما كان هناك فرق كبير سلبي بين مقدار ما يرغب فيه من عوائد وما يحصل عليه فعلا، كلما كانت درجة عدم الرضا الوظيفي مرتفعة والعكس صحيح في حالة وجود فرق إيجابي بين العوائد المتوقعة والمحصلة فعلا، وعليه فإن قدرة الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة والأهمية العالية للمورد البشري يعني الوصول إلى درجة عالية من الرضا الوظيفي.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن لوك في نظريته لم يحصر العناصر التي تجعل المورد البشري يشعر بالرضا الوظيفي، وهذا خلافا لكل من ماسلو، هيرزبرج ولولير، الذين حضروا العناصر التي تؤدي إلى هذا الشعور، حيث يرى لوك أن أي عنصر يكون ذو قيمة وأهمية عالية للمورد البشري بغض النظر عن ماهيته، فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي.

ج) نظرية التكيف الوظيفي [1]:

يرى رواد هذه النظرية (دواس وويز) أن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعزيزها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل. وتقوم هذه النظرية على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل وبيئة العمل نفسه والاستقرار في الوظيفة. ويؤكدون ذلك بقولهم «إن القدرات والحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل، أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التي يعززها هذا العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل» ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال على تأقلم

[1] بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد و المواصلات، مذكرة ليسانس في علم النفس، كليو العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011، ص 21،22.

الموظف مع وظيفته من معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل .

د) نظرية المساواة [1]:

قدمت هذه النظرية من قبل "آدمز" 1963/ 1965 وتذهب إلى أن الرضا المهني يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل، أي بمعنى آخر ايجاد التوازن بين المدخلات (ما يبذل من مجهود) والعوائد (النتائج التي يحققها العامل من العمل)، فإذا تحقق التوازن فإنه يؤدي إلى الشعور الرضا لدى العاملين. أما إذا رأى العاملون عدم وجود التوازن بين الجهد المبذول والعائد منه، فإن ذلك يحقق حالة الشعور بعدم الرضا .

هـ) نظرية العدالة (Equity Theory) وتفسير الرضا الوظيفي:

تنسب نظرية العدالة للباحث آدمز وذلك عام 1965، وتقوم هذه النظرية في تفسيرها الرضا الوظيفي على فرضية رئيسية هي أن درجة الرضا الوظيفي للموظف تتوقف على مقدار ما يشعر به من عدالة بين المجهودات التي يقدمها لوظيفته، مقارنة مع العوائد التي يحصل عليها نتيجة هذه المجهودات. وحسب آدمز فإن الموظف لا يقصر عملية المقارنة على نفسه فقط، بل يقارن أيضا بين المجهودات التي يقدمها الآخرون وما يحصلون عليه من عوائد جراء ذلك، وكلما كانت نتيجة هذه المقارنة عادلة كلما زاد مستوى شعور الموظف بالرضا الوظيفي، والعكس صحيح[2].

و) نموذج لولير (Lawler)في الرضا الوظيفي: (نظرية مظهر الرضا)[3]:

قدم لولير سنة 1973 نموذجا لتحديد الرضا الوظيفي، هذا النموذج الذي جاء نتيجة لأبحاثه ودراساته المتواصلة مع عدد من زملائه في دراسة الدوافع والرضا الوظيفي بالولايات

---

[1] بن مبارك كريمة، مرجع سبق ذكره ص 21,22

[2]. محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005 ،ص 309

[3] عزيون زهية، مرجع سبق ذكره، ص 69

المتحدة الأمريكية، وفي ذلك يرى لولير ويجمع إن العمليات النفسية التي تحدد الرضا الوظيفي للفرد تقريبا واحد ذات صلة بالعمل الوظيفي، وتندرج العوامل في العناصر الثلاثة التالية :

- الراتب .
- الاشراف .
- الرضا عن العمل .

فبناء على هذه النظرية يكون الأفراد راضيين عن مظهر من مظاهر عملهم كالزملاء والمشرفين والاجر، عندما يتطابق مقدار ما يتحصلون عليه فعلا وما يدركونه وأي اختلاف بين الأمرين (الإدراك – العائد المتحصل عليه) يخلق شعوراً مميزا فالفرد يشعر بالذنب والتوتر حالة تفوق المكافأة الفعلية على إدراك عدالتها، ولا يرضى إذا كانت المكافأة الفعلية أقل مما هو متوقع .

يفرض تواجد ما يلي :

أ) هو شعور الفرد اتجاه ما ينبغي أن يحصل عليه .

ب) هو ما يدركه الفرد بأنه بالفعل قد حصل عليه .

ونتيجة العلاقة بين (أ) و(ب) تتمثل فيما يلي:

عندما تكون (أ= ب) أي المكافأة الفعلية تساوي العدالة المدركة للمكافأة، إذن هناك تساوي بين ما يتحقق بالفعل وما ينبغي الحصول عليه، ومنه يحدث الرضا .

عندما تكون (أ > ب) أي الجزاء المتوقع يفوق كمية المكافأة الفعلية، بمعنى آخر ما تحقق أقل مما كان ينبغي أن يتحقق، يؤدي ذلك إلى عدم رضا الفرد .

عندما تكون (أ < ب) أي الجزاء المتوقع أقل من المكافأة الفعلية، فيؤدي ذلك إلى عدم الرضا عن الناتج عن الشعور بالذنب وعدم الارتياح.

ز) نظرية (X) نظرية (Y) لدوغلاس ما يكرويجور Douglas Mc Gregor:[1]

لقد نشر ما يكرويجور الذي كان متأثرا كثيرا بماسلو كتابه The human side of Enterprise عام 1960 وضمنه هاتين النظريتين :

- أن معظم الناس لا يحبون العمل ويتجنبونه كلما استطاعوا ذلك .
- أن معظم الناس لا يعلمون إلا إذا أجبروا على ذلك وتحت المراقبة والتهديد والعقاب.
- أن معظم الناس يرغبون في أن يكونوا موجهين، ولا يتحملون المسؤولية وقليلي الطموح ويهتمون بالأمن إلى حد بعيد .

أما النظرية (Y) فتقوم على الافتراضات التالية:

- أن معظم الناس يوجهون أنفسهم لإنجاز الأهداف التي التزموا بتحقيقها، وإن هذا الالتزام يزداد مع المكافأة المصاحبة لإنجاز هذه الأهداف .
- أن معظم الناس يمكن أن يتعلموا البحث عن تحمل المسؤولية وليس قبولها فقط .
- أن معظم الناس مبدعون في العمل ولكن طاقتهم الخلاقة في أغلب المؤسسات مستمرة جزئيا .

وتعتبر هذه النظرية العمل بالنسبة للأفراد أمرا طبيعيا وذاتيا وأنهم لا يعملون لتجنب العقاب ولكن لإنجاز شيء ذي قيمة ومعنى بالنسبة لهم . وهذه الافتراضات هي التي اكسبت هذه النظرية الأهمية في البحوث السلوكية المتعلقة بالعمل وهكذا تعبر النظريات السابقة عن وجهات النظر المتعددة لأصحابها، وهي تحاول تفسير السلوك الإنساني ودافعيته ورضاه وطرق تحفيزه للوصول إلى أداء سليم وإنتاجية مرضية.

ويمكن القول بشكل عام: "إنه لا توجد نظرية واحدة تفسر جميع حالات الرضا أو عدمه بل توجد عدة نظريات تمثل وجهات نظر متباينة "

[1] ايناس فوائد نواوي خلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير، كلية الشرقية، جامعة ام القرى مكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ / 1429 هـ، ص 61.

المبحث الثاني: أساليب قياس الرضا الوظيفي وآليات دعمه

أن الرضا الوظيفي هو أحد المؤشرات الهامة التي تستخدمها أي مؤسسة في معرفة ما إذا كان هناك تجاوب وفعالية في أدائها ونجاعتها. ولهذا اعتمدت مجموعة من الوسائل والأساليب التي تقيسه بها وتحدد مضمونه .

المطلب الأول: أساليب قياس الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر التي اهتم العلماء بقياسها، لكن ما تجدر الإشارة إليه أنه من الصعب الوقوف على وسائل قياس الرضا الوظيفي، وذلك لتعدد وتدخل العوامل المسببة له. فالوصول إلى رضا الأفراد داخل المؤسسة يعتبر هدفا هاما من أهداف برامج العمل، وبالتالي فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم فاعلية هذه البرامج، وبالتالي تقييم نجاعة السياسية المعتمدة من قبل الإدارة، وما نجده شائعا عند قياس الرضا عن العمل في المؤسسات هو استعمال الأساليب التالية :

- أخذ رأي المشرف المباشر في سلوك العامل داخل المؤسسة.
- عقد اجتماعات دورية مع العاملين بفتح المجال أمامهم للتعبير عن آرائهم ومشاعرهم.

أما حاليا فقد أخذ قياس الرضا أسلوبا جديداً، حيث أصبح يقاس عن طريق مقاييس موضوعية وأخرى ذاتية.

ومن الملاحظ أن هذه الطرق والأساليب، وإن كانت تفيد في التحسن السريع لمشاعر العاملين، إلا أن قدرتها على إعطاء بيانات دقيقة وشاملة عن مشاعر العاملين تبقى نسبية، وبالتالي فمن الصعب إعطاء تقديرات كمية أو لفظية دقيقة لهذه الظاهرة النفسية المعقدة[1]

[1] احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وادوات البحث التطبيقي، دون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، 1999، ص 400.

الفرع الأول: المقاييس الموضوعية لقياس الرضا الوظيفي:

وهي الطريقة الغير مباشرة، والتي تعتمد على وحدات قياس موضوعية بحيث تقيس الرضا بالآثار السلوكية التي تصدر عن الفرد، أي بدراسات السلوكات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب، ترك الخدمة، دوران العمل. وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا وهذه المتغيرات .

1) الغياب :

إن نسبة غياب العامل عن عمله يعتبر مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله، فبالتأكيد أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل، وأكثر حرصا على الحضور لعمله، عكس العامل الآخر الذي يشعر بالاستياء اتجاه عمله، وليس معنى هذا أن كل حالات الغياب عن العمل تمثل حالات استياء اتجاه عمله . فهناك حالات تغيب لا يمكن تجنبها، وذلك لأسباب قاهرة خارجة عن إرادة العامل مثل: المرض، الظروف العائلية المزرية، والحوادث ....الخ .

إلا أنه يمكن الاعتماد على معدلات التغيب في المؤسسات للتعرف على رضا العاملين فيها، لأن هناك حالات من الغياب لا ترجع إلى ظروف طارئة بقدر ما تعكس مشاعر الفرد اتجاه عمله .[1]

2) ترك الخدمة :

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، اي استقالته كمؤشر الرضا العام عن العمل، فلا شك أن بقاء العامل في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بهذه الوظيفة ورضاه عن العمل .[2]

[1] أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص 401-402.

[2] أحمد صقر، المرجع نفسه، ص 103-405.

الفرع الثاني: المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي:

تعتمد على جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محددة مثل صحيفة الاستقصاء التي تتضمن قائمة من الأسئلة الموجهة للعمال أو مجموعة عبارات تتناول جوانب مختلفة من العمل لمعرفة مدى رضاهم عن هذه الجوانب أطلق عليها مصطلح المقاييس الذاتية لأنها تعتمد على ذاتية الباحث في بناء المفردات وتركيبها ويعتمد في بناء هذه المقاييس على طريقتين هما [1]:

الطريقة الأولى:

وهي طريقة تقسيم الحاجات حيث يتم إعداد الأسئلة التي تتضمنها قائمة الاستقصاء من خلال تقسيم الحاجات الإنسانية كالتقسيم الذي وضعه ماسلو الذي يتضمن الحاجات الفيزيولوجية وحاجات الأمن، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير وحاجات تحقيق الذات حيث يقوم الأفراد بالإجابة عن الأسئلة فيتم الحصول على معلومات من الفرد حول مستوى الاشباع الذي تنتجه الوظيفة لمختلف أنواع الحاجات لديه، وعليه يجب أن تغطي الأسئلة جميع الحاجات السالفة الذكر.

الطريقة الثانية :

وهي طريقة تقسيم الحوافز حيث يتم إعداد قائمة استقصاء لمعرفة أنواع الحوافز المؤثرة على الرضا يجعل الأسئلة التي تحتويها الاستمارة تراعي تقييما الحوافز التي ينتجها العمل كالآجر والمنح، فرص الترقية وساعات العمل، ويجب أن تغطي هذه المتغيرات التي يمكن أن تؤثر على الرضا .

كما توجد طرق أخرى نذكر منها :[2]

---

[1] جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2007، ص33.

[2] مجيدر بلال، تماسك جماعة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاجENAVA ،بولاية جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009، ص 89 .

1.طريقة هرزبرغ (طريقة القصة) :

وتعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم رضوا عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعروا بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا والاستياء،

وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجابا أو سلبا، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي إن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا، وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية للأفراد العينة .

2.طريقة الإستقصاءات:

وتعتمد هذه الطريقة على استقصاءات أراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج الاستطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على هذه النماذج أشكالا عدة مثل : نموذج فورم، أو نموذج التوقعات وكذلك نموذج بورتر الذي يستهدف قياس رضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمس فئات من الحاجات الإنسانية هي الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الانتساب، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقلال، الحاجة إلى تحقيق الذات، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميا وإمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة، وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات

3.طريقة المقابلة الشخصية:

حيث يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجها لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناء على الإجابات التي يتم تحليلها يمكن معرفة مدى رضا الموظفين، ولي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل .

4.طريقة العوامل المتساوية :[1]

تقوم هذه النظرية على تجميع العبارات التي تصف مختلف العناصر والخصائص المتعلقة بالعمل أو التي تصف كل الإشباعات التي يحصل عليها الفرد من عمله، ثم يعرض على محكمين قصد استبعاد العبارات ذات التباين العالي، وتستعمل العبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها المقياس النهائي ويكون متوسط التقسيم لهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة المحتملة الرضا وذلك وفق تقييم الحكام .

المطلب الثاني: مؤشرات الرضا الوظيفي

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا بالإشارة الى مظاهر عديدة عادة ما تسبق السلوك، فتجدها كثيرة ومتنوعة كالتغيب، ودوران العمل، الإضراب، والشكاوي، بمعنى أن السلوكيات سواء المرغوب فيها أو غير المرغوب فيها عادة ما يسبقها اتجاهات تتلاءم مع نوع السلوك الذي تم ظهوره (على سبيل المثال: سلوك الغياب المتكرر نتيجة عدم الرضا عن الوظيفة نفسها أو الظروف التي تتم فيها)[2]، ومن خلال هذا يمكن ادراج المؤشرات التالية:

أولا : التغيب :

يعتبر التغيب من أخطر المشكلات التي تواجه المنظمات لما لها من أثر واضح بالنسبة للتنظيم الاجتماعي، داخل المؤسسة من جهة، وبالنسبة لضعف مستوى الكفاية الإنتاجية من حيث الكم والكيف من جهة أخرى، ولهذا نجد التعاريف المتصلة به تختلف بين الممارسين لمشكلة معدلات الغياب وتكلفتها، وأثرها على درجة الرضا من جهة والكفاية الإنتاجية من جهة أخرى .

ثانيا : التمارض :

يبرز كظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجه العامل، وذلك من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل للابتعاد عن العمل أو ما يمكن

[1] زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عثمان 2011، ط 1، ص 120.

[2] عيساوي وهيبة، اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، مدرسة دكتوراه إدارة الأفراد و حوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات، 2012 ،ص81.

تسميته بانسحاب العامل من العمل، وهذا تهربا من الواقع المعاش داخل المنظمة التي ينتمي إليها والتقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء تأديته لعمله في وظيفته، وهذا سواء نفورا من الوظيفة بحد ذاتها أو من المشرفين له أو لجماعة العمل بصفة عامة[1].

ويمكن اكتشاف هذا النوع من الأفراد الذين يشتكون دائما ويقدمون أعذارا مرضية لعدم الالتحاق بوظائفهم من خلال السجلات وملفات العاملين بالمؤسسة المعينة .

ثالثا: الشكاوي:

تعتبر نسبة الشكاوي كتابيا أو شفويا من طرف العمال لرؤسائهم أو زملائهم أو النقابات العمالية عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات المرفوعة من طرف العمال لمشرفيهم سواء كانت موضوعية أو مؤسسية أو شكاوي مرتفعة كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل المؤسسة، والعكس صحيح.

ولهذا فالشكاوي والاحتجاجات هي مؤشر عدم الرضا الوظيفي، الأمر الذي يستوجب أخذه بعين الاعتبار والاهتمام بها من خلال دراستها وتحديدها بشكل دقيق حتى تضمن تجنب أي اضطرابات أو توترات قد تظهر وتؤثر سلبياً على المنظمة .

رابعا: الإضراب:

مما لا شك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في للعلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذلك يعد من أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشونها والتي لا تتوافق مع متطلباتهم .[1]

[1] العربي حكيم، منقلاتي يزيد، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة غاز البترول المميع بالبويرة، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة اكلي محند الحاج، البويرة، 2014/2013، ص 31.

ولا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب (رأي العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة)، ومن الإضراب ما هو غير رسمي يقوم به جماعة من الأفراد المستاءين من تدهور وتدني مستلزمات العمل، كأن يتم على مستوى الوحدة الإنتاجية مثلا دون إعلام النقابة أو الإدارة بذلك، وهذا النوع من الإضراب ما هو إلا احتجاج عن قدم آلات العمل التي قد تؤدي إلى مزيد من الحوادث، أما الإضراب الرسمي فيشمل جميع عمال المؤسسة مع علم النقابة والإدارة بذلك، فكلا النوعين يعبر عن حالة دم الاستقرار بالعمل مما ينتج عنه آثار سلبية على الفرد والمؤسسة معا .

المبحث الثالث: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

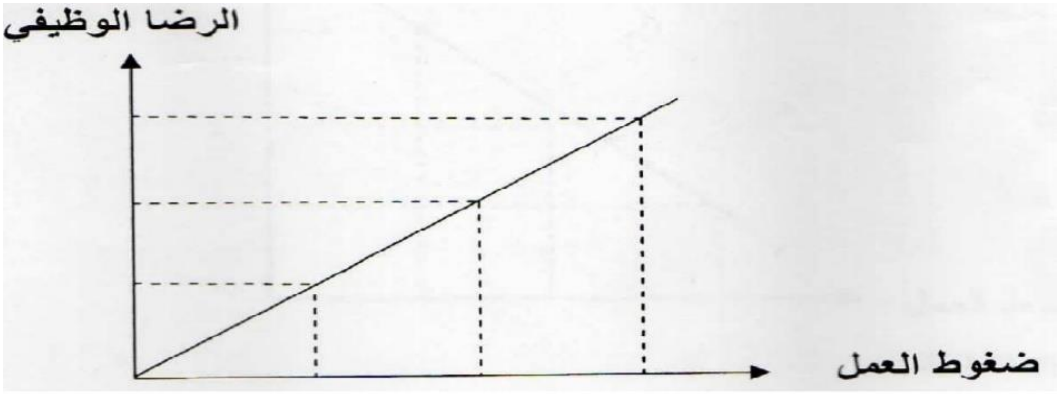
تشير الجهود البحثية إلى تنوع الآراء بخصوص طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي والتي يمكن توضيحها في ثلاث اتجاهات رئيسية هي: الاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل الرضا الوظيفي، الاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، والاتجاه الذي يرى أن هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

المطلب الأول: العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي[1]

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته، كما أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري أكثر تفكيراً وتركيزاً في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي، ولقد لقي هذا الاتجاه تأييدا محدودا من الباحثين في الدراسات التطبيقية، والشكل التالي يلخص العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

[1] شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره، ص 122.

الشكل رقم (01) : العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي:



المصدر: شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره، ص 122.

يبين الشكل أعلاه العلاقة الطردية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي، حيث كلما ازدادت مستويات ضغوط العمل ازداد معها مستوى الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

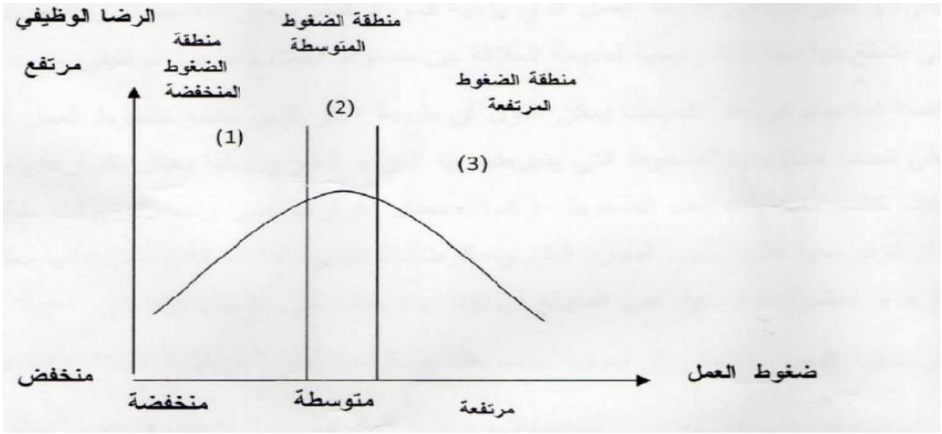
لقد لقي هذا الاتجاه تأييدا كبير من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (Steffy and Jones) عام 1988 إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل. وتبين أيضا في دراسة أجراها كاربان (krruppan) عام 1994على 168 مورد بشري يعمل في مؤسسات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطي عزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي وبإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى. وذكر أيضا أريس وأرنيت ((Arnethe Harise and عام 1998 أنه إذا لم يتم الكشف مبكرا عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك

سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وما يترتب عن ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض في الإنتاجية.[1]

المطلب الثالث: العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي[2]

يرى أنصار هذا الاتجاه أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا تأخذ شكل مقلوب لحرف "U". والشكل التالي يلخص العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي :

الشكل رقم (02): العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي:



المصدر : Dorothy m, Stewwart ,Opcit , p128.

يوضح الشكل أعلاه ثلاث مناطق للضغوط، تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية، أين يتعرض المورد البشري لمستوى منخفض من ضغوط العمل يكون تأثيرها محدودا على الرضا الوظيفي، فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي، أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية، أين يتعرض المورد البشري لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما يؤدي إلى تحسين رضاه الوظيفي، أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل المورد البشري لها.

[1] ايمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، مجلد 18، العدد الأول، سوريا 2002، ص 78,79.

[2] شاطر شفيق، مصدر سبق ذكره، ص 124.

فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل بيئية خارجية أو داخلية أو فردية، فعندئذ تكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب يمكن القول أنه ورغم الاختلاف بين الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين الضغوط العمل والرضا الوظيفي، إلا أن اختلافهم هذا أعطى فكرة مهمة وهي أن ضغوط العمل لا يترتب عنها آثار سلبية فقط، وإنما قد يترتب عن المعتدل منها آثار إيجابية على الرضا الوظيفي، وتبقى كل من طبيعة العمل الذي يؤديه المورد البشري، وكذا خبرته والخصائص الشخصية التي يتمتع بها محددات رئيسية لطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

وكخلاصة لما جاء في هذا المبحث يمكن القول إن طبيعة الأثر تخلفه ضغوط العمل على الرضا الوظيفي تحدده مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا معدل تكرارها ومدى استمرارها، فإذا كانت مستويات هذه الضغوط مرتفعة ومعدل تكرارها كبير وتستغرق وقتا طويلا، فمن المتوقع أن تؤثر سلبا على شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي. أما إذا كانت مستوياتها معتدلة ومعدل تكرارها واستمرارها صغير فمن المتوقع أن تؤثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي.

المطلب الرابع: نتائج وسياسات زيادة الرضا الوظيفي

الفرع الأول: نتائج عدم الرضا الوظيفي

إن النتائج المترتبة عن عدم الرضا تكمن في الإجابة عن السؤال التالي: كيف يمكن للعاملين التعبير عن عدم الرضا؟

يمكن التعبير عن عدم الرضا بعدة طرق، فمثلا يمكن للعامل بدلا من الاستقالة، أن يشتكي، يثير الفتن والمشاكل، يسرق ممتلكات المنظمة، أو يتخلى عن جزء من مسؤولياته [1]، وفيما يلي أربعة استجابات ممكنة لعدم الرضا الوظيفي:[2]

1) **الخروج:** السلوك الموجه نحو ترك المنظمة، من ضمنه البحث عن مركز جديد بالإضافة إلى الاستقالة، أو الانتقال إلى مكان آخر في العمل.
2) **الصوت:** تشير إلى محاولة التغيير بدلا من محاولة الهروب من الوضع غير المرضي، وبذلك تتم عملية البحث عن طريقة إيجابية بناءه للاستجابة، من خلال المحاولة الفعالة والبناءة لتحسين الظروف، من ضمنه المقترحات للتحسينات، مناقشة المشاكل مع الرؤساء، وبعض أشكال الفعاليات النقابية.
3) **الولاء:** وذلك من خلال الانتظار الصبورن أي الانتظار السلبي والمتفائل بتحسن الظروف، ومن ضمنه الدفاع عن المنظمة في مواجهة الانتقادات والثقة بها، والبعض يسميها المعاناة بصمت.
4) **إلاهمال:** سلبية السماح للظروف بالتفاقم بما في ذلك التغيب المزمن أو التأخير، تقليص الجهود، وزيادة نسبة الأخطاء[3] .

5) **الفرع الثاني: إجراءات وسياسات زيادات الرضا الوظيفي**

بعد مناقشة الناتج السلبية لعدم الرضا، فإنه من المنطقي أن تحاول المنظمة الاهتمام بزيادة رضا الأفراد عن عملهم، وأن تحاول تجنب عدم رضاهم عن العمل. وبالرغم رضا الأفراد قد لا يكون بالضرورة سببا في تحديد أداء الفرد، إلا أن هذا لا يمنع من محاولة

---

[1] العطية، ماجدة، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2003، ص 110

[2] Mschane , steven and Others , Oraganization,Behavior,Tata Mc Graw-HILL Publishinh Company limited,3rd edition,New Delhi,2005,page,123-124.

[3] Robbins , Stephen P and others, organizational Behavior, pearson Prentice Hail ,12 , Edition , New Jersey,2006,page 89.

زيادة الرضا عن العمل على الأقل لكي يزيد شعور الأفراد بالسعادة في عملهم، لأن الرضا عن العمل هو غاية في حد ذاته[1] .فالسؤال الهام: ما الذي يمكن عمله لزيادة رضا الأفراد عن العمل ؟ هنالك بعض الاقتراحات:

- **الدفع للأفراد بصورة عادلة:**

فعندما يشعر الفرد بعدالة ما يحصل عليه من مكافآت ومزايا، وعدالة الإجراءات التي طبقت لتحديد ما يستحقه، وعندما يترك له بعض الحرية في تحديد ما يرغب فيه من نوعية المكافآت أو المزايا، فإن الفرد يشعر بالرضا عن عمله .

- **تحسين نوعية وجودة الإشراف:**

فعندما تكون العلاقة بين المشرف والأفراد علاقة طيبة، يسودها الاحترام، ويراعى فيها المصالح المشتركة، وتكون هناك خطوط اتصال مفتوحة بين المشرف ومرؤوسيه، يزيد رضا الأفراد عن العمل .

- **تحقيق التوافق بين الوظائف التي يقوم بها الفرد و اهتماماته :**

فكلما شعر الفرد بأنه يستطيع إشباع اهتماماته من خلال عمله، كلما شعر بالرضا عن عمله.

- **إثراء الوظيفة:**

وجعلها أكثر تشويقا للموظف،[2] حيث يشير إثراء الوظيفة إلى ضرورة إضافة مهام جديدة قريبة لاختصاص الفرد، كإشراكه في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله مع رئيسه المباشر .[3]

---

[1] تغريد سليمان ابو سنينة، اثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندس القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2008، ص 65/63.

[2] البرادعي بسيوني محمد، تخطيط الموارد البشرية، دليل عملي (ربط تخطيط البشرية بالتخطيط الاستراتيجي للمنظمة إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2005 ،ص59.

[3] عبد الوهاب علي، استراتيجيات التحفيز الفعال، دار التوزيع و النشر الإسلامية، بدون طبعة، بور سعيد، جمهورية مصر العربية، 200، ص.54

خاتمة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى الرضا الوظيفي من خلال تقديم تعاريف متباينة حسب وجهات نظر عدد من الباحثين وتحديد الخصائص المتباينة من فرد لآخر والبحث عن الوسيلة المثلى لتحقيق الرضا الوظيفي، ومدى أهميتها للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل .

كما تطرقنا للعديد من النظريات التي تفسر الرضا الوظيفي كل حسب توجهها وكذا المقاييس التي يمكننا استعمالها لقياسه من أجل تحقيق الفعالية وتحسين الأداء لدى العمال، فموضوع الرضا الوظيفي يكتسي أهمية بالغة في تحديد مسار الفرد والمنظمة ككل لتتمكن من التكيف مع المستجدات من خلال إشباع الحاجات المادية والمعنوية للفرد من أجور وحوافز وتقدير، وضمان وظيفي والتي تزيد من الرغبة في العمل، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطرق مميزة والتي تعود على المجتمع والمنظمة بالفائدة وتساعد في بعث روح النشاط والإبداع والابتكار.

الفصل الثالث

الجانب الميداني

تمهيد

بعد أن تطرقت إلى الجانب النظري وعرض المشكلة وما يتعلق بها من متغيرات سنتطرق في الجانب الميداني الذي يعتبر من أهم الوسائل المساعدة والمدعمة للباحث في إنجاز بحثه حول ظاهرة معينة إذ بواسطتها يستطيع الباحث جمع المعلومات والبيانات قصد الإجابة عن كل تساؤلات البحث.

قسم هذا الفصل إلى مبحثين:

- ✓ **المبحث الأول:** إطار الدراسة، وقسمنا هذا الأخير إلى مطلبين
  - المطلب الأول: تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة.
  - المطلب الثاني: العينة وأدوات الدراسة
- ✓ **المبحث الثاني:** عرض وتحليل النتائج، وقسم بدوره إلى مطلبين
  - المطلب الأول: تحليل النتائج وتقييمها
  - المطلب الثاني: نتائج الفرضيات

المبحث الأول: إطار الدراسة

المطلب الأول: تحديد المجال الزمني والمكاني

المجال الزمني للدراسة:

دامت الدراسة من 9 أفريل 2025إلى 28 أفريل 2025.

المجال المكاني للدراسة:

تم إجراء الدراسة الميدانية (الأساسية) في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولاي الطاهر . سعيدة

المطلب الثاني: العينة وأدوات الدراسة

عينة الدراسة:

لقد تم توزيع 60 استبيان بطريقة عشوائية بسيطة على أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إلا أنه تم استرجاع 57 استبيان .

أدوات الدراسة:

الاستبيان:

يعد الاستبيان من بين الأدوات المنهجية المستخدمة في جمع البيانات لما تحتويه من أسئلة يقوم بإعدادها الباحث مسبقا للوصول إلى إجابات معينة ويعرف على أنه صحيفة الكشف، يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة بغرض الحصول على بيانات معينة[1]

[1] عبد الحميد عبد المجيد البلدواي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 99.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج

المطلب الأول: تحليل البيانات وتفسيرها

المحور الأول: تحليل البيانات

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS Statistics 22)، وحددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الثلاثي بـ 3/2 أي (0.66) حيث أنه تكون الإجابة على احد ثلاثة اختيارات هي: لا، أحيانا و نعم وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

- المتوسط المرجح من 1 إلى 1.66 يقابله عبارة لا.
- المتوسط المرجح من 1.67 إلى 2.23 يقابله عبارة أحيانا.
- المتوسط المرجح من 2.24 إلى 3.00 تقابله عبارة نعم.

وقد اعتمدنا كذلك على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة.

يعكس استخدام spss توجها نحو تحويل الظواهر الاجتماعية إلى بيانات قابلة للقياس، ما يشير إلى تصاعد سلطة المنهج الكمي في البحث الاجتماعي. كما يعكس اعتماد الباحثين على هذه الأداة سعيا للموضوعية والشرعية العلمية ضمن إطار أكاديمي يعلي من قيمة الدقة والإحصاء.

مقياس ليكرت هو آلية لتقنين الرأي وتحويله إلى درجة كمية، ما يشير إلى سعي المجتمعات الحديثة لفهم المشاعر والاتجاهات بشكل قابل للتكميم.

تصنيف الإجابات إلى ثلاث فئات فقط (نعم، لا، أحيانا) هو تبسيط معتمد للسلوك البشري، يجعل الحكم على المواقف الاجتماعية ممكنا ضمن نموذج إحصائي.

كما تظهر هذه الخطوة تحول المفاهيم الكيفية إلى أبعاد كمية، وهي إحدى سمات النزعة الوضعية في البحث الاجتماعي .

استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ)

اعتماد هذا المؤشر يعبر عن الاتساق الداخلي، وهو ما يعكس قيما سائدة في المجتمعات الحديثة مثل الكفاءة، الدقة، وقابلية التكرار. هذا يمثل محاولة لضبط المعرفة الاجتماعية ضمن قواعد منهجية، صارمة.

استخدام التكرارات والنسب المئوية

التركيز على التكرارات يعكس رغبة المجتمع اللأكاديمي في الكشف عن الاتجاهات العامة وتحديد مدى شيوع ظاهرة ما. في الوقت ذاته. إنها محاولة لفهم المجتمع كمجموعة من الأنماط الإحصائية، لا كشبكة من العلاقات المعقدة.

استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

هذا يمثل محاولة لفهم الدرجة الطبيعية لظاهرة ما، والانحراف عنها كمؤشر لوجود خلل أو خصوصية، بحيث يصبح كل شيء قابلا للقياس والتحكم .

ثبات أداة القياس:

قبل إجراء التحاليل فإنه لابد من التأكد من صدق أداء القياس المستخدم، لأن صدق (الموثوقية) تعكس درجة ثبات أداء القياس ويستعمل معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداء القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداء[1].

[1] - محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)،دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن– الطبعة الأولى،2008، ص: 298.

جدول رقم 04: يبين قيمة معامل الثبات:

عدد العبارات	الثبات	الصدق
20	0.75	0.86

بالنظر إلى جدول اختبار **(ألفا كرونباخ)** أعلاه المستخرج من البرنامج فقد بلغت قيمة (α = 0.75) وهي درجة جيدة جدا كونها أعلى من النسبة المقبولة (0.6) وبالتالي إذا ما أعيد استخدام الأداة تعطينا نفس النتائج، و بلغ معامل الصدق (0.86) وهذا دال على أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

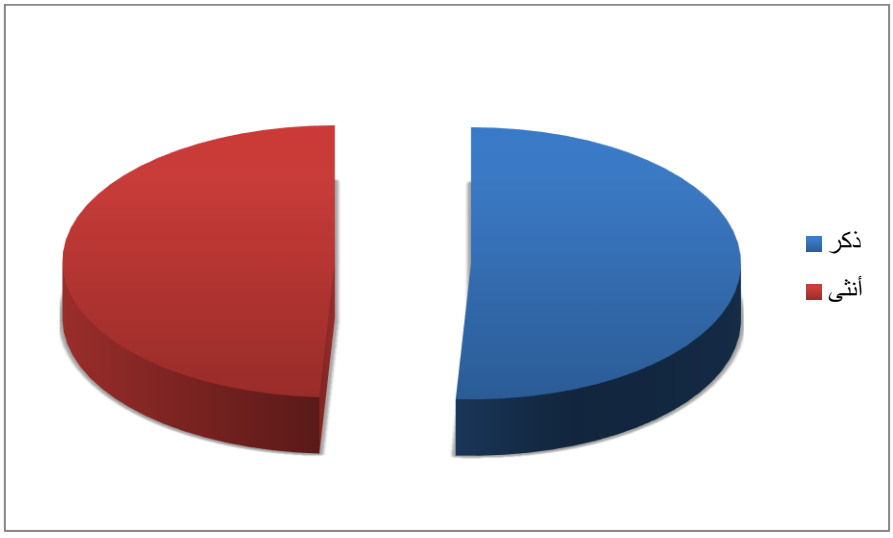
Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,756	20

المحور الأول: البيانات الشخصية.

جدول رقم05 : يبين توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	ت	%
ذكر	29	50.9
أنثى	28	49.1
المجموع	57	100

الشكل رقم (03): يبين توزيع العينة حسب الجنس.



كما هو مبين في الجدول (05) والشكل رقم (03) أعلاه فإن غالبية أفراد عينة الدراسة مكونة من الذكور بنسبة بلغت (72.2 %)، أكثر بقليل من الإناث بنسبة (49.1 %)، فيما تكونت العينة من مجموع 57 أستاذ بجامعة سعيدة بنسبة (100%).

حيث تعكس هذه النسب وجود تفاوت في التمثيل بين الذكور والاناث، وهو ما قد يكون نتيجة لعوامل اجتماعية وثقافية واقتصادية تؤثر على وصول النساء إلى المناصب الأكاديمية

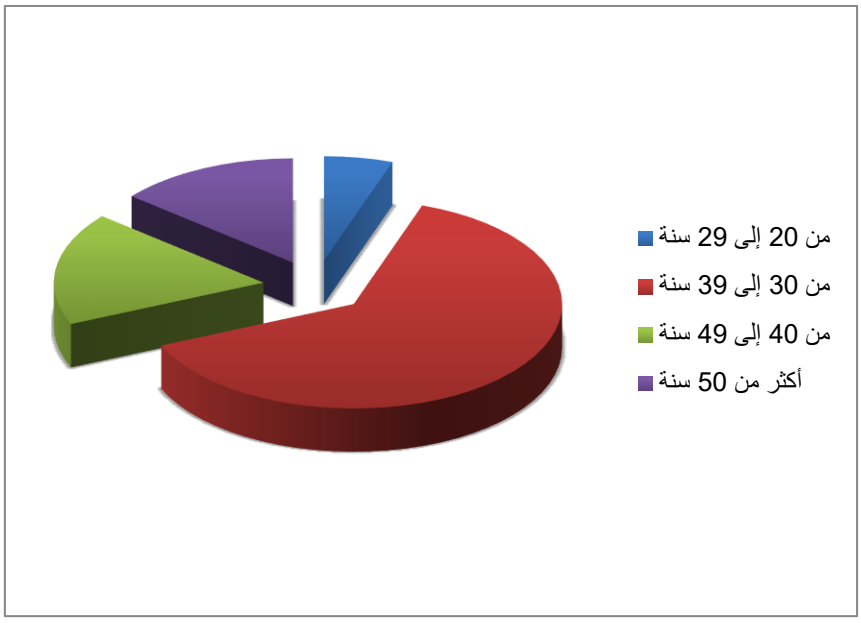
فالفجوة بين الجنسين قد تكون امتدادا لبنية اجتماعية قائمة على ادوار تقليدية تسند الى النساء ادوار أسرية على حساب مساراتهن المهنية، خاصة في المجالات التي تتطلب

استمرارية البحث والإنتاج العلمي، والتي غالبا ما تفضل فيها الذكورية كمعيار ضمني للسلطة و الكفاءة .

جدول رقم 06: يبين توزيع العينة حسب السن.

السن	ت	%
من 20 إلى 29 سنة	03	5.3
من 30 إلى 39 سنة	36	63.2
من 40 إلى 49 سنة	10	17.5
أكثر من 50 سنة	08	14.0
المجموع	57	100

الشكل رقم (04): يبين توزيع العينة حسب السن.



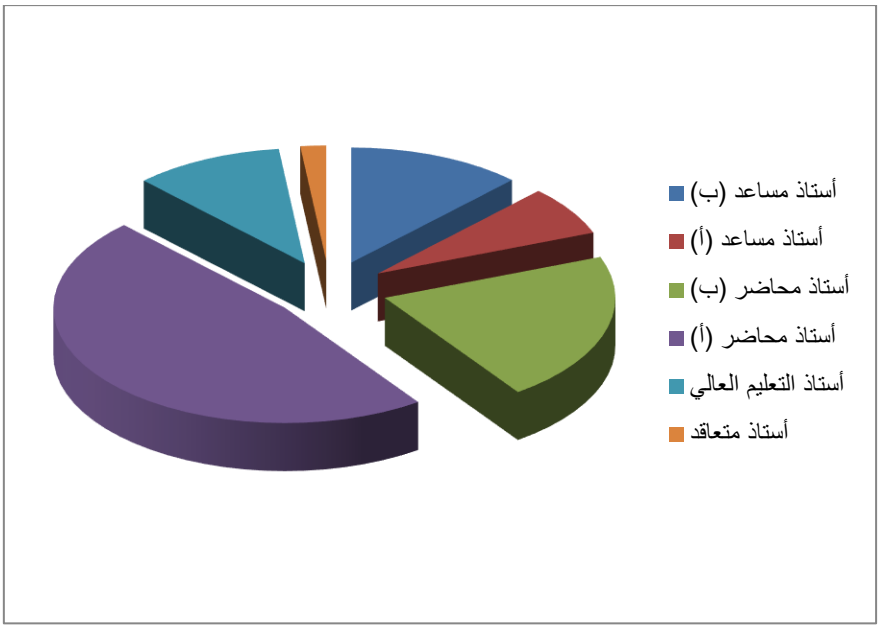
كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (06) والشكل رقم (04) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يتراوح سنهم من 30 إلى 39 سنة بنسبة بلغت (63.2%)، يليها أساتذة التعليم العالي الذين فئتهم العمرية ما بين 40 و49 سنة بنسبة (17.5 %)، ثم الأفراد من يتجاوز سنهم الـ 50 سنة بنسبة (14.0 %)، وفي الأخير الأساتذة الجامعيين الذين يتراوح سنهم من 20 إلى 29 سنة بنسبة ضئيلة بلغت (5.3 %).

يكشف توزيع العينة حسب السن عن هيمنة الفئة العمرية ما بين 30 و39 بنسبة 63،2%، مما يدل على أن أغلب الأساتذة الجامعيين هم في مرحلة النضج المهني، حيث يمتلكون خبرة متوسطة ويشاركون بفاعلية في العملية التعليمية والبحثية . كما تمثل فئة الأساتذة ما بين 40 و49 سنة نسبة 17،5%، مما يعكس وجود كفاءات ذات خبرة متقدمة أما الفئة التي تتجاوز 50 سنة فتبلغ 14%، وتشير الى حضور محدود للاساتذة ذوي التجربة الطويلة، في حين إن الفئة الأصغر (من 20الى 29 سنة) لا تمثل سوى 5،3%، مما يعكس ضعف تمثيل الجيل الجديد في السلك الجامعي .

جدول رقم 07: يبين توزيع العينة حسب الصنف.

الصنف	ت	%
أستاذ مساعد (ب)	07	12.3
أستاذ مساعد (أ)	04	7.0
أستاذ محاضر (ب)	12	21.1
أستاذ محاضر (أ)	27	47.4
أستاذ التعليم العالي	06	10.5
أستاذ متعاقد	01	1.8
المجموع	57	100

الشكل رقم (05): يبين توزيع العينة حسب الصنف



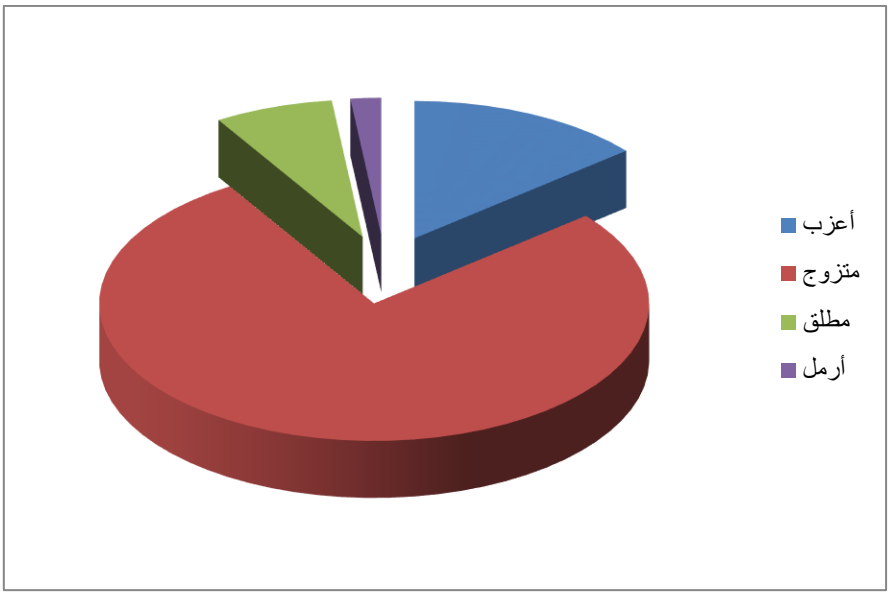
أما فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب الصنف فقد أشارت النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه رقم (07) والشكل رقم (05) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم أساتذة محاضرون (أ) بجامعة سعيدة بنسبة بلغت (47.4%)، يليها الأساتذة المحاضرون (ب) بنسبة (21.1%)، ثم الأفراد الذين صنفهم أستاذ مساعد (ب) بنسبة (12.3 %)، يليها الأساتذة الجامعيين برتبة أستاذ التعليم العالي بنسبة (10.5 %)، فالأساتذة المساعدين (أ) بنسبة (7.0 %)، وفي الأخير الأفراد الذين هم أساتذة متعاقدون بنسبة ضئيلة جدا بلغت (1.8%).

يشير توزيع الرتب الأكاديمية في الجدول إلى غلبة فئة أستاذ محاضر (أ)، ما يعكس تركيبة هرمية يغلب عليها الطابع الوسيط، مع ضعف تمثيل الفئات العليا والدنيا. هذا التوزيع قد يعكس استقرارا نسبيا في المسار المهني

جدول رقم 08: يبين توزيع العينة حسب الحالة العائلية.

الحالة العائلية	ت	%
أعزب	08	14.0
متزوج	44	77.2
مطلق	04	7.0
أرمل	01	1.8
المجموع	57	100

الشكل رقم (06): يبين توزيع العينة حسب الحالة العائلية



أظهرت النتائج كما هو مبين في الجدول (08) والشكل رقم (06) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الأساتذة حالتهم الاجتماعية متزوجين بنسبة عالية بلغت (77.2%)، يليها أساتذة الجامعة الذين لا زالوا لم يدخلوا القفص الذهبي (عزاب) بنسبة (14.0 %)، في

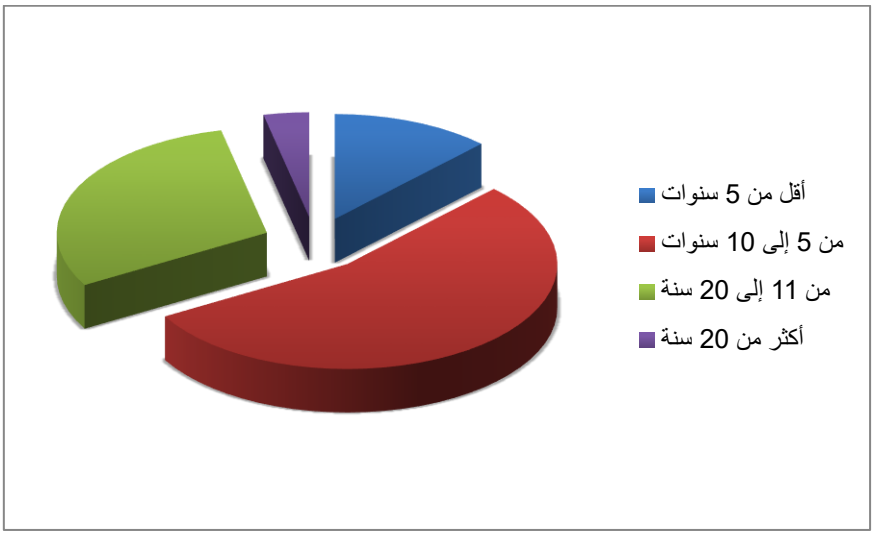
حين نلاحظ أن نسبة الأفراد المطلقين بلغت (7.0 %)، وفي الأخير الأساتذة الأرامل بنسبة ضئيلة جدا بلغت (1.8%).

تشير المعطيات إلى أن أغلبية الأساتذة الجامعيين متزوجون بنسبة 2،77% مما يعكس استقرارا اجتماعيا قد ينعكس إيجابا على أدائهم المهني. في المقابل، تمثل فئة العزاب نسبة 14% مما يدل على وجود فئة شابة في بداية مسارها المهني، بينما تبقى نسب المطلقين (7%) والأرامل (1،8) منخفضة، مما يعكس محدودية التفكك الأسري داخل الوسط الأكاديمي.

جدول رقم 09: يبين توزيع العينة حسب الأقدمية.

الأقدمية	ت	%
أقل من 5 سنوات	07	12.3
من 5 إلى 10 سنوات	31	54.4
من 11 إلى 20 سنة	17	29.8
أكثر من 20 سنة	02	3.5
المجموع	57	100

الشكل رقم (07): يبين توزيع العينة حسب الأقدمية



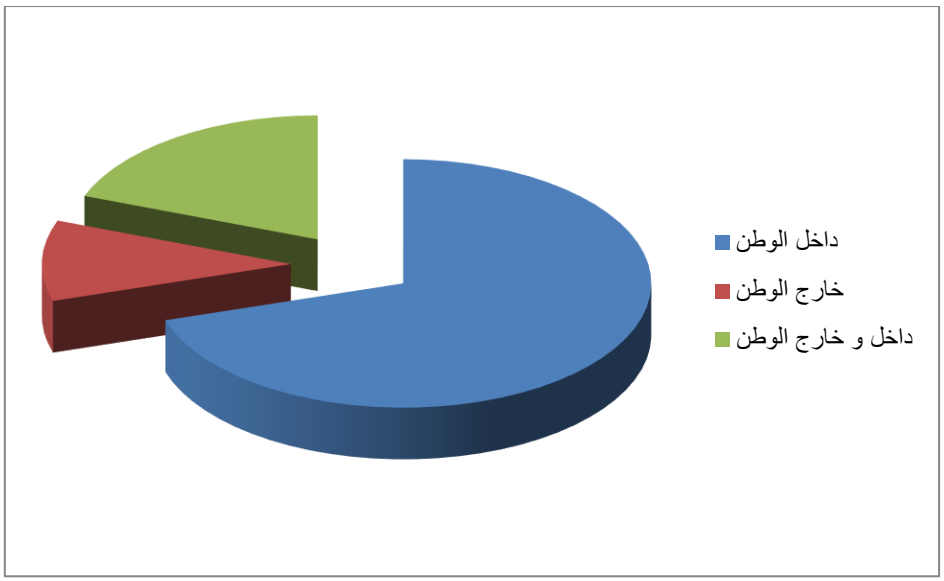
وكما هو موضح في الجدول رقم (09) والشكل رقم (07) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون أقدمية في العمل لمدة تتراوح من 5 إلى 10 سنوات بنسبة بلغت (54.4%)، يليها أساتذة الجامعة الذين يمتلكون أقدمية في التعليم العالي من 11 إلى 20 سنة بنسبة (29.8 %)، ثم الأفراد بأقدمية لا تتعدى الـ 5 سنوات بنسبة بلغت (12.3 %)، وفي الأخير الأساتذة الجامعيين من تتجاوز أقدميتهم في الجامعة الـ 20 سنة بنسبة بلغت (3.5 %).

تشير هذه النتائج إلى أن الكتلة الغالبة من الأساتذة الجامعيين تنتمي إلى فئة الأقدمية المتوسطة (5 إلى 10 سنوات)، مما يدل على وجود موجة توظيف جديدة نسبيا في السنوات الأخيرة، قد تكون ناتجة عن تحولات في سياسات التعليم العالي أو إحلال الكوادر. كما يعكس ضعف تمثيل الفئة التي تتجاوز أقدميتها 20 سنة (3،5%) إما إحالة تدريجية للتقاعد أو عزوف الأساتذة ذوي الخبرة عن الاستمرار ما قد يؤدي إلى فجوة في نقل الخبرات وتحديات في التكوين الداخلي داخل الجامعة.

جدول رقم 10: يبين توزيع العينة حسب مكان التكوين الأكاديمي.

مكان التكوين الأكاديمي	ت	%
داخل الوطن	40	70.2
خارج الوطن	06	10.5
داخل و خارج الوطن	11	19.3
المجموع	57	100

الشكل رقم (08): يبين توزيع العينة حسب مكان التكوين الأكاديمي.



كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (10) والشكل رقم (08) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة من الأساتذة تلقوا تكوينهم الأكاديمي داخل الوطن بنسبة عالية بلغت (70.2%)، يليها أساتذة الجامعة الذين تكونوا داخل وخارج الوطن بنسبة (19.3 %)، وفي الأخير الأساتذة الذين تلقوا تكوينهم الأكاديمي خارج الوطن بنسبة بلغت (10.5%).

تعكس هذه النتائج هيمنة التكوين المحلي على المسار المهني للأساتذة الجامعيين، مما يشير إلى محدودية فرص التكوين في الخارج، والتي قد تعود لأسباب هيكلية مثل

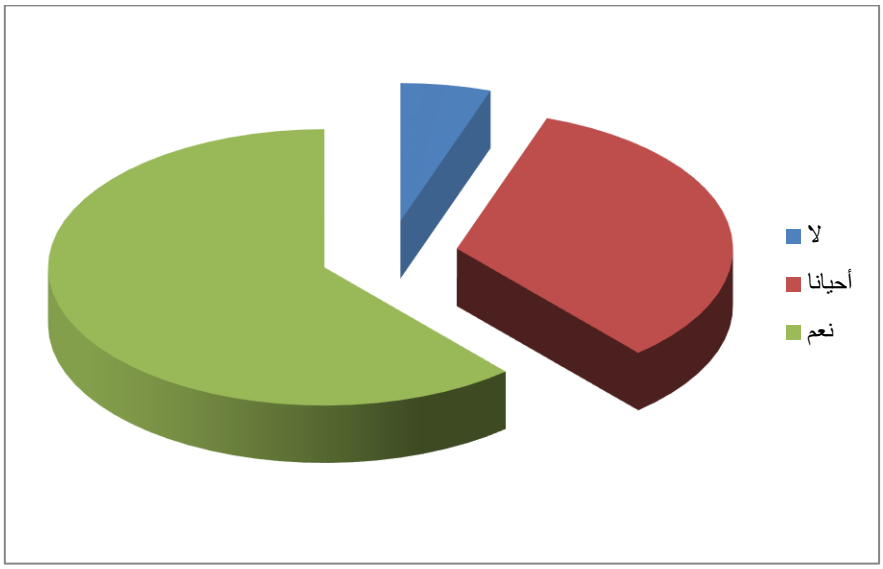
ضعف سياسات القيود المالية أو المؤسساتية. كما أن هذه الهيمنة قد تؤثر على تنوع المعارف والأساليب البيداغوجية داخل الجامعة، وتحد من فرص الانفتاح على التجارب الأكاديمية العالمية، مما قد ينعكس على جودة التعليم وإنتاج المعرفة.

المحور الثاني: الضغوط المهنية

جدول رقم 11: يبين اعتبار بيئة العمل مريحة ومناسبة.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	03	5.3	2.56	0.59	نعم
أحيانا	19	33.3			
نعم	35	61.4			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (09): يبين اعتبار بيئة العمل مريحة ومناسبة.



كشفت النتائج كما هو ملاحظ من خلال النتائج في الجدول رقم (11) والشكل رقم (09) أعلاه، أن أفراد العينة يعتبرون بيئة العمل الخاصة بهم مريحة ومناسبة وهذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.56) بانحراف معياري مقداره (0.59) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس (من 2.34 إلى 0.00) والتي تشير إلى خيار نعم.

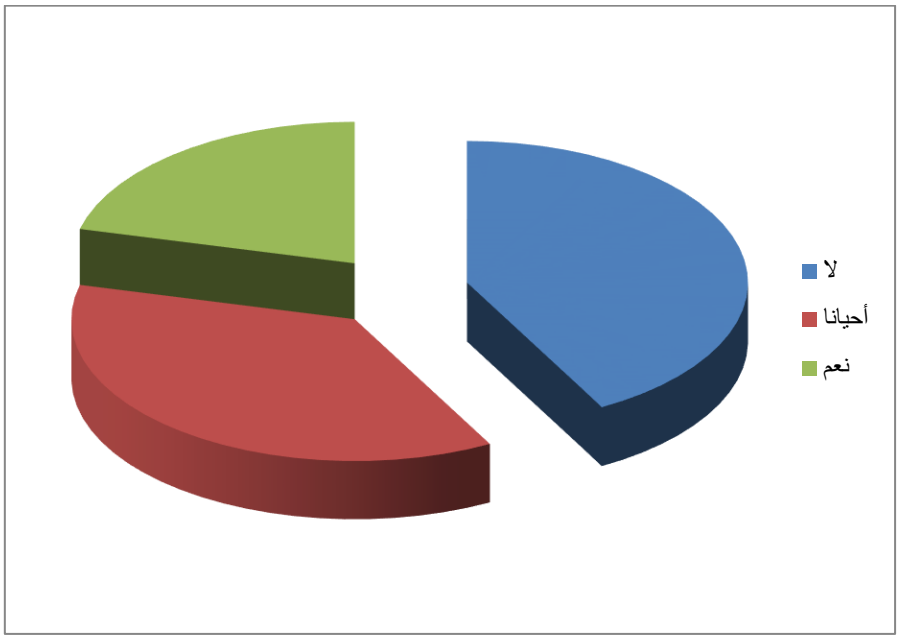
كما نلاحظ من خلال نفس النتائج أن غالبية الأساتذة الجامعيين يعتبرون بيئة العمل مناسبة بنسبة بلغت (61.4 %)، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين يعتبرون هذه البيئة غير مريحة وغير مناسبة (5.3 %).

كما تشير النتائج الى ان اغلب الاساتذة الجامعيين يرون بيئة عملهم مريحة ومناسبة، وهو ما يعكس استقرارا في الاطار التنظيمي والمؤسسي الذي يعملون ضمنه، يعكس ذلك دور البيئة المهنية في تعزيز الرضا الوظيفي والانتماء، حيث تعد بيئة العمل عاملا مؤثرا في جودة العلاقات داخل المؤسسة وفي فاعلية الأدوار الاجتماعية للأفراد كما ان النسبة الضئيلة التي ترى البيئة غير مناسبة قد ترتبط باختلافات في التجربة الشخصية او التوقعات المهنية، ما يبرز أهمية فهم السياق الاجتماعي والمؤسسي في تفسير تقييمات الافراد لبيئة عملهم .

جدول رقم (12): يبين الشعور بأن عبئ العمل يفوق الطاقة.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	24	42.1	1.78	0.77	**أحيانا**
أحيانا	21	36.8			
نعم	12	21.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (10): يبين الشعور بأن عبئ العمل يفوق الطاقة.



كما أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (12) والشكل رقم (10) أعلاه، أن غالبية أفراد العينة أحيانا ما يشعرون بأن العمل الملقى عليهم يفوق طاقتهم والتي جاءت بمتوسط (1.78) وانحراف معياري مقداره (0.77)، وهو المتوسط الذي يرجح خيار أحيانا.

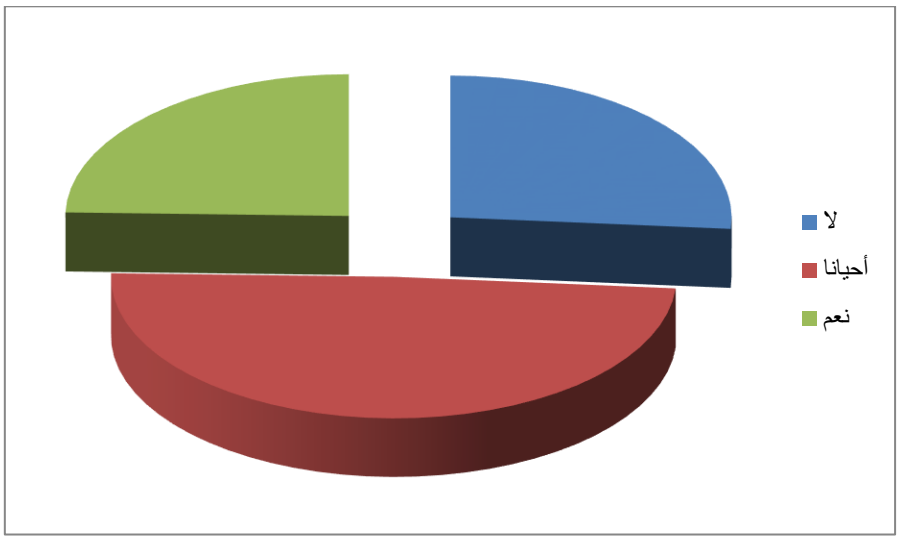
كما نلاحظ من خلال نفس النتائج أن ما نسبته (42.1 %)، من الأساتذة لا يشعرون بأن عبئ العمل يفوق طاقتهم، بينما عبر (21.1 %) من الأفراد أن العمل الملقى عليهم يفوق طاقتهم.

كما تشير النتائج الى وجود تباين في شعور الاساتذة بعبء العمل، وهو ما يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل. فالشعور بان العمل يفوق الطاقة يعكس تأثير البيئة التنظيمية للعمل الاكاديمي، حيث قد يؤدي سوء توزيع المهام أو غياب الدعم المؤسسي إلى شعور بعض الأفراد بالإرهاق. كما يمكن ربط هذا الإحساس بمفهوم الاغتراب المهني، حيث يفقد الفرد شعوره بالتحكم والمعنى في عمله. من جهة أخرى. يعكس هذا التفاوت أيضا تأثير السباقات الاجتماعية والشخصية. اذ تتباين تصورات الأفراد للعمل بحسب تجاربهم وظروفهم. وبالتالي فإن عبء العمل ليس مجرد مسألة موضوعية بل تجربة اجتماعية متأثرة بعوامل تنظيمية وثقافية.

جدول رقم 13: يبين الشعور بالتعب من كثرة العمل.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	15	26.3	1.98	0.71	**أحيانا**
أحيانا	28	49.1			
نعم	14	24.6			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (11): يبين الشعور بالتعب من كثرة العمل.



وكما هو ملاحظ في الجدول رقم (13) والشكل رقم (11) أعلاه، أن أفراد العينة يشعرون أحيانا بالتعب لكثرة الأعمال وتنوعها التي يجب أن يقومون بها من تقارير وبحوث ومحاضرات والتي جاءت بمتوسط (1.98) وانحراف معياري مقداره (0.71) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار أحيانا

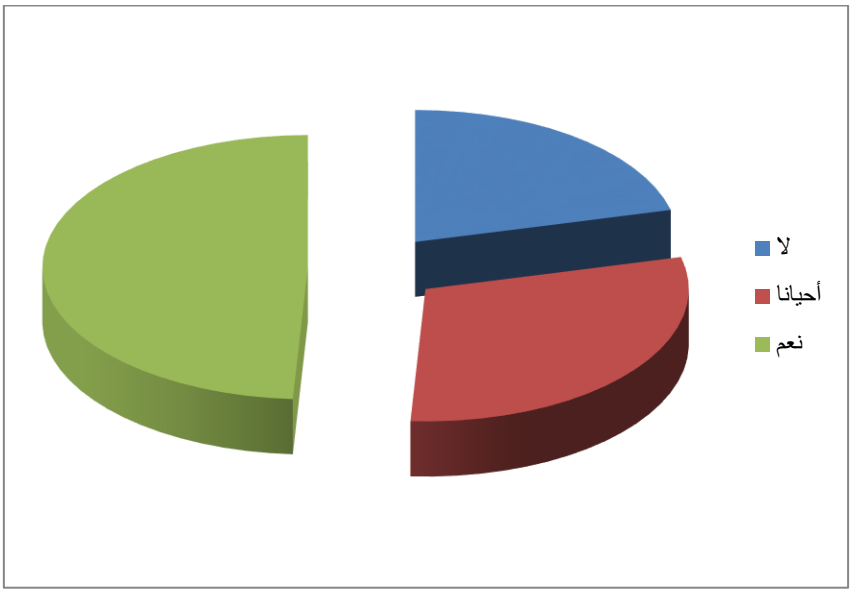
كما تشير النتائج إلى شعور الأساتذة بالتعب أحيانا بسبب تعدد المهام وهذا ما يعكس ضغط الأدوار وتداخلها داخل المؤسسة الجامعية. فالأعباء المتنوعة من تدريس وبحوث

وتقارير تفرض على الأستاذ متطلبات متزايدة، مما قد يؤدي إلى إرهاق نفسي ومهني. ويبرز ذلك أهمية التوازن بين متطلبات العمل والقدرة على الإنجاز، ضمن سياق تنظيمي يدعم توزيع الأدوار بشكل عادل وفعال.

جدول رقم 14: يبين مناسبة الحجم الساعي مع العمل.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	12	21.1	2.28	0.79	**أحيانا**
أحيانا	17	29.8			
نعم	28	49.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (12): يبين مناسبة الحجم الساعي مع العمل.



أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (14) والشكل رقم (12) أعلاه، أن أفراد العينة يرون بأن الحجم الساعي أحيانا ما يتناسب مع عملهم وذلك ما يتجلى من خلال

قيمة المتوسط الحسابي (2.28) وانحراف معياري مقداره (0.79) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار أحيانا.

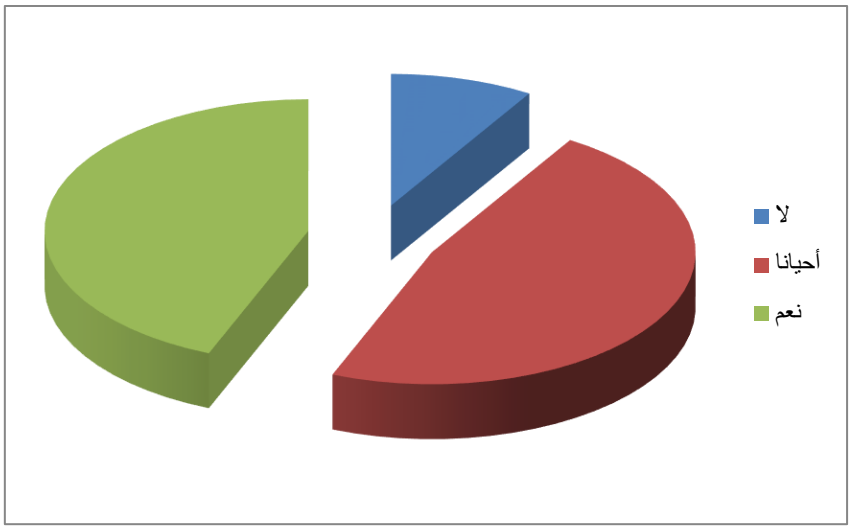
بينما نلاحظ أن ما نسبته (49.1 %) من الأفراد أكدوا على أن الحجم الساعي يتناسب مع عملهم، فيما يرى ما نسبته (21.1 %) من الأساتذة أن الحجم الساعي لا يتناسب مع عملهم.

كما تشير هذه النتائج إلى تباين في تقييم الأساتذة للحجم الساعي، ما يعكس اختلافا في ظروف العمل والضغوط المهنية بينهم. ويمكن تفسير ذلك بوجود فروقات في الأعباء الوظيفية، والتوزيع غير المتكافئ للمهام، وربما أيضا تفاوت في الموارد والإمكانات المتاحة داخل المؤسسات. كما أن تأكيد ما يقارب نصف العينة على ملائمة الحجم الساعي قد يدل على نوع من التكيف المهني. بينما تعبير فئة قليلة عن عدم الملائمة يعكس شعورا بعدم الإنصاف أو الإجهاد الوظيفي، وهو ما قد يؤثر على الرضا المهني والإنخراط في العمل.

جدول رقم 15: يبين إشراك الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	05	8.8	2.35	0.64	نعم
أحيانا	27	47.4			
نعم	25	43.9			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (13): يبين إشراك الأساتذة في عملية اتخاذ القرارات.



وكما هو ملاحظ في الجدول رقم (15) والشكل رقم (12) أعلاه، أن أفراد عينة الدراسة أجزموا على أن الإدارة تعمل على إشراك الأستاذ الجامعي في عملية اتخاذ القرارات ويتجلى ذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي (2.35) وانحراف معياري مقداره (0.64) وهو المتوسط الذي يرجح خيار نعم.

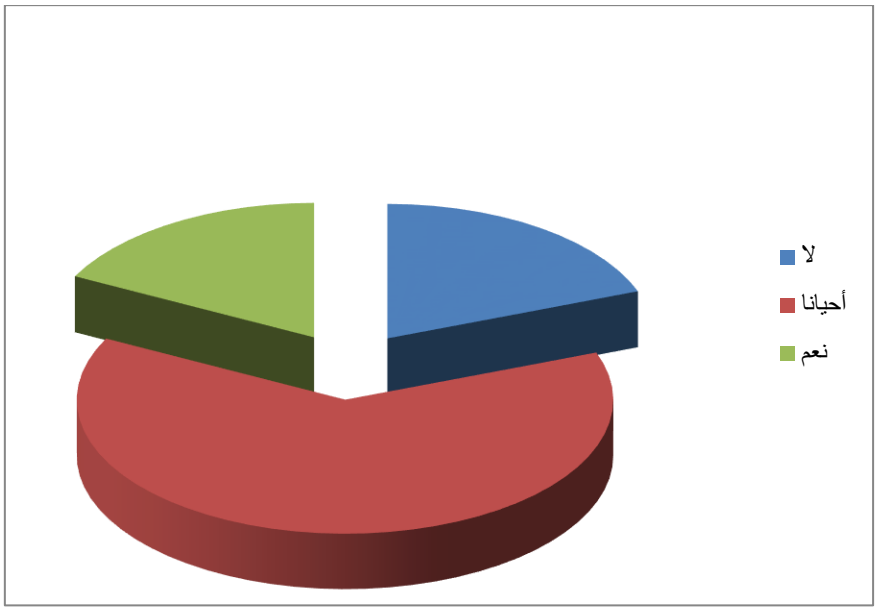
كما تظهر هذه النتائج أن هناك ميلا داخل المؤسسة الجامعية لاعتماد أسلوب تشاركي في الإدارة، حيث يمنح الأستاذ الجامعي دورا في عملية صنع القرار. ويمكن اعتبار هذا مؤشرا على تطور في العلاقات المهنية داخل الجامعة، يعكس نوعا من التقدير للكفاءة

الأكاديمية ويعزز مكانة الأستاذ كفاعل أساسي في المنظومة. هذا النمط الإداري قد يسهم في تحسين مناخ للعمل. ويدعم بناء ثقافة مؤسساتية قائمة على الثقة والتعاون والتواصل الفعال بين مختلف المستويات الإدارية.

جدول رقم 16: يبين التنسيق بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	11	19.3	1.98	0.61	أحيانا
أحيانا	36	63.2			
نعم	10	17.5			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (14): يبين التنسيق بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق.



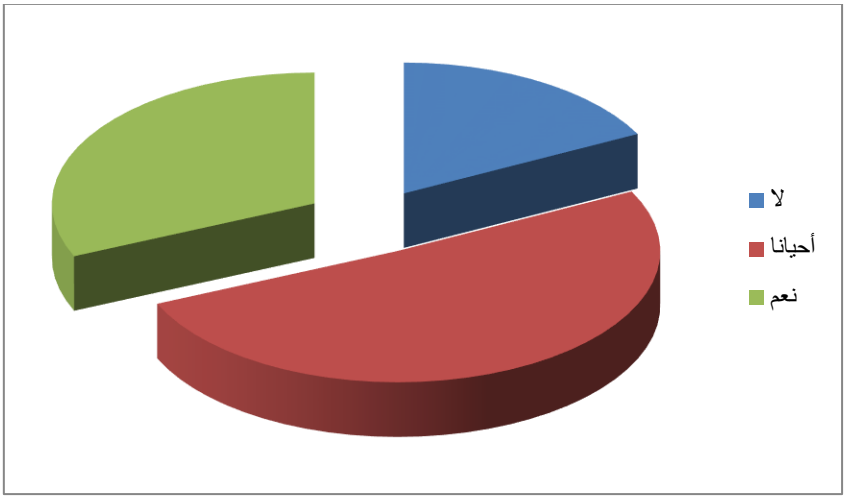
وكما هو مبين في الجدول رقم (16) والشكل رقم (14) أعلاه، أن أفراد العينة يرون بأنه أحيانا ما يكون هناك تنسيق بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق في المقياس الواحد والتي جاءت بمتوسط (1.98) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار أحيانا، وهذا ما يفسر اتجاه غالبية الأفراد لخيار أحيانا بنسبة عالية بلغت (63.2%).

كما تشير هذه النتائج إلى وجود فجوة نسبية بين الأستاذ المحاضر وأستاذ التطبيق، ما يعكس ضعفا في التنظيم البيداغوجي داخل المؤسسة، يمكن أن يعزى هذا الوضع الى غياب آليات واضحة للتواصل والتخطيط المشترك، أو إلى هيمنة منطق العمل الفردي على حساب التعاون الجماعي. هذا النقص في التنسيق قد يؤدي إلى تباين في طرق التدريس وتكرار أو تشتت المعلومات، ما ينعكس سلبا على تجربة الطالب التعليمية ويحد من فعالية العملية التكوينية.

جدول رقم 17: يبين الرضا عن أسلوب التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	10	17.5	2.14	0.69	أحيانا
أحيانا	29	50.9			
نعم	18	31.6			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (15): يبين الرضا عن أسلوب التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري

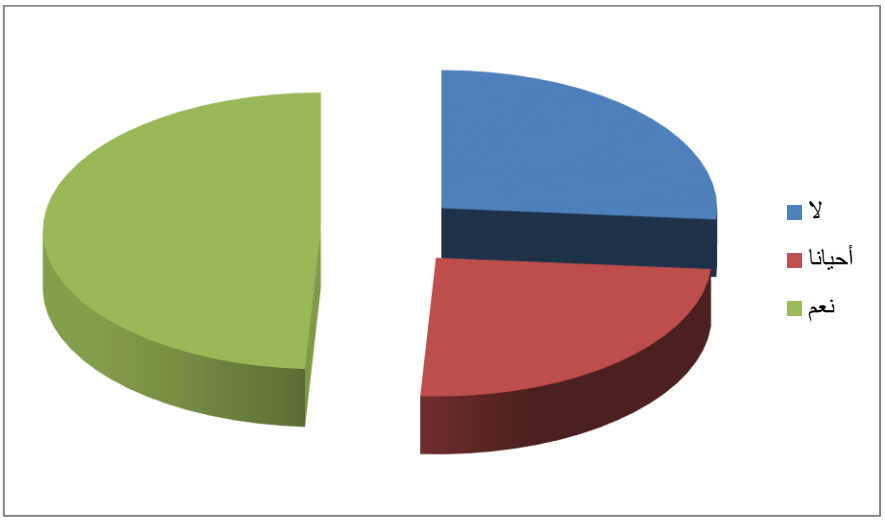


وكما هو ملاحظ من خلال النتائج في الجدول رقم (17) والشكل رقم (15) أعلاه، أن الأفراد المبحوثين أحيانا ما يكونون راضين عن أسلوب التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري، وهذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.14) بانحراف معياري مقداره (0.69) وهو المتوسط الذي يرجح خيار أحيانا، كما تبرز النتائج ضعف مستوى التواصل بين الأساتذة والطاقم الإداري، حيث يشير المتوسط إلى رضا متذبذب لا يتجاوز أحيانا، يعكس هذا الوضع غياب الانسجام المؤسسي، وضعف التنسيق بين الفاعلين، ما قد يؤثر سلبا على الأداء العام وجودة العمل داخل المؤسسة .

جدول رقم 18: يبين صعوبة الوصول إلى مكان العمل.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	15	26.3	2.22	0.84	أحيانا
أحيانا	14	24.6			
نعم	28	49.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (16): يبين صعوبة الوصول إلى مكان العمل.



كما أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (18) والشكل رقم (16) أعلاه، أن أفراد العينة أحيانا ما يجدون صعوبة في الوصول إلى مكان العمل والتي جاءت بمتوسط (2.22)، وانحراف معياري مقداره (0.84).

كما كشفت النتائج أن غالبية الأفراد يجدون صعوبة في الوصول إلى مكان العمل بنسبة بلغت (49.1%)، بينما بلغت نسبة الأساتذة الذين لا يجدون صعوبة في الالتحاق بمكان العمل (26.3 %).

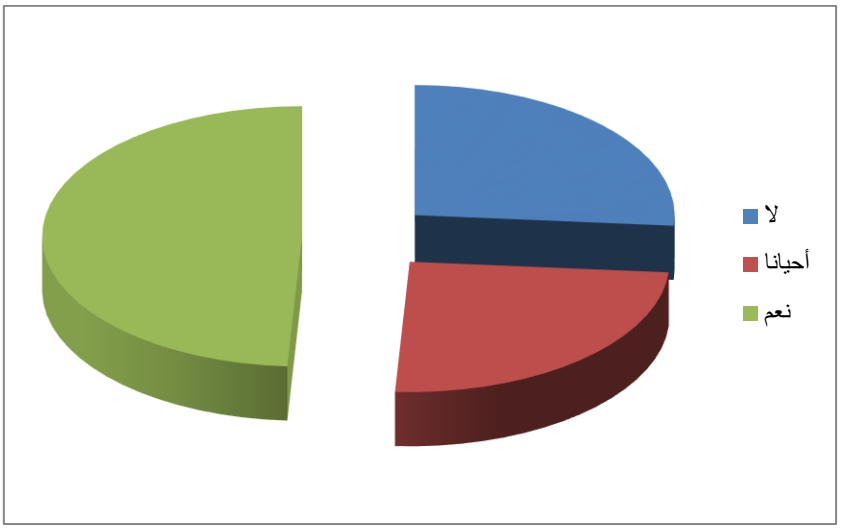
تعكس النتائج وجود عوائق بنيوية تؤثر على الالتحاق المنتظم بمكان العمل، وهو ما قد يرتبط بعوامل جغرافية أو نقص في البنية التحتية للنقل. تشير النسبة المرتفعة (49،1%) ممن يواجهون صعوبات في الوصول إلى مكان العمل احتمال تأثير ذلك على الأداء المهني والاستقرار النفسي، مما قد يخلق نوعا من الإحباط أو التوتر داخل البيئة التنظيمية. كما أن التفاوت بين الأفراد في سهولة الوصول يعكس تفاوتا اجتماعيا أو مكانيا.

المحور الثالث: الرضا الوظيفي.

جدول رقم 19: يبين الرضا عن سياسات الحوافز والترقيات.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	15	26.3	2.22	0.84	أحيانا
أحيانا	14	24.6			
نعم	28	49.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (17): يبين الرضا عن سياسات الحوافز والترقيات.



أشارت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (19) والشكل رقم (17) أعلاه، أن أفراد العينة راضون بدرجة متوسطة عن سياسة الحوافز والترقيات بالمؤسسة والتي جاءت بمتوسط (2.22) وانحراف معياري مقداره (0.84) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار أحيانا.

كما نلاحظ أن (49.1 %) من الأساتذة الجامعيين راضون عن هذه السياسة، بينما بلغت نسبة الأفراد الغير راضين تماما عن سياسة الحوافز والترقيات (26.3 %).

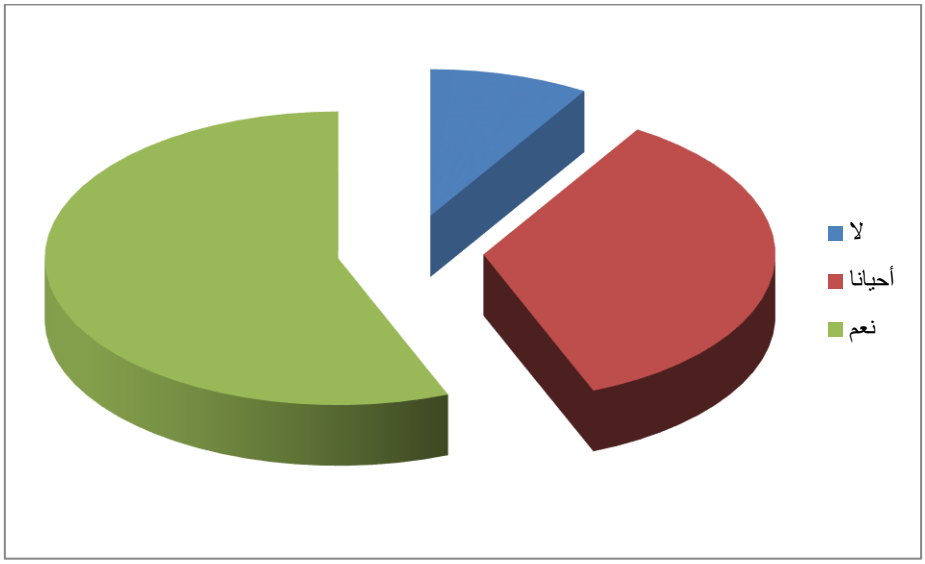
تشير النتائج إلى وجود رضا متوسط بين الأساتذة الجامعيين تجاه سياسة الحوافز والترقيات، وهو ما يعكس حالة من التذبذب وعدم الاستقرار في تقييم هذه السياسات.

وهذا ما يمكن تفسيره بوجود فجوة بين تطلعات الأفراد ونظام المكافآت المتبع، مما يؤدي إلى شعور بالإحباط أو غياب الحافز لدى جزء منهم، كما أن نسبة غير الراضين (26،3%) تبرز احتمال وجود إدراك جماعي بعدم العدالة أو الشفافية في تطبيق هذه السياسات، ما يؤثر على الانتماء المؤسسي والدافعية المهنية.

جدول رقم 20: يبين الرضا اتجاه طبيعة المهام الموكلة.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	05	8.8	2.47	0.65	**نعم**
أحيانا	20	35.1			
نعم	32	56.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (18): يبين الرضا اتجاه طبيعة المهام الموكلة.



أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (20) والشكل رقم (18) أعلاه، أن أفراد العينة راضون عن طبيعة المهام الموكلة إليهم ويتجلى ذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي المرتفع (2.47) وانحراف معياري مقداره (0.65) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس والتي ترجح خيار نعم.

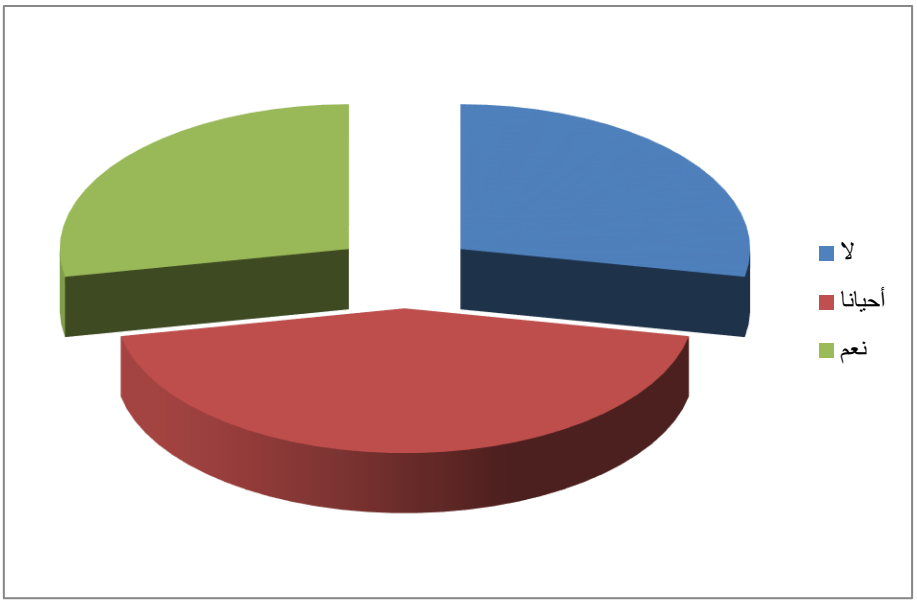
فيما عبرت نسبة ضئيلة جدا من الأفراد (8.8 %) عن عدم رضاهم اتجاه المهام الموكلة إليهم.

كما تشير النتائج إلى وجود توافق عام بين طبيعة المهام وتوقعات العاملين، مما يعزز الإحساس بالانتماء المهني والرضا الوظيفي، وهما عنصران أساسيان في استقرار المنظومة التنظيمية. النسبة المنخفضة من غير الراضين (8،8%) قد تعكس حالات التباين في التصورات أو الطموحات، لكنها تبقى محدودة التأثير، ما يدل على نجاعة نسبية في توزيع المهام وآليات العمل داخل المؤسسة.

جدول رقم 21: يبين الرضا عن جودة التجهيزات والأدوات المتاحة.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	16	28.1	2.00	0.75	أحيانا
أحيانا	25	43.9			
نعم	16	28.1			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (19): يبين الرضا عن جودة التجهيزات والأدوات المتاحة



كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول رقم (21) والشكل رقم (19) أعلاه، أن أفراد العينة أساتذة التعليم العالي راضون بدرجة متوسطة عن التجهيزات والأدوات المتاحة لأداء عملهم وذلك ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.00) بانحراف معياري مقداره (0.75)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية والتي ترجح خيار أحيانا.

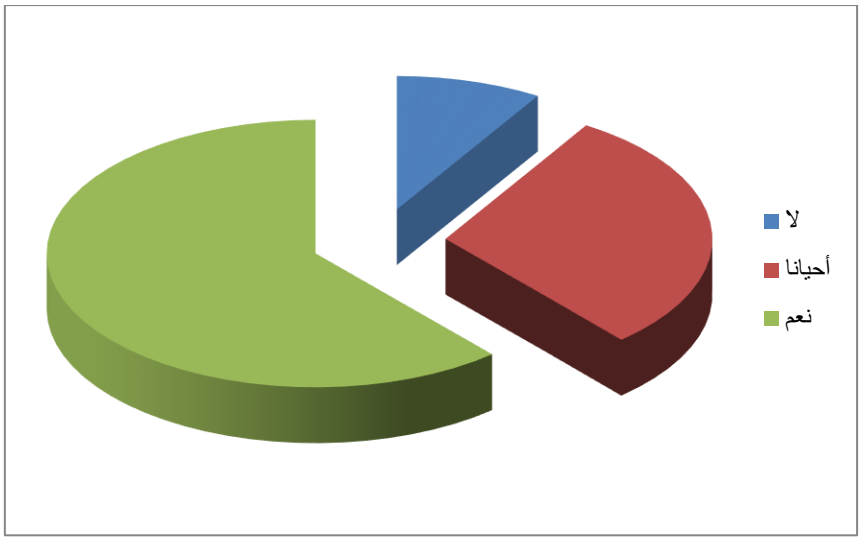
كما يشير الرضا المتوسط عن التجهيزات والأدوات المتاحة إلى وجود فجوة بين ما يتطلبه العمل الأكاديمي وبين ما توفره المؤسسة من وسائل دعم. هذا الوضع يؤدي إلى

شعور بالإحباط أو تقليص الفعالية المهنية، خاصة في بيئة تعتمد على التجديد والبحث، كما أن اعتماد خيار أحيانا يعكس تذبذبا في توفر الوسائل، ما قد يؤثر على العدالة التنظيمية والإحساس بالتقدير المهني داخل المؤسسة.

جدول رقم 22: يبين الحرية الكافية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	05	8.8	2.52	0.65	**نعم**
أحيانا	17	29.8			
نعم	35	61.4			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (20): الحرية الكافية لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل



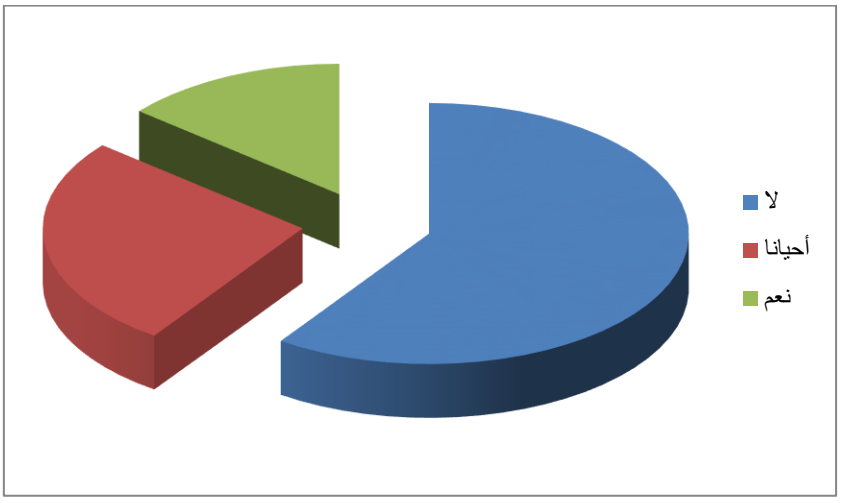
كشفت النتائج كما هو ملاحظ من خلال النتائج في الجدول رقم (22) والشكل رقم (20) أعلاه، أن الأساتذة الجامعيين المبحوثين لهم الحرية الكافية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل وهذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (2.52) بانحراف معياري مقداره (0.65) وهو المتوسط الذي يرجح خيار نعم.

كما تظهر النتائج أن الحرية المتاحة للأساتذة الجامعيين في اتخاذ القرارات تعكس نوعا من المكانة الاجتماعية التي يتمتعون بها داخل المؤسسة الجامعية، بحيث يمكن اعتبار هذه الحرية مؤشرا على مكانة النخبة المثقفة داخل البنية الاجتماعية، حيث ينظر إلى الاستاذ الجامعي كفاعل مركزي في إنتاج المعرفة وتوجيه السياسات التعليمية. كما أن هذه الاستقلالية تعزز من شعور الانتماء والمسؤولية الجماعية، وتساهم في إعادة تشكيل العلاقات المهنية داخل الحرم الجامعي على أساس الثقة والاحترام المتبادل.

جدول رقم 23: يبين الصراعات والمشكلات مع الزملاء أو المسؤولين.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	34	59.6	1.54	0.73	لا
أحيانا	15	26.3			
نعم	08	14.0			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (21): يبين الصراعات والمشكلات مع الزملاء أو المسؤولين.



كما أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (23) والشكل رقم (21) أعلاه، أن أفراد العينة لا يواجهون أي صراعات أو مشكلات مع الزملاء أو المسؤولين والتي جاءت بمتوسط (1.54) وانحراف معياري مقداره (0.73) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى.

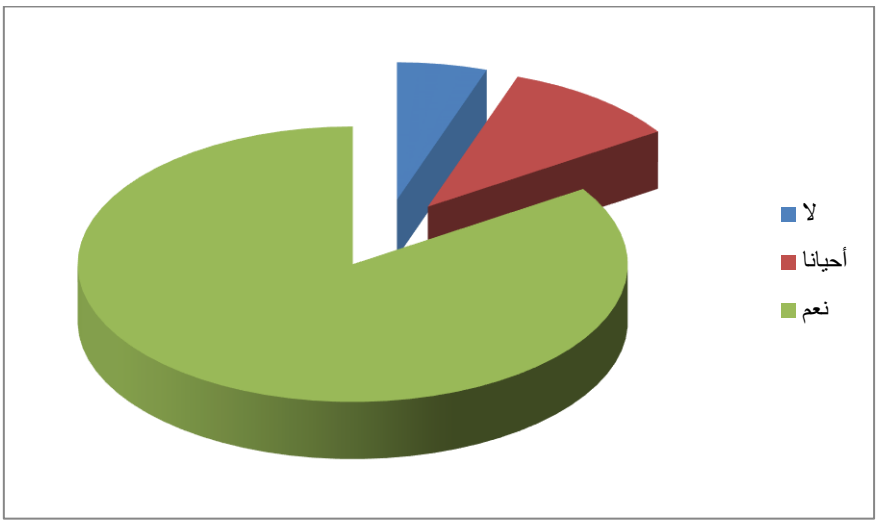
كما تشير نتائج الدراسة إلى انخفاض مستوى الصراعات أو المشكلات بين أفراد العينة وزملائهم أو المسؤولين، وهو ما يعكس درجة عالية من الانسجام والتماسك داخل البيئة

الاجتماعية أو المهنية التي ينتمون إليها. كما يمكن تفسير ذلك بوجود ثقافة تنظيمية داعمة، وعلاقات اجتماعية قائمة على التعاون والاحترام المتبادل، مما يسهم في تقليل التوترات. كما قد يدل على فعالية الهياكل الاجتماعية والضوابط التنظيمية في الحد من النزاعات. وتعزيز التفاعل الايجابي بين الأفراد.

جدول رقم 24: يبين الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	03	5.3	2.78	0.52	**نعم**
أحيانا	06	10.5			
نعم	48	84.2			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (22): يبين الرضا عن العلاقة مع الزملاء.



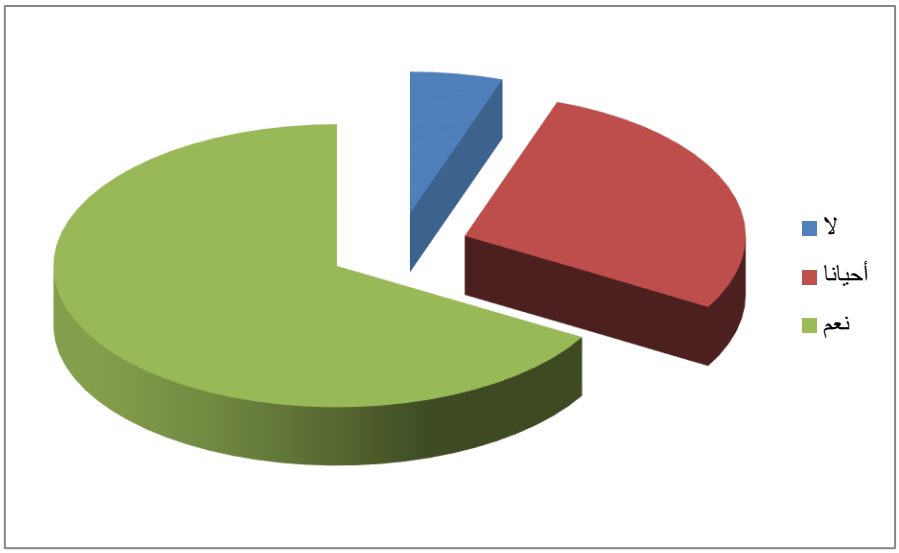
أشارت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (24) والشكل رقم (22) أعلاه، أن أفراد العينة المبحوثين راضون تماما عن العلاقة مع زملائهم في العمل والتي جاءت بمتوسط (2.78) وانحراف معياري مقداره (0.52) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار نعم.

تعكس هذه النتائج مستوى عال من الرضا الاجتماعي داخل بيئة العمل، مما يشير إلى وجود علاقات اجتماعية إيجابية بين الزملاء قائمة على التفاهم والتعاون، يعزز هذا الرضا من التماسك الجماعي ويقلل من احتمالات النزاع أو الانعزال، كما يدل على فعالية الثقافة التنظيمية في دعم شبكات التواصل الاجتماعي غير الرسمية، والتي تلعب دورا مهما في تعزيز الانتماء والولاء للمؤسسة.

جدول رقم 25: يبين تأثير الضغط المهني على الصحة النفسية والجسدية.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	03	5.3	2.61	0.59	نعم
أحيانا	16	28.1			
نعم	38	66.7			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (27): يبين تأثير الضغط المهني على الصحة النفسية والجسدية.



أشارت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (25) والشكل رقم (27) أعلاه، أن أفراد العينة يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية الضغط المهني والتي جاءت بمتوسط (2.61) وانحراف معياري مقداره (0.59) وهو المتوسط الذي يشير إلى خيار نعم.

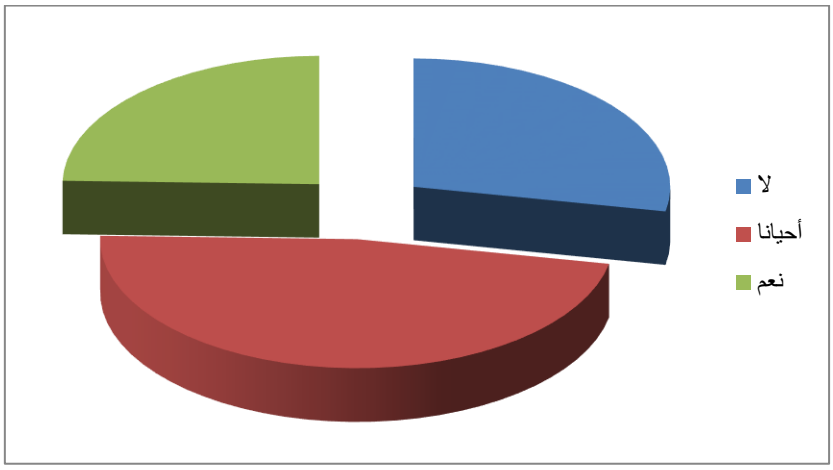
كما نلاحظ أن (66.7 %) من الأساتذة الجامعيين يتأثرون بالضغوط المهنية، بينما بلغت نسبة الأفراد الذين لا تؤثر على صحتهم النفسية أو الجسدية هذه الضغوط (5.3 %).

تشير هذه النتائج إلى الضغوط المهنية تعد عاملا مؤثرا بشكل واضح في الصحة النفسية والجسدية لدى اغلبية العينة، وخاصة الاساتذة الجامعيين، وهو ما يعكس ديناميات العمل الأكاديمي المعقدة والمتطلبات المتزايدة التي قد تؤدي إلى توتر مستمر وإجهاد، ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية الدور الاجتماعي، حيث يتعرض الأساتذة لصراع الأدوار بين التدريس، البحث، والمهام الإدارية، مما يزيد من الضغوط ويؤثر على توازنهم النفسي والجسدي.

جدول رقم 26: يبين الشعور بالتوتر أو القلق أثناء أداء العمل.

الإجابة	ت	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
لا	16	28.1	1.96	0.73	أحيانا
أحيانا	27	47.4			
نعم	14	24.6			
المجموع	**57**	**100**			

الشكل رقم (28): يبين الشعور بالتوتر أو القلق أثناء أداء العمل.



أظهرت النتائج كما هو ملاحظ في الجدول رقم (26) والشكل رقم (28) أعلاه، أن أفراد العينة أحيانا ما يشعرون بالتوتر أو القلق أثناء أدائهم لعملهم ويتجلى ذلك من خلال قيمة المتوسط الحسابي (1.96) وانحراف معياري مقداره (0.73) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس والتي ترجح خيار أحيانا.

تشير النتائج إلى وجود مستوى متوسط من التوتر والقلق بين أفراد العينة أثناء أدائهم لعملهم، وهو ما يعكس تأثيرا محتملا للبيئة الاجتماعية والتنظيمية المحيطة بهم. يمكن تفسير ذلك بوجود ضغوط مهنية ناتجة عن متطلبات العمل أو العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، مما يخلق حالة من التوتر المؤقت، كما قد يعزى هذا الشعور إلى ضعف في الدعم الاجتماعي أو غموض في الأدوار المهنية، مما ينعكس على الصحة النفسية للعاملين.

المطلب الثاني: نتائج الفرضيات

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى وأداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانيا أو فكريا ولا يتناسب مع قدراته الحالية، وهو الأمر الذي يخلق عوائق تؤثر مباشرة على الطلبة وفي تحصيلهم العلمي والأكاديمي. وهاته الضغوط نتيجة إفرازات الظروف المحيطة بالأستاذ من توفير بيئة مريحة والوسائل التدريسية، العلاقات السائدة بين الزملاء والإدارة إضافة إلى الأمراض. وعليه كلما زادت ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء الأستاذ ورضاه الوظيفي .

وعليه نجد أن ضغوط العمل لها الأثر الواضح والكامن في إنتاجية الأستاذ العلمية والتي تخلق له عدم رضا وظيفي .

نتائج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المحصل عليها نجد أن هناك رضا عام لدى أساتذة عن بيئة العمل بنسبة(61,4%) مما يعكس استقرارا تنظيما و مؤسسيا ، في حين نجد أن هناك أقلية ترى بأن بيئة العمل غير مناسبة بنسبة (5,3%) .

أما من ناحية عبء العمل فنجد أن هناك بعض الأفراد يشعرون أحيانا بعبء العمل يفوق طاقتهم، بنسبة (36,8) وهذه النتيجة تدعم جزئيا الفرضية حول تأثير عبء العمل.

كما نجد أيضا أن بعض أفراد العينة يشعرون بالتعب بنسبة (49,1%) مما يؤكد وجود درجة متوسطة من التعب الوظيفي .

أما من جهة أخرى نجد أن بعض أفراد العينة يرون أن الحجم الساعي للعمل مناسب بنسبة (49,1%) .

أما بخصوص مشاركة الأساتذة في صنع القرار فنجد أ ن(43,9%) يشاركون فعلا في عملية اتخاذ القرارات.

كما تبين النتائج ضعف مستوى التواصل بين الأساتذة و الطاقم الإداري حيث يشير المتوسط إلى رضا متذبذب لا يتجاوز أحيانا.

أما من ناحية أخرى فنجد أن أفراد العينة أحيانا ما يجدون صعوبة في الوصول إلى مكان العمل بنسبة (49,1%) بينما بلغت نسبة الأساتذة الذين لا يجدون صعوبة في الوصول إلى مكان العمل (26,3%) وهذا قد يعود لعوائق بنيوية أو نقص في البنية التحتية للنقل .

نتائج الفرضية الثانية:

توصلت النتائج إلى أن الحوافز والترقيات تلعب دورا مهما وفعالا في درجة رضا الأستاذ والنتائج المحصل عليها من خلال دراسة عينية على بعض الأساتذة تبين أن هناك رضا وظيفي بنسبة (49.1%).

أما من ناحية أخرى فنجد أن هناك تباين لدى أفراد العينة حول جودة التجهيزات والأدوات المتاحة.

كما نجد أيضا أن أفراد العينة راضون تماما عن العلاقة مع زملائهم في العمل بنسبة بلغت(84,2%) مما يشير إلى وجود تفاهم و تعاون بين الزملاء داخل العمل .

كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يرون بأن الضغط المهني له دور في تأثير على صحتهم النفسية والجسدية بنسبة (66,7%) وهذا ما يفسر كلما زادت الضغوط المهنية قلت نسبة الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل

وبهذا نكون تطرقنا إلى الخطوات التي تمت وفقها الدراسة والمتمثلة في عينة الدراسة، أداة جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة، كذلك تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة، وذلك من خلال تحليل نتائج إحصائيا بالاعتماد على الأساليب الإحصائية.

خاتـــمـــة

وختاما لما سبق تحليله، فإن موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها برضا الوظيفي يكتسي أهمية بالغة في ظل التحولات والتي تشهدها بيئة العمل الحديثة، وما يرافقها من تحديات تتطلب جهداً مستمراً من طرف العاملين والمؤسسات على حد سواء، لقد سعت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين، ومن خلال هذه الدراسة التي حملت عنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي" حاولنا تسليط الضوء على طبيعة هذه العلاقة، من خلال الإطارين النظري والتطبيقي.

وقد توصلنا إلى أن هناك علاقة عكسية بين مستوى الضغوط المهنية ومستوى الرضا الوظيفي، حيث كلما ازدادت الضغوط داخل بيئة العمل، انخفضت مستويات الرضا لدى الموظفين، كما أبرزت النتائج عن أهمية مجموعة من العوامل التنظيمية والنفسية والاجتماعية التي تتداخل في التأثير على هذه العلاقة.

انطلاقا من هذه النتائج، نوصي بضرورة تبني المؤسسات لاستراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط، وتوفير بيئة عمل داعمة تراعي الجوانب النفسية والمهنية للموظفين، بما ينعكس إيجابيا على مستوى رضاهم، وبالتالي على مردودهم المهني.

قائمة المصادر والمراجع

القواميس والمعاجم:

- إبراهيم جابر السيد، قاموس علم اجتماع وعلم النفس، دار البادية ناشرون وموزعون، عمان، 2013.
- علي بن هادي وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 1، 1979.
- شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان 2003.

الكتب العربية:

- ابن منظور وآخرون، لسان العرب، دار إصدار، بيروت، الطبعة4، المجلد5، 2005.
- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، 2000.
- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دون طبعة، دار النهضة العربية، بيروت، 1999.
- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- إخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي، طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر.
- البرادعي بسيوني محمد، تخطيط الموارد البشرية، دليل عملي (ربط تخطيط البشرية بالتخطيط الاستراتيجي للمنظمة، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2005.
- الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005.

- زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان 2011.
- سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009 الطبعة الأولى.
- سهيلة محمود عباس، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة1، الدار الجامعية الإسكندرية، 1992.
- طه عبد العظيم حسن، سلامة عبد العظيم حسن، استراتيجية إدراة الضغوط البيئية والنفسية، دار الفكر، عمان، الأردن، 2006.
- عبد الحميد عبد المجيد البلدواي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- عبد الرحمان العيسوي، علم النفس الإداري، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط 1، 2004.
- عبد الوهاب علي، استراتيجيات التحفيز الفعال، دار التوزيع و النشر الإسلامية، بدون طبعة، بور سعيد، جمهورية مصر العربية، 2000.
- العطية، ماجدة، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.

- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، 2005.
- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان – الأردن– الطبعة الأولى، 2008.
- محمد أحمد بيومي، القيم وموجهات السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية 2006.
- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية 2004.
- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان، الأردن.
- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية 2004.
- منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤوساء والمرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، ط1، 2015.

الرسائل الجامعية والأطروحات

- إيناس فوائد نواوي خلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير، كلية الشرقية، جامعة أم القرى مكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ / 1429 هـ.
- باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات لدى مدرسي المدارس الابتدائية والمتوسط والثانوي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008

- باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوماتية لدى مدّرسي المدراس الابتدائية والمتوسطة والاعدادي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008.
- براقوبة أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط، دراسة حالة مؤسسة مداجن عريب بعين سبام، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند الحاج، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2013، 2014.
- بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دارسة حالة، جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي محند اولحاج، البويرة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، 2012/2011.
- بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة ليسانس في علم النفس، كليو العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011.
- تغريد سليمان أبو سنينة، اثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندس القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2008.
- جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، دراسة ميدانية بجامعة باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008/2007.
- حنان عبد الرحيم الأحمدي، الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الأولية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، الكويت، العدد 3، مجلد 13، سبتمبر 2006.
- د. فرح هويدي محمد، د. أشرف عبد العظيم أحمد، ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية، لدى عينة من مدراء المدارس بمدينة البيضاء، موضوع البحث، جامعة عمر المختار، كلية الآداب، كلية التربية، البيضاء، 2014.

- رزاق بعرة إيمان، رعاش فائزة، ضغوط العمل على أداء العاملين – دراسة حالة مؤسسة الضرائب، ورقلة، رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، 2013.
- شارف مليكة خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو، 2011/2010.
- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دارسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز، جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2010/2009.
- العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية، ولاية جيجل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة ماجستير، 2007.
- العربي حكيم، منقلاتي يزيد، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفطال وحدة غاز البترول المميع بالبويرة، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة اكلي محند الحاج، البويرة، 2014/2013.
- عزيون زهية، التحفيز وأثره على الرضا للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة، وحدة نوميديا– قسنطينة – رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2007/2006.
- عيساوي وهيبة، اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة تخرج تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، مدرسة دكتوراه إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات، 2012.

- قوراي حنان، الضغط المهني بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2013.
- لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر، 2014.
- مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2010.
- مجيدر بلال، تماسك جماعة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج ENAVA، بولاية جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009.
- محمد حسن خميس أبو جمعة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية، 1433هـ/2012م.
- محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، 2012.
- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وآثارها على الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية – غزة–، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجيستير، 2009.

- محمد علي الروسان، مناور فريد حداد، الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة سطيف، الجزائر، 2003.
- النوشان علي، ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في الرياض، أكاديمية نايف للعلوم العربية، رسالة ماجيستير، 2004.
- 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.

المجلات

- أ . عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، كلية العلوم الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2012، العدد 26.
- إيمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، مجلد 18، العدد الأول، سوريا 2002.
- 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.

الملتقيات والدراسات:

- إيهاب عبد العزيز عبد الباقي الببلاوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للاستشارات البحثية، شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية، بكلية الآداب، جامعة المنوفية، العدد 11، نوفمبر 2002.

- فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد. العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2001، جامعة محمد خضير، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر الجزائر.

المراجع الأجنبية:

- Mschane , steven and Others , Oraganization,Behavior,Tata Mc Graw-HILL Publishinh Company limited,3rd edition,New Delhi,2005
- Robbins , Stephen P and others, organizational Behavior, pearson Prentice Hail ,12 , Edition , New Jersey,2006

مـــلـــحـــق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر – سعيدة –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم :فلسفة و علم اجتماع

الشعبة: علم اجتماع

الموضوع:

استمارة بحث لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم و عمل

استـــبيان حـــول

الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي

لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة سعيدة

ملاحظة: يرجى الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة مع العلم أن المعلومات تبقى سرية و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

إعداد الطالبة:

- **جبوري فاطيمة**

إشراف الأستاذة:

*** بلعباس فضيلة**

السـنة الجـــامعية

2025/2024

المحور الأول: بيانات عامة

1.الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن: من 20 سنة إلى 29 سنة ☐ 30 سنة إلى 39 سنة ☐ من 40 سنة إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة إلى (فأكثر) سنة ☐

3.الصنف: **أستاذ مساعد (أ)** ☐ **أستاذ مساعد (ب)** ☐

أستاذ محاضر(ب) ☐ **أستاذ محاضر** ☐

أستاذ متقاعد ☐

4.الحالة العائلية:

أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

5. الأقدمية :

أقل من 05 سنوات ☐ من 05 سنوات إلى 10 سنوات ☐

من 10 سنوات إلى 19 سنة ☐ من 20 سنة فأكثر ☐

6. أين تلقيت تعليمك الأكاديمي؟:

داخل الوطن ☐ خارج الوطن ☐ داخل وخارج الوطن ☐

المحور الثاني: الضغوط المهنية

1. هل تعتبر بيئة العمل الخاصة بك مريحة و مناسبة؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐
2. هل تشعر بأن عبئ العمل الملقى إليك يفوق طاقتك؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

3. هل تشعر بالتعب لكثرة الأعمال و تنوعها التي يجب أن تقوم بها(من تقارير، بحوث، محاضرات) نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

4. هل تجد أن الحجم الساعي يتناسب مع عملك؟ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

5. هل تعمل الإدارة على إشراك الأستاذ الجامعي في عملية اتخاذ القرارات؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

6. هل هناك تنسيق بين الأستاذ المحاضر و أستاذ التطبيق في المقياس الواحد؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

7. هل أنت راض عن أسلوب التواصل بين الأساتذة و الطاقم الإداري؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

8. هل تجد صعوبة في الوصول إلى مكان العمل ؟ نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

1.هل تشعر بالرضا عن سياسات الحوافز و الترقيات؟ نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

2.هل تشعر بالرضا إتجاه طبيعة المهام الموكلة إليك؟ نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

3.هل تشعر بالرضا عن جودة التجهيزات والأدوات المتاحة لأداء عملك؟

نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

4.هل لديك الحرية الكافية في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملك؟ نعم ☐ لا ☐احيانا ☐

5.هل تواجه صراعات أو مشكلات مع الزملاء أو المسؤولين؟ نعم ☐ لا ☐احيانا ☐

6.هل تشعر بالرضا عن علاقتك بزملائك في العمل؟ نعم ☐ لا☐ احيانا ☐

7.هل يؤثر الضغط المهني على صحتك النفسية أو الجسدية؟ نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐

8.هل تشعر بالتوتر أو القلق أثناء أداء مهام عملك ؟ نعم ☐ لا ☐ احيانا ☐