



جامعة عباس لغرور - خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



شعبة علم النفس

تخصص: علم النفس الصحة

الرقم التسلسلي:

الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي

دراسة ميدانية بمستشفى حيحي عبد المجيد - قاييس -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم النفس تخصص علم النفس الصحة

إشراف الأستاذ:

د/ عبد الحفيظ معوشة

إعداد الطلبة:

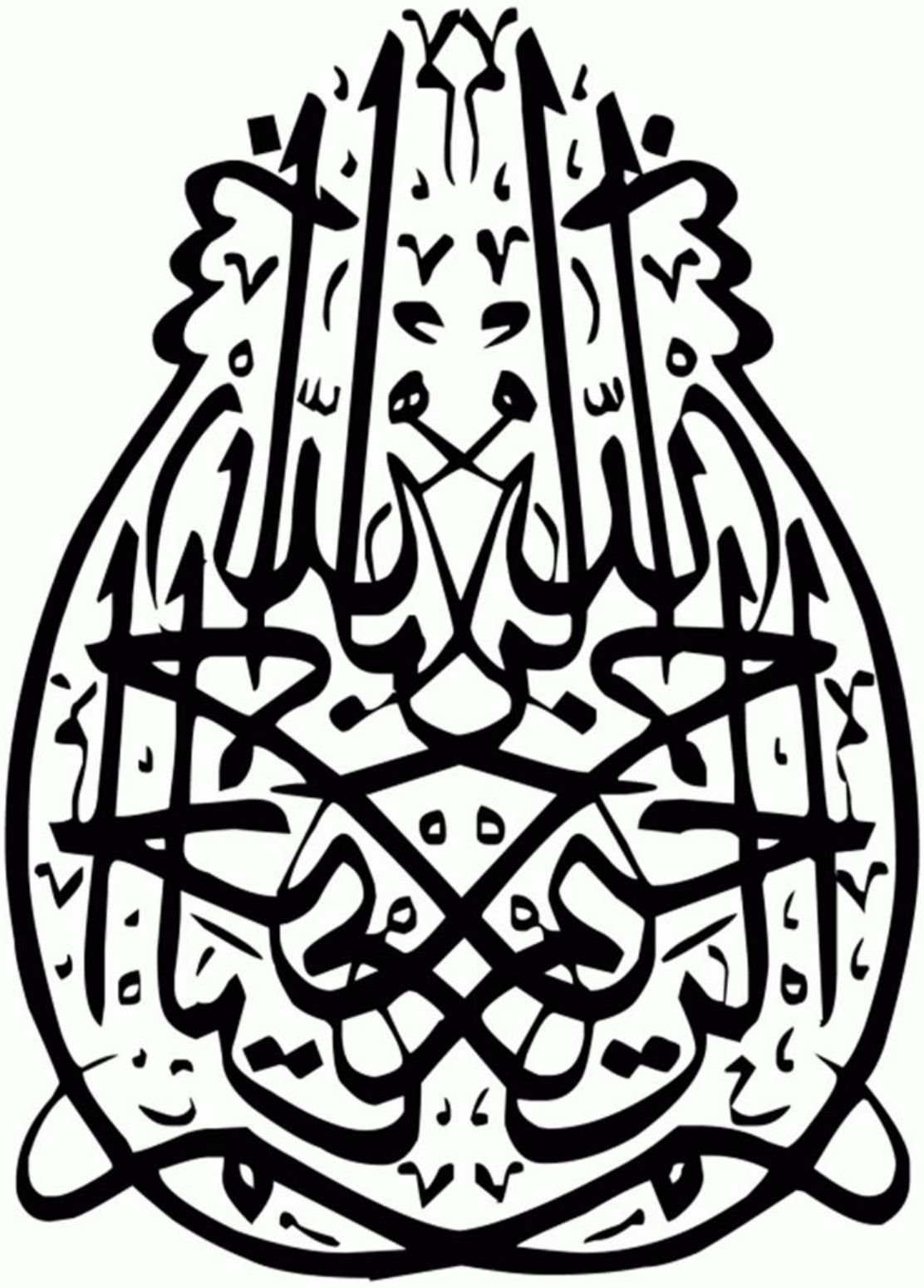
- علي صحراوي

- مهدي غربي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
صهيب سامعي	أستاذ	رئيسا
عبد الحفيظ معوشة	أستاذ	مشرفا ومقررا
سهام الكاهنة شراين	أستاذ	عضوا مناقشا

الموسم الجامعي: 2024/2023



شكر وتقدير

ان الحمد لله نعمده حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه انطلاقا من قول الرسول صلى الله عليه وسلم (من لم يشكر الناس لم يشكر الله) ، فإننا نتوجه ببالح شكرنا إلى أستاذنا الفاضل - معوشة عبد الحفيظ - ، لإشرافه على هذا البحث ومساعدتنا على إتمامه بتوجيهاته القيمة، ونصائحه الثمينة، وإرشاده السليم وكفأته العلمية في إدارة هذا العمل. كما يقودنا واجب الاعتراف بالشكر للأساتذة المناقشين، لما بذلوه من جهد ووقت في قراءة هذا البحث وتقويمه ، كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قال رب اشرح لي صدري (25) ويسر لي أمري (26) واحلل عقدة من لساني (27) يفقهوا قولي (28)" سورة طه الآية 25-28.

الحمد لله الذي أماننا لإعداد هذا البحث وصل الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أهدي عملي هذا إلى:
إلى الذي ساندني ودعمني من أول خطوة: "أبي الغالي، أطال الله في عمرة"

إلى التي سهرت على تربيته، إلى نبع العنان "أمي الغالية حفظها الله"

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل طلبة قسم علم النفس الصحة

إلى كل من درسني وعلمني حرفاً من الطور الابتدائي إلى هذه المرحلة

الطالب علي صراوي

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى أمي العزيزة نبع الحنان أطال الله في
عمرها

إلى روح والدي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته
إلى ابنتي وقرّة عيني حبيبتي الغالية أسينات
إلى إخوتي و أخواتي الأعماء و عائلاتهم كل باسمه و مقامه
إلى كل أصدقائي و زملاء العمل و زملاء الدراسة
إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد

الطالب عربي مهدي

مستخلص الدراسة:

تناولنا في هذه الدراسة الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالرضا الوظيفي في مستشفى حيحي عبد المجيد قايس، ومن خلال نتائج الدراسة الميدانية تبين لنا عدم وجود علاقة إرتباطية بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي، وهذا الأخير الذي تناولنا فيه ثلاث متغيرات وهي الأجر، محتوى العمل ونمط الإشراف والتي تبين لنا من خلال حسابنا لمعامل الإرتباط بين هاته المتغيرات محتوى العمل، نمط الإشراف (الضغط النفسي المدرك أنه توجد علاقة جد ضعيفة، تؤكد عدم تأثير هذان المتغيران بمتغير الضغط النفسي المدرك ، هذا الأخير الذي يعتبر من المواضيع التي بدأت تتال القسط الكبير من الدراسات لما لها من أهمية في حياة الأفراد وكذلك في حياة المنظمات، إلى جانب الرضا الوظيفي الذي يعتبر من بين المتغيرات التي تحظى بإهتمام الدارسين نظرا لإرتباطه بواقع ووضعية العامل في المؤسسة، وهناك العديد من العوامل التي تؤثر عليه ابتداء من عمل الأجر، وكذلك محتوى العمل وصولا لنمط الإشراف... وهي العوامل التي تناولناها في بحثنا هذا، كما توصلنا الى ان هناك علاقة بين متغير الأجر والضغط النفسي المدرك أي ان الاجر مهم جدا في حياة الموظف حتى لا تكون له ضغوط في ممارسة مهامه ويكون له مردود أفضل، ولهذا فإننا نعتقد بأن البحث في هذا الموضوع يحتاج إلى إتمام أكثر ودراسة أشمل وأعم، لأننا اقتصرنا على ثلاث متغيرات فقط.

ولهذا نقترح مواصلة البحث في هذا الموضوع والإعتماد على متغيرات أخرى، ويمكننا القول في الأخير أنه يجب محاولة التقليل من مسببات الضغط النفسي المدرك وذلك بمراعاة الطبيعة والظروف التي يمارس فيها العمل، من أجل تحقيق أعلى درجات الرضا لدى العمال وبالتالي يمكن تحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا.

Study extract

In this study, we dealt with psychological pressure and its relationship to job satisfaction at hayhi Abdul Majid Qais hospital, and through the results of the field study, we found out that there is no correlation between psychological pressure and job satisfaction, the latter in which we dealt with three variables, namely remuneration, work content and supervision pattern, which showed us through our calculation of the correlation coefficient between these variables individuals as well as in the life of organizations, besides satisfaction There are many factors that affect him, starting from the wage work, as well as the content of the work to the type of supervision... We have also found that there is a relationship between the variable of remuneration and psychological pressure, that is, remuneration is very important in the life of an employee so that he does not have pressures in the exercise of his duties and have a better return, and therefore we believe that research on this topic needs to be completed more and a more comprehensive and general study, because we limited ourselves to only three variables.

Therefore, we propose to continue research on this topic and rely on other variables, and we can finally say that we should try to reduce the causes of psychological stress by taking into account the nature and conditions in which work is practiced, in order to achieve the highest degrees of satisfaction among workers and thus the goals of the individual and the organization can be achieved together.

Therefore, we propose to continue research on this topic and rely on other variables, and we can finally say that we should try to reduce the causes of psychological stress by taking into account the nature and conditions in which work is practiced, in order to achieve the highest degrees of satisfaction among workers and thus the goals of the individual and the organization can be achieved together.

فهرس المحتويات:

شكر وعران

إهداء

ملخص الدراسة

الفصل التمهيدي

الإطار العام للدراسة

6	مستخلص الدراسة:
14	مقدمة :
15	أهمية إختيار البحث:
17	تحديد الفرضيات:
19	- تحديد المصطلحات:
20	الدراسات السابقة:
30	تمهيد:
30	1- مفهوم الضغط النفسي المدرك :
32	2- أنواع الضغط النفسي المدرك :
32	3- النظريات المفسرة للضغط النفسي:
33	4- أعراض ومظاهر الضغط النفسي المدرك :
37	5- أسباب لضغط النفسي:
38	6- آثار الضغط النفسي المدرك :
41	7- إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المدرك :
45	ثالثا: - قياس الرضا الوظيفي
45	رابعا: - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
49	2- طبيعة الرضا الوظيفي:
50	3- قياس الرضا الوظيفي:
54	4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
71	5- مؤشرات الرضا الوظيفي:
79	6- نظريات الرضا الوظيفي:
105	الدراسة الاستطلاعية

فهرس المحتويات

106	1- تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة:
107	4- المنهج المستخدم في الدراسة:
108	5-أدوات البحث:
112	عرض النتائج و مناقشتها:
124	3- تفسير النتائج في ضوء فرضيات البحث:
130	خاتمة:
133	قائمة المراجع:
141	ملاحق

الملاحق

فهرس الجداول

114	الجدول رقم 1: يمثل الجنس
115	الجدول رقم 2: يمثل السن
116	الجدول رقم 3: يمثل مدة العمل
117	الجدول رقم 4: نوع الوظيفة
118	الجدول رقم 5: الحالة العائلية
119	الجدول رقم 6: نظام العمل
120	الجدول رقم 7: مؤسسة العمل
121	الجدول رقم 8: استجابة العينة للمقاييس
122	الجدول رقم 9: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي
122	الجدول رقم 10: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و أبعاد الرضا الوظيفي ..

فهرس الأشكال:

- الشكل رقم 1: يوضح نظرية Z لـ وليام أوشي 102
- الشكل رقم 2: يمثل الجنس 114
- الشكل رقم 3: يمثل السن 116
- الشكل رقم 4: يمثل مدة العمل 116
- الشكل رقم 5: نوع الوظيفة 117
- الشكل رقم 6: الحالة العائلية 118
- الشكل رقم 7: نظام العمل 119
- الشكل رقم 8: مؤسسة العمل 120

فهرس المحتويات

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد

- 1- مقدمة إشكالية
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية موضوع الدراسة
- 4- أهداف موضوع الدراسة
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا
- 6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها
- 7- فرضيات موضوع الدراسة

خلاصة

مقدمة :

يعد الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة بحيث يمكن القول بأن الأفراد العاملين أكثر سعادة من الأفراد غير العاملين وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة ايجابية وثيقة بين رضا الفرد عن عمله وبين نوعية وكمية انتاجه وتؤكد العديد منها على أهمية التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة من أجل تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الايجابية وتصويب النواحي السلبية والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين وبروحهم المعنوية بما ينعكس ايجابيا على تحقيق الأهداف المرجوة وإشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية.

وبالنظر الى مهنة منتسبي قطاع الصحة، نجدهم يواجهون الكثير من التحديات والضغوطات، فتقع على عاتقهم مسؤولية حياة وصحة الأفراد كل حسب وظيفته داخل القطاعات الصحية كما تحتاج مهنتهم الى متابعة التطور العلمي والتكنولوجي والمساهمة في حل المشاكل الصحية وارتقاء الصحة.

وتمثل الضغوط النفسية خطرا على منتسبي القطاع الصحي كما تهدد مزاولتهم لمهنتهم بسبب ما ينشأ عنها من تأثير سلبية عليهم، تتمثل في عدم الرضا المهني، وضعف مستوى الأداء، وعجزهم عن الإبتكار داخل أماكنهم المختلفة، وشعورهم بالإرهاك النفسي وضعف الدافعية للعمل، مما يؤدي الى انخفاض مستوى تنمية الصحة.

ومن هذا المنطق جاءت فكرة دراسة هذا الموضوع والذي يهدف إلى الكشف عن إمكانية وجود علاقة أم عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي المدرك والضغوط النفسية لدى منتسبي القطاع الصحي بإختلاف مهنتهم.

أهمية إختيار البحث:

تكمن أهمية إختيار هذا البحث في عدة وجوه من أهمها:

- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط ونتائجها وفهم وتفسير أبعادها وآثارها.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي.
- تبرز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المنظمات ألا وهما الضغط النفسي و الرضا الوظيفي.
- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية ورسم السياسات الكفيلة بتخفيف أثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العمال وكذلك تحقيق الرضا الوظيفي.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

يعد منتسبي القطاع الصحي الأساس الذي تقوم عليه عملية إرتقاء الصحة، لذا لا بد من أن يتمتعوا بصحة نفسية وجسدية جيدة وبشخصية متكاملة ومترنة تعكس مستوى مقبولاً من الرضا عن العمل، إذ أن تصرفاته ونظراته إتجاه عمله تنعكس مباشرة على إرتقاء الصحة وفي حياة الموظف في قطاع الصحة الكثير من الضغوطات النفسية التي تفرضها مهنته بما فيها من صعوبات وتحديات تؤثر عليه وعلى صحته النفسية والبدنية، ويظهر ذلك من خلال رضاه عن عمله وتقبله له في ظل هذه الضغوطات .

فالضغوطات النفسية من الظواهر الحياتية التي يختبرها الانسان فإما أن يتكيف معها ويتغلب عليها أو لا يتحملها، فيئن تحت وطئتها ويصاب بالإحباط والإعتلال.

تشكل الضغوط جزء من حياة الافراد والمجتمعات نظرا لكثرة تحديات العصر الحالي وزيادة مطالبه فلا يكاد مجتمع من المجتمعات يخلو من هذه الضغوط بحيث أصبح من الصعب تفاديها أو تجاهلها مما يدفع بغلبية الناس الى مجابقتها ومحاولة التعايش، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد أو علاقاتهم الأسرية والاجتماعية فحسب بل يمتد إلى بيئة العمل فيحد من الأداء الوظيفي ويخفض من مستوى الرضا الوظيفي خاصة لدى منتسبي القطاع الصحي.

حيث يتعرض منتسبي القطاع الصحي إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل غير فعالة، ولا تكفي لإشباع حاجاتهم إلى التقدير والإنجاز وتحقيق الذات.

و تعد مهن منتسبي القطاع الصحي من المهن الضاغطة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط النفسية، التي تجعل الموظف غير راض عن مهنته وغير مطمئن لها، وما يترتب عليه من آثار سلبية كثيرة تنعكس على عطاءه وتوافقه النفسي والمهني.

لهذا فإن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية بيئة عمل كانت، حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف المسطرة والمرجوة.

و الرضا الوظيفي كما نعلم هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد ويمكن ان يعبر عنه في درجة انعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكهم الظاهري فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي، فكلما كانت مشاعر الإستياء من العمل قوية كان لذلك أثر على سلوكهم، كأن يلجئوا إلى التغيب المتكرر أو الإنتقال إلى عمل آخر أو كثرة شكاويهم وتذمرهم إزاء أوضاعهم والعكس صحيح.

الرضا الوظيفي كونه حالة انفعالية يصعب التحكم فيها، وذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث إشباع حاجات الفرد كشعوره بالأمن والإرتياح وكدليل لاعتراف القائمين عليه بأهميته ومكانته ونظرة المجتمع إليه كدليل للنجاح والتفوق وكذلك محتوى العمل الذي يعتبر عنصر مهم جدا في زيادة ارتباط الفرد بمنصبه، فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية وتسمح للفرد بإبراز قدراته العالية كلما كان راض عن عمله، وكذلك وجود نمط إشراف مراعي لانشغالات واهتمامات العمال.

و على اعتبار ان الرضا الوظيفي حالة وجدانية سارة تنتج تقويم جهد العامل ومدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها، وكذا الضغط النفسي المدرك المدرك الذي يعتبر حالة من التوتر الانفعالي الناتجة عن المواقف الصعبة ومحاولة التكيف معها قد تؤثر على جوانب كثيرة من الحياة المهنية

وعليه تم التطرق إلى دراسة الضغط النفسي المدرك المدرك والرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي والكشف عن العلاقة بين هذين المتغيرين الهامين لدى الفرد في المؤسسة التي يعمل بها، وفي ضوء ذلك يمكن صياغة المشكلة في السؤال التالي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك المدرك والرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي؟

تحديد الفرضيات:

- الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك وبين الرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي.

الفرضيات الجزئية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك والأجر.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك ومحتوى العمل.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك ونمط الإشراف.

أهمية إختيار البحث:

تكمن أهمية إختيار هذا البحث في عدة وجوه من أهمها:

- إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على خصائص الضغوط ونتائجها وفهم وتفسير أبعادها وآثارها.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي.
- تبرز أهمية هذا البحث بأنها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المنظمات ألا وهما الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي.
- تبرز أهمية الدراسة في أنها قد تلفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالضغوط النفسية ورسم السياسات الكفيلة بتخفيف آثارها مما يترتب عليه تحسين في أداء العمال وكذلك تحقيق الرضا الوظيفي.

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة، للوصول الى ما اذا كان علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي، في ضوء مبررات الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- محاولة تشخيص عوامل الرضا الوظيفي وتحديد مدى تأثير الضغط النفسي عليها.

- التعرف على العلاقة القائمة بين الضغوط و بين معدل الرضا الوظيفي.
- محاولة تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي وعامل الأجر لدى العمال.
- تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي ومحتوى العمل.
- تحديد الارتباط الموجود بين الضغط النفسي ونمط الإشراف.

- تحديد المصطلحات:

- **الضغوط:** هي استجابة تكيفية لدى الفرد تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة للتفاعل مع البيئة وتتمثل في إختلاف التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالبا إلى مشكلات صحية وجسمية ونفسية. (الأحمدي، 2002، صفحة 19)

الضغط: وينتج عن عوامل البيئة، تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

فالضغوط النفسية هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته و التي تسببت في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر وعدم الشعور بالامان الوظيفي. (حسن ر.، 2003، صفحة 399)

الرضا: وهو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور أن يحققه من عمله، هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية. (دويدار، صفحة 45)

فالرضا الوظيفي شعور داخلي بالإرتباح يصعب تحديد بعمل نمط واحد، قد يكون متعلق بالأجر الإشراف أو محتوى العمل.

التعريف الاجرائي: من خلال التعاريف والمفاهيم التي سبق ذكرها يمكن استخلاص تعريف إجرائي مؤداه: أن الرضا الوظيفي شعور داخلي بالارتياح يصعب تحديده

بعامل واحد و لا يمكن خلقه بالحوافز المادية وحدها وما تتيحه له من إشباع ، و لا يتعلق بمحتوى العمل فحسب بل يتعدى ذلك ليشمل الظروف بالعامل فيه منفذا مناسبة لقدراته وطموحه وسماته الشخصية وعلى هذا الأساس فإن الدراسة الراهنة تستخدم مفهوم الرضا لبيان مدى إشباع العامل لحاجياته واستقراره في العمل.

الدراسات السابقة:

1 الدراسات السابقة حول الضغط النفسي:

• دراسة بيورك وريتشارد سون:

قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب من خلال دراسة طويلة على عينة شملت 2087 طبيبا في كندا في هذه الدراسة إستخدما أداة استبيان تتضمن عدة مقاييس منها مقياس لمصادر ضغوط العمل ومقياس عام للضغوط إضافة إلى مقاييس للرضا الوظيفي، وبلغت نسبة الإستبيان الراجعة (60%)، من إجمالي الاستبيانات الموزعة، وتم في هذه الدراسة التوصل إلى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها حجم العمل، المشاكل الاقتصادية، الهموم العائلية، المرض، المنظمة، الزملاء، إجمالي ساعات العمل، مدة المناوبات، المتطلبات المهنية.

• دراسة Happlin et Hipps 1991:

لقد اهتم الباحثان بإجراء دراسة حول الضغط النفسي لدى المعلمين: وقد أجريا بحثا لتحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها المعلمون وقد شملت العينة 219 معلما ومعلمة، طبق عليهم مقياس للضغوط النفسية لدى المعلمين، وقد أشارت النتائج إلى أن كثرة المسؤوليات المهنية والعلاقات بين المعلمين والإدارة والزملاء والطلاب،

هي من المراحل الرئيسية المولدة للضغوط لنفسية ومستوياتها لدى المعلمين، كما تبين وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون ومستوى الأداء المتوقع منهم.

• دراسة الدكتورة الأحمدي عبد الرحيم حنان 2002:

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء " المصادر والأعراض" جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ومن أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية والإستقلالية المهنية وغموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرهما.

• دراسة الدكتور الهاشمي لوكيا وآخرون 2002-2003:

دراسة بعنوان الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين، جاء من خلال دراسة نفسية إجتماعية و تنظيمية بمكتبات جامعة منتوري قسنطينة. ومن أهم نتائج هذا البحث تظهر بأن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا بالحوافز، الإدارة و النظرة الإجتماعية لمهنة المكتبي، ظروف العمل، وهي عوامل تؤدي إلى نشو توتر نفسي لديهم. (الأحمدي، 2002، صفحة 68)

2 الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي:

أولا عوامل الرضا الوظيفي:

هي دراسة ميدانية أجريت بجامعة ميتشغان بالولايات المتحدة سنة 1950 بهدف التعرف على جملة العناصر والعوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات و شركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أسفرت على النتائج الآتية:

- أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بالوظيفة.
- أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بسياسة المؤسسة القوانين والهيكل التنظيمية.
- أن عناصر الرضا الوظيفي ذات الطابع المالي لها ارتباطا بالمركز الإجتماعي.

إنطلاقا من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها كمنطلق لكاف و ملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضيا عن عمله، بالرغم من أنها لم تشر إلى الجانب النفسي للعامل، كالأحاسيس التي تنبئ عن رضاه أو عدم رضاه، بوظيفته. (صالح، 1966، صفحة 35)

ثانيا: الرضا والمؤسسة السياسية: أجريت هذه الدراسة من طرف العالمين سنيذ وبولارد سنة 1983 على عينة، بالولايات المتحدة الأمريكية مكونة من 92 موظف بولاية فرجينيا و هذا بغية التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، التعليم، مدة العمل، الراتب، خصائص الوظيفة، والرضا الوظيفي، وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية والرضا الوظيفي.

- تنخفض درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التي يزداد فيها تسلسل و تقييم العمل ، و تزداد درجته في المؤسسات المطبقة لإجراءات عمل واضحة و محددة.

- ثالثاً: الرضا الوظيفي لدى الممرضات:

قامت الباحثة لوبيير سنة 1966 بإجراء دراستها على عينة تضم 842 ممرضة قصد معرفة أسباب الرضا و عدم الرضا لديهم.

وكاننت النتيجة التي توصلت إليها هي وجود ثلاث فئات من العوامل المشكّلة للرضا و المتمثلة في: المظهر التقني للعمل، المظهر الإجتماعي، المكانة المهنية.

و تبين لها أن كل من المظهرين الأول و الثاني يشتملان على مجموعة من الأسباب المتبوعة بجملة من النسب وهي كالاتي: (أرزقي، 1997، الصفحات 137-138)

أ- المظهر الإجتماعي 49 %:

-العلاقات الانسانية 33 %

-مساعدة المرضى 08 %

-الحياة الجماعية 08 %

ب- المظهر التقني 44 %:

-المهنية التقنية 23 %

-فعالية وأهمية العمل 18 %

-تنوع المهام 03 %

عند تحليلها للنتائج التي توصلت إليها استنتجت أن الرضا على المظهر الإجتماعي يعود أساسا لكون الممرضات على علم بأهمية الجهد المبذول من طرفهن، أما الرضا عن المظهر التقني للعمل فيعود إلى اعتبار المهنة مسببا من مسببات الرضا . إذ تسمح لهن بتوظيف قدراتهن المهنية، و بالتالي فإن العمل في نظرهن هو وسيلة الإتصال بالعالم الخارجي، وكذا وسيلة إثبات وجودهن إلى جانب ما ينشأ من علاقات إجتماعية، صداقات بينهن و بين المرضى مما يتيح لهن إشباع بعض الغرائز كغريزة الأمومة و الحنان و العطف. (أرزقي، 1997، الصفحات 137-138)

رابعا: الدافع والرضا الوظيفي وعلاقة الجوانب النفسية بها:

تعتبر هذه الدراسة خلاصة الأبحاث و الدراسات التي قام بها لولير وزملائه سنة 1973 بالولايات المتحدة الأمريكية و هذا انطلاقا من دراسة الدافع والرضا، إذ يرى أن الجوانب والظروف النفسية المحددة لرضا العامل تندرج ضمن ثلاثة عناصر متكاملة:

الراتب، الإشراف و الترقية و القوانين داخل التنظيم، الرضا عن محتوى العمل .

إن هذه الدراسة عبارة عن نموذج يبين الفرق بين (أ) و(ب) حيث (أ) يمثل شعور أو مشاعر الشخص ما ينبغي الحصول عليه و(ب) هو ما يدركه الشخص أنه فعلا قد حصل عليه.

انطلاقا من هذا النموذج يقيس لولير حالتي الرضا و عدم الرضا من خلال ما يلي:

- عندما يكون (أ = ب) بمعنى أن المكافأة الفعلية تساوي العدالة أو الإنصاف المدرك لهذه المكافأة، كذلك القول بأن هناك تساوي بين ما يتحقق بالفعل و ما ينبغي الحصول عليه و بالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.

- عندما يكون (أ > ب) أي تنبؤ عدالة المكافأة الجزء المتوقع أكبر أو يفوت لكمية أو مقدار المكافأة الفعلية، بمعنى أن المتحقق أقل مما ينبغي تحقيقه، وبالتالي عدم الرضا. (العديلي ن.، 1980، صفحة 195)

خامسا: مواقف واتجاهات موظفي القطاع الحكومي تجاه اعمالهم ودرجة الرضا عنها:

هي دراسة ميدانية اجراها الباحث ناصر محمد العديلي سنة 1980 على عينة اختيرت من القطاع الحكومي في مختلف الوزارات و المصالح الحكومية في الرياض توجد مراكز فيها دراسة الدوافع و الرضا لدى هؤلاء الموظفين تجاه اعمالهم في المصالح الحكومية، و كانت النتيجة العامة أنهم راضون بشكل عام عن أعمالهم، نتيجة التجانس الحاصل في المجتمع السعودي إلى جانب وجود عوامل أخرى مساعدة على تحقيق درجة الرضا والمتعلقة بمحتوى الوظيفة وهذا من خلال:

- النمو النفسي و الفرصة في اتخاذ القرار.
 - الراتب و الضمانات.
 - المسؤولية والإعتراف.
 - ملائمة الطرق المتبعة في الإشراف مع ظروف ومتطلبات العمل والحالة الإجتماعية.
 - أنظمة و إجراءات الإدارة والإعتراف الشخصي.
 - فرصة التقدم والترقي، السمعة والمكانة الاجتماعية.
- كما أظهرت الدراسة حسب ترتيب درجات الرضا الوظيفي نوعان من النتائج:

درجات الرضا المنخفضة	درجات الرضا المرتفعة
<p>الفرص التي توفرها المؤسسة للمساعدة و الترقية</p> <p>الراتب و كسمية العمل الذي يؤديه الموظف</p> <p>- مقارنة ساعات العمل بساعات عمل الموظفين الآخرين الذين يمارسون نفس النشاط</p> <p>تاحة الفرص للموظف للإدلاء بآرائه و التعبير عن افكاره الخاصة بالعمل</p> <p>الحوافز و حرية المشاركة في اتخاذ القرار</p>	<p>العلاقة مع الزملاء.</p> <p>العلاقة و الإعتراف من قبل المسؤولين.</p> <p>ظروف العمل و بيئته المادية.</p> <p>نوعية العمل و نشاطاته المختلفة</p>

- و كتعليق عام عن نتائج هذه الدراسة:

هي أن ارتفاع درجة الرضا لدى الموظفين مرتبط بنوعية و طبيعة الوظيفة، و توفر بيئة عمل ملائمة و مواتية لإنجاز العمل، و أن انخفاض درجة الرضا مرتبط بسوء الوظيفة ، ، و عدم ملائمة ظروف العمل.

سادسا: الرضا الوظيفي وعلاقته بالعمر:

هي دراسة مشابهة لدراستي سنيزد وبولارد قام بها ويلبر LEE WILBER سنة 1985، حيث، أجراها على عينة تتكون من 170 موظف حكومي في الولايات المتحدة الأمريكية، و كان الهدف منها هو البحث عن العلاقة بين العمر و الرضا

الوظيفي ومدى تأثر هذه العلاقة ببعض المتغيرات الأخرى كالمستوى التعليمي، الراتب، مدة العمل، خصائص المهنة، وأسفرت نتائجها على مايلي:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و الرضا الوظيفي.
- الرضا يزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات السابقة فهي لا تؤثر على هذه العلاقة.

و خلاصة القول أن هذه الدراسة قد وضحت أن درجة الرضا تزداد بتقدم العمر، أما بقية المتغيرات فلا تؤثر على هذه العلاقة.

الإطار النظري:

الفصل الثاني

الضغط النفسي المدرك

الفصل الثاني: الضغط النفسي المدرك .

-تمهيد.

أولاً: مفهوم الضغط النفسي المدرك .

ثانياً: أنواع الضغط النفسي المدرك .

ثالثاً: النظريات المفسرة للضغط النفسي.

رابعاً: أعراض ومظاهر الضغط النفسي المدرك .

خامساً: أسباب الضغط النفسي المدرك .

سادساً: آثار الضغط النفسي المدرك .

سابعاً: إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والتعامل معها.

تمهيد:

يعتبر الضغط النفسي المدرك أمر طبيعي يتعرض له الإنسان في الأوقات المختلفة من حياته اليومية، فهذا الأخير يواجه أنواع شتى من الضغوط، في المدرسة، في العمل، في الأسرة، وبين الأصدقاء وعلى جميع المستويات المختلفة الاقتصادية والثقافية والتربوية.

وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى كل من مفهوم الضغط النفسي المدرك وأنواعه وأهم النظريات المفسرة له مع التطرق أيضا إلى أعراضه والآثار المترتبة عليه.

1- مفهوم الضغط النفسي المدرك :

1-1- لغة: ورد مفهوم الضغط في معجم الوسيط (ضاغطة) بمعنى زاحمة، وضغطه ضغطا بمعنى زحمه إلى شيء ما كالحائط أو غيره.

وفي حديث (لتضغطن على باب الجنة) أيتزحمون. (محمد، 2008، ص 159).

1-2- إصطلاحا: يرجع سميث 1993 smith المعنى الإشتقائي للمصطلح إلى الأصل اللاتيني فكلمة الضغط stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stictus وهي تعني الصرامة وتدل ضمنا على الشعور بالتوتر وإثارة الضيق. (حسين، 2006، ص 16).

كما يرى سيقران الضغوط هي مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة ما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية تؤثر على الجوانب الشخصية للفرد، وفي نفس السياق يرى القسبي أن الضغوط هي كل ما يواجهه الفرد في حياته من العواقب والصعوبات والمواقف الأحداث الحياتية الضاغطة التي تفوق طاقته على احتمالها ويعجز عن إيجاد الحلول المناسبة لها الأمر الذي يشعره، بحالة من الإجهاد

وعدم الإرتياح النفسي وقد يؤدي إلى اعتلال صحته الجسمية والنفسية. (خليفة، عيسى، 2008، ص 134).

ويرى سكينر (Skinner 1980) أنها أحد المكونات الطبيعية في الحياة اليومية للفرد، وهي تنتج عن تفاعله مع البيئة ولا يمكن تجنبه، ومعظم الناس يواجهون الضغوط بفاعلية إلى الدرجة التي تفوق شدة قدرتهم على المواجهة، فيشعرون بتأثيراته البيئية عليهم.

فيرى (كوكس) في ذات السياق أن الضغط ينتج نتيجة أي صراع بين المطالب الملقاة على الفرد وقدراته على التعامل معها حيث يفكر الفرد في المطالب ويفكر في قدراته وأن اختلال التوازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط وإن هذا الضغط ينتج من تفاعل الفرد مع بيئته سواء كانت هذه البيئة داخلية أم خارجية ويبرز عندما يكون هنا كتعارض بين حاجات الفرد وقدراته على تلبية هذه الحاجيات. (حسين، 2011، ص 32).

إن مفهوم الضغط النفسي المدرك يشير إلى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكلياته أو جزء من هو بدرجة تولد لديه إحساسا بالتوتر وتشويها في تكامل شخصيته وعندما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه ولها آثار على الجهاز البدني والنفسي للفرد حيث يعانها الفرد حينما يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته أو في موقع صراع حاد أو خطر جدا. (حسين، 2006، ص 55).

وعليه نستنتج من كل هذا التعاريف أن الضغط النفسي المدرك هو حالة من التوتر النفسي (الشعور بالضيق) والعضوي ناتجة عن التهديد الذي يتعرض له الفرد من البيئة المحيطة به (مختلف المتطلبات التي تفوق قدرته وإمكانياته التوافقية والعادية).

2- أنواع الضغط النفسي المدرك :

يمكن القول بوجه عام أن الضغط النفسي المدرك ليس بالضرورة شيء سلبي بل يكون في بعض الأحيان دافعا للإنجاز والأداء وعليه يمكن تصنيف الضغط النفسي المدرك إلى نوعين، وهما:

-الضغط النفسي المدرك الإيجابي.

-الضغط النفسي المدرك السلبي.

1-2-الضغط النفسي المدرك الإيجابي:

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

2-2-الضغط النفسي المدرك السلبي:

وهو ما يطلق عليه الضيق distress وهو صورة مدمرة للضغوط ويؤدي إلى إختلال وظيفي في تكيف الكائن وكذلك إختلال في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء. (فاروق، 2005، ص 167).

3- النظريات المفسرة للضغط النفسي:

3-1 النظرية البيولوجية: يتمحور مضمون هذه النظرية حول التغيرات الفيزيولوجية التي تحدث للجسم نتيجة لمحاولة الفرد التكيف مع المواقف الضاغطة، وقد حدد سيللي³مراحل للدفاع ضد الضغط وهي الفرع، المقاومة ومرحلة الإجهاد.

3-2نظرية التفسير الفكري: ركز "موراي" على فكرة عدم الفصل بين الحاجة ومفهوم الضغط وقد استمد تفسيره من نظرية التحليل النفسي ولكنه عوض الغرائز بالحاجات

التي تعتبر من محددات السلوك، والضغط هي القوة التي يتعرض لها هذا السلوك لبلوغ أهدافه، وقد ميز بين نوعين من الضغط هما: ألفا وبيتا.

3-3- النظرية النفسية: تركز هذه النظرية على موضوع القلق، وقد ربط "سيبلرجر" بين قلق الحالة والضغط في تفسيره للضغط، لأن قلق الحالة يشير إلى الظروف الضاغطة ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق.

4-3- النظرية المعرفية:

تفسر هذه النظرية الضغوط على أساس التفاعل الدينامي بين الفرد والبيئة، كما تفسره على أساس التقويم المعرفي للوقائع وقيم الضغط بعوامل شخصية داخلية تكون بمثابة تصور للموقف وإدراك الفرد للضغط، ثم يحدد الفرد وسائل المقاومة ثم الإستجابة للمثير.

5-3- النظرية السلوكية:

تعتمد هذه النظرية على مبدأ أن الضغوط النفسية تفهم من خلال التعلم هو الربط بين المنبه الشرطي وإستجابة الفرد. (عريس، 2017، ص 89)

4- أعراض ومظاهر الضغط النفسي المدرك :

. يشكو الشخص الذي يعاني من الضغط النفسي المدرك من أعراض مختلفة: فيزيولوجية، نفسية، إنفعالية، فكرية وحتى سلوكية ويمكن إيجازها في:

1-4- الأعراض الفيزيولوجية: وهي كالتالي:

- العرق الزائد.

- التوتر العالي.

-الصداع بأنواعه.

-ألم في العضلات وخاصة "في الرقبة والأكتاف وأسفل الظهر".

-عدم الإنتظام في النوم (الأرق، النوم الزائد، الاستيقاظ المبكر على غير العادة).

-الاضطرابات المعوية (الإمساك، الإسهال، عسر الهضم، القرحة).

-التغير في الشهية (فقدان الشهية، الشراهة).

-اضطرابات جنسية متنوعة.

-اضطرابات الحواس واضطرابات الوظائف الحركية.

-اضطرابات في القلب وفي التنفس.

-رجعة وتقلصات عضلية.

-التعب وفقدان الطاقة. (محمد، 2001، ص 118).

2-4-الأعراض النفسية: وتتمثل في:

-الخوف.

-الضيق.

-الكآبة.

-الشعور بالنقص.

-الغيرة.

-الحقد.

-الخجل.

-الملل.

-الخمول.

-الاستغراق في أحلام اليقظة.

-الشعور بالذنب.

-الخوف من المدرسة. (محمد، 2001، ص119).

3-4-الأعراض الإنفعالية: نذكر منها: (شنشانة وهوام، 2017، ص55).

-سرعة البكاء.

-فقدان الصبر.

-الغضب.

-تقلب المزاج.

-سرعة الانفعال.

-اللجوء إلى العنف.

-الشعور بالإستتراف الانفعالي أو الاحتراق النفسي.

-الإحساس بعدما لأمان.

4-4-الأعراض الفكرية والذهنية:

-النسيان وصعوبة التركيز وإضطرابات التفكير.

-صعوبة اتخاذ القرارات.

-ذاكرة ضعيفة أو صعوبة في استرجاع الأحداث.

-إنخفاض في درجة الإنتاجية أو الدافعية المنخفضة وتزايد عدد الأخطاء وإستحواذ فكرة واحدة معينة على الفرد. (صياد، 2009، ص 84).

5-4-الأعراض السلوكية:

-الزيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير.

-الإفراط في التدخين وتناول القهوة.

-قضم الأظافر ومص الأصابع.

-فساد في العادات والأحوال(كالنظافة).

-اللزمت الحركية.

-إنحرافات سلوكية مثل الكذب والسرقه والانحرافات الجنسية. (صياد، 2009، ص 85)

6-4-الأعراض الخاصة للعلاقات:

-التجنب.

-فقدان الاهتمام بالآخر.

-التفاعل مع الآخرين بشكل آلي.

-نسيان المواعيد وإلغائه اقبل فترة وجيزة.

-تجاهل المسؤوليات. (عسكر، 2000، ص46).

5-أسباب لضغط النفسي:

-تتمثل أسباب الضغط النفسي المدرك في المثيرات التي تؤدي إلى ظهوراستجابة الضغط (المواجهة أو الهرب) لدى الشخص والتي يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع وهي:

1-5-أسباب بيئية جغرافية: يمكن أن تكون سببا مناسباً بحدوث الضغط، مثل:

-ضغوط الغلاف الجوي والحرارة والبرودة والكوارث الطبيعية وأيضا الضغط السكني في الريف والأحياء الشعبية وكذلك ازدحام السكان وقلة الخدمات.

5-2أسباب أسرية:

-المشاكل والشجارات العائلية.

-تغيير مفاجيء في العائلة ك وفاة أحد الوالدين أو ميلاد طفل جديد.

5-3-أسباب نفسية: يحدث الضغط النفسي المدرك عندما ي واجه الفرد متطلبات تفوق حدود قدراته أي تفوق مالمديه من استعدادات ولذا توجه عدة مصادر تؤدي إلى الضغوط النفسية والتي تتمثل في:

الإحباط: من العوامل الهامة التي تشكل جانبا من الضغط النفسي المدرك ولذاي مكن تعريف الإحباط بأنه الحالة التي يشعر الإنسان بها بعدم إمكانية القيام بالنشاط المطلوب أو تحقيق الهدف الذي يسعى إليه.

التهديد: وهو توقع حدوث ضرر اما يصيب الشخص أو وقوع أمر غير مرغوب فيه.

الصراع: وهو حالة نشأ سبب وجود هدفين متعارضين ويحدثا لتعارض لأنا لسلوك الضروري لتحقيق أحدهما يتعارض معا لرغبة في تحقيقا لهدف الآخر.

الحديث الذاتي السلبي: يتمثل في التفكير المتشائم والنقد الذاتي والتحليل المفرط. (شيخاتي، 2003، ص12)

4-5 أسباب إجتماعية: تلعب العوامل الإجتماعية دورا كبيرا في حدوث الضغط النفسي المدرك للأفراد ويختلف من حيث شدته ومصدره طبقا للوسط الإجتماعي الذي ينشأ فيه الفرد، كالفقر الذي يعتبر من بين العوامل الأولى لنشوء الضغط وكذا البطالة، التفاوت الحضاري والثقافي وقلة الرفاهية والوسائل التكنولوجية والضغط السكاني وقلة الخدمات. (الرشيدي، 1999، ص6).

5-5 أسباب مهنية: تعتبر العوامل المهنية من أسباب الضغط النفسي المدرك وتتمثل الضغوط علنا لمستوى المهني في الشعور بالوفاة والعبء والنقل الناشيء عن مهنة الفرد، ومجموعة من الصعوبات المباشرة وغير المباشرة التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله مثل عبء المهنة، ساعات العمل الطويلة..... إلخ. (الرشيدي، 1999، ص5).

5-6 أسباب أكاديمية: تنشأ الضغوط المدرسية من مجموعة من الصعوبات المباشرة وغير المباشرة التي يواجهها التلميذ في المناخ المدرسي والشعور بالعبء جراء الدراسة بصفة عامة حيث تتمثل الضغوط المدرسية في ضغط المناهج والمدارس والإمتحانات والعقوبات والقوانين الصارمة وضغط الزملاء. (القذافي، 1982، ص19).

6- آثار الضغط النفسي المدرك :

6-1 آثار فيزيولوجية: إن أحداث الضغط التي يتعرض لها الفرد تحدث تغيرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد والجهاز العصبي وتتمثل في مايلي:

-إضطرابات الغدد، ومن أمثلتها زيادة إفراز الغدد الدرقية، مرض السكر، التعرق المفرط. -إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم والتنفس، وزيادة نسبة السكر في الدم واضطرابات الأوعية الدموية.

-الإضطرابات المعدية المعوية.

-النقص التدريجي لصناعة الجسم، أرق، مرض متكرر. (عشوي، 2010، ص65).

-بالإضافة إلى العديد من الأمراض السيكوسرمانية) ترهم المرض مصاحب الإحساس بالآلام).

6-2 آثار نفسية (سيكولوجية):

تتمثل في الآليات الدفاعية النفسية وانهايارها إذ يتميز الفرد تحت الضغط ب:

-سرعة الاستثارة والخوف والغضب.

-القلق والإحباط واليأس.

-الشعور بالعجز وفقدان الاستقرار النفسي.

-انخفاض تقدير الذات (السلبية في مفهوم الذات).

-عدم القدرة على التحكم في الإنفعالات والسلوك مع فقدان الثقة بالنفس.

-المتشائمة(السوداوية) للحياة. (حسين، 2006، ص45)

6-3 آثار معرفية:

يؤثر الضغط النفسي المدرك على البناء المعرفي للفرد وبالتالي تصبح العديد من الوظائف العقلية غير فعالة وتظهر هذا لآثار فيا انخفاض الفعالية وقدرات الفرد

العقلية مثل التفكير والانتباه والإبداع والإبتكار والذاكرة، كما يصعب على الفرد تنسيق أداء نشاطاته المعرفية حيث يصبح العقل غير قادرا على التقييم بدقة للظروف الراهنة بالتبعات المستقبلية إلى مشاكل تتعلق بثبوت الإدراك وتغيرات في المزاج والإنفعال وبطء التذكر. (عبد العزيز، 2005، ص34)

6-4 الآثار السلوكية:

- إنخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوب فيها.
- إضطرابات النوم وإهمال المظهر الخارجي والصحة البدنية.
- انخفاض إنتاجية الفرد.

-إضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم. (حسين، 2006، ص44)

6-5 الآثار الإجتماعية:

إن مختلف الأعراض التي تظهر على الفرد مثلا لعدوانية والتهيج وغيرها تؤثر على علاقات الفرد مع المحيط الإجتماعي، سواء مع عائلته أو زملائه في الدراسة أو الحي فينجرعن ذلك الانسحاب من الحياة الإجتماعية إلى حياة العزلة.

وتتمثل مخلفات الضغط النفسي المدرك في الحياة اليومية للفرد من الشعور بانعدام الأمن في علاقته مع عائلته، وتفاهة الحياة الأسرية مما يجعله يرفض المشاركة مع غيره في الحديث والأفكار والنشاطات بالإضافة إلى عجزه عن التكيف مع التغيرات الإجتماعية. (شرايفية، 2020، ص38).

6-6 الآثار المدرسية: يترك الضغط المدرسي آثارا عديدة على مستوى الأداء

المدرسي، نذكرها فيمايلي:

-سوء التكيف المدرسي.

-التسرب المدرسي (وهو إنقطاع المتعلم عن الدراسة دون عودة إليها مسببا خسارة على نفسه وعلى أسرته).

-الغياب المتكرر والتأخر عن المدرسة.

-الغش في الإختبارات والذي يتمثل في حصول التلميذ على الإجابة عن قرين أو مصدر آخر. (المعاينة وجفيمان، 2009، ص63)

7- إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المدرك :

7-1- إنقاذ الأفكار السلبية: وهي إستراتيجية لاشعورية، يسعى من خلالها الفرد إلى أن يغير أفكاره السلبية بشكل تدريجي إلى أفكار أكثر عقلانية تمكنه من التصرف بشكل مناسب للموقف.

(حسين، 2006، صص500)

7-2- أحاديث الذات: تقوم على فكرة أن الفرد يمكنه مواجهة الأحداث الضاغطة والصعوبات التي تواجهه في الحياة وإذا استطاع التخلص من الأحاديث السلبية نهائيا فإنه لن يشعر بالخوف وعدم الكفاءة أثناء مواجهة الحدث الضاغط، إلا أنا لأحاديث الإيجابية مع الذات تساعده على التصرف بطريقة مناسبة

7-3- الدعابة والمزح: وهي إستراتيجية تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة

7-4- حل المشكلات: وهي إستراتيجية معرفية يحاول من خلالها الفرد استنباط الافكار والحلول الجديدة المبتكرة لمواجهة الأحداث الضاغطة وتهدف لتنمية مهارة الفرد

وتتضمن عدة خطوات تتمثل في وضع البدائل وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي موضعاً لتنفيذ، وتكمن أهمية التدريب على حل المشكلات في زيادة كفاءة الفرد وفعاليتيه. (رجاء، 2007، ص135)

7-5- **التدريب على إدارة الوقت:** تهدف هذا لإستراتيجية إلى نياظة كفاءة الفرد في استخدام الوقت وتوظيفه واستثماره في كل ما يفيد ويستخدم هذا التدريب في خفض الضغوط ومن خلال إدارة الوقت والتخطيط يمكن التعامل مع الضغوط حيث لا بد من التخطيط الفعال وتحديد الهدف وجدولة أنشطة المهام والعمل على التنفيذ .

7-6- **العلاقات الإجتماعية:** تتمثل هذه الإستراتيجية في القدرة على تكوين علاقات إجتماعية دائمة بالإضافة إلى وجود قدر من الدهاء الاجتماعي.

7-7- **الرجوع على الدين:** تشير هذه الإستراتيجية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك من خلال الإكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والإنفعالي وذلك لمواجهة المواقف الصاغطة. (حسن، 2006، ص501)

ملخص:

من الامور المذكورة سابقا توصلنا لفهم اهم الاسباب و العوامل التي تؤدي الى تعرض الانسان للاجهاد و التوتر و الضغط النفسي المدرك ، و غالبا مايكون العمل هو العامل الأول و الأبرز في ذلك، حيث يبدأ الشخص بالبحث و السعي لإيجاد عمل يناسب طموحاته و يتلاءم مع احتياجاته فور انتهاء تعليمه، و أحيانا قبل ذلك، و عندما يجده يدخل في مرحلة جديدة من محاولة النجاح و إثبات كفاءته، و يستمر في ذلك حتى يجد نفسه ينتقل بين مرحلة و أخرى في الحياة دون أن يجد وقتا للراحة أو

الاسترخاء و بالتالي لا يصل الى الرضا الوظيفي اي انه يكون غير راض عن وظيفته، وهذا ما سنتطرق اليه في الفصل الثالث.

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.

-تمهيد.

تعريف الرضا الوظيفي.

ثانيا: - طبيعة الرضا الوظيفي.

ثالثا: - قياس الرضا الوظيفي

رابعا: - العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

خامسا: مؤشرات الرضا الوظيفي.

سادسا: نظريات الرضا الوظيفي.

تمهيد :

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الإستعمال لاسيما في العلوم المهمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل، بيد أنه يكتفيه بعض الغموض، من هنا لا بد من تحديدات لهذا المفهوم، لأنه يندرج ضمن أطر معرفية متعددة، ففي هذا الإطار عرف العلماء الرضا الوظيفي الى عدة تعريفات التي سنتطرق اليها لنتعرف على المعنى الحقيقي له.

1. تعريف الرضا الوظيفي:

يعرفه العالم أتوريان " Atouriane بأنه: "العلاقة بين ما ننتظره نتحصل عليه، أو عمليا هو الاختلاف بين ما نتحصل عليه والحاجيات التي ننتظر تلبيتها" (عبد الحي، 1984، صفحة 141)

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على ربط العلاقة بين نوعين من الرغبات أو الحاجات المنتظر تلبيتها وتلك المتحصل عليها، أو بعبارة أخرى أن العامل الذي يأتي إلى الوحدة يأتي قاصدا تحقيق وتلبية حاجات وحاجات أسرته مقابل بذل الجهد، وبالتالي الحصول على كل الحاجيات أو البعض منها، وهذا ما يحدد درجة الرضا أو عدم الرضا. في حين يعرفه "هالسي" Halsey بأنه: " هو ذلك الاستعداد الذي يجعل الموظف يقبل بحماسة مشاطرة زملائه في نشاطهم، ويجعله أقل تأثرا بالمؤثرات الخارجية". (Vroom, 1964)

فالرضا حسب هذا التعريف هو شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف. هذا الشعور يدفعه ويحفزه لبذل جهد أكبر إتقان العمل وزيادة الإنتاج دون الشعور بالإرهاق. هذا الشعور المشحون بالدافعية الذاتية - الداخلية - تدفعه لبذل أكبر جهد عن طيب خاطر، حيث يتخلل هذا الجهد شعور بالراحة أثناء العمل، وبالتالي إمكانية

المشاركة في النشاطات مع جماعة العمل، هذه النشاطات التي تكون محور اهتمامه والتي تساعده على التقليل من تأثير العوامل الخارجية عليه. إلى جانب هذا يبين التعريف إمكانية ظهور الرضا على مستوى الجماعة المتلاحمة والمتآزرة في ظل إنجاز الأعمال هذا التلاحم يقوي لديهم الشعور بضرورة مواجهة أي جديد.

ويعرفه "فروم" أيضا على أنه "تلك الاتجاهات المؤثرة للأفراد تجاه أدوارهم التي يؤدونها ويشغلونها". (ضياف، 1999-2000، صفحة 61)

إن الرضا عن العمل حسب هذا التعريف يشير إلى اتجاهات العمال وموقفهم من الأعمال الموكلة إليهم والتي يقومون بها في الوقت الحالي وهذا من خلال الأدوار التي استندت إليهم. أما هوبك 1935 فيعرفه على أنه: "مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راض عن وظيفتي. (العديلي ن.، 1980، صفحة 116)

يتضح من هذا التعريف إنه لتجسيد وتحقيق الرضا التام لدى العامل، لا بد من الاهتمام والأخذ بالاعتبار جملة الظروف المحيطة به سواء كانت نفسية أو مادية أو بيئية وأن الإخلال بأي من هذه الظروف الثلاثة سيؤدي إلى الإخلال بمدى صدق العامل ودرجة رضاه عن وظيفته .

و بالتالي فإن التعريف يركز على ثلاثة جوانب:

🇺🇦 الجانب الإنساني: المتمثل في الظروف النفسية لدى العامل

🇺🇦 و الجانب الإقتصادي والمتمثل في الظروف المادية لدى العامل

🇺🇦 و الجوانب الخارجية والمتمثلة في جميع ظروف البيئة المحيطة بالعامل سواء

داخل المؤسسة أو خارجها.

بينما يعرفه "أحمد فاضل" عباس" بأنه: "درجة الإشباع التي تتحقق لدى الأفراد والنابعة من حاجاته الأساسية. وهي حاجاته من مأكّل ومشرب ومسكن وحاجات الإلتماء والإحترام وأخيرا حاجاته إلى تحقيق ذاته". (الشنوناني، 1972، صفحة 10)

نجد هذا المفهوم يركز على جملة الحاجات الأساسية التي لا يتم تحقيق درجة الرضا لدى العامل إلا بوجودها. فهذه الحاجات قد أشار إليها العالم "ماسلو" والمتمثلة من خلال هذا التعريف في الحاجات الفيزيولوجية أو العضوية (الأساسية)، والحاجات الإجتماعية الإلتماء) والإحترام)، وأخيرا الحاجة إلى تحقيق الذات التي لا تظهر الحاجة إلى تحقيقها إلا بعد إشباع الحاجات السابقة. إلى جانب هذا يعتبره كل من "عادل حسين" و"أحمد صقر عاشور" بأنه ذلك الشيء الخفي الذي يصعب وصفه والمتعلق بالشعور الذاتي الداخلي للعامل، هذا الشعور يكون حاملا للصفة الإيجابية. فعادل حسين" يعرفه على أنه: "عبارة عن شعور يشعر به الفرد في قرارة نفسه، وإذا كان يصعب وصفه (حسن ع.، 1975، صفحة 466). أما "أحمد صقر" عاشور" فيعرفه على أنه تعبير عن جملة المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى الفرد تجاه عمله". (عاشور، 1979، صفحة 153)

أخيرا يعرفه "حبيب الصحاف" في معجمه إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين "بأنه: "قدرة المنظمة على تلبية وإشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين لديها، تؤدي إلى الرضا الوظيفي. وهو أيضا قدرة الموظف على التكيف مع ظروف وبيئة العمل المحيطة به بمقارنة ما يملكه أو يحصله وما يتمنى الحصول عليه. (الصحاف، 2003، صفحة 100).

2- طبيعة الرضا الوظيفي:

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، فهناك الروح المعنوية والإتجاه النفسي نحو العمل. و هنا أيضا الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي والمصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها حاليا . وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، هي تعبير عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من وظيفته أو عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، وبالتالي تحقيق أكبر درجة من الرضا عن عمله.

و كلما كان تصوره لعمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته وأن عمله هذا يخرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية وبالتالي عدم رضاه عن عمله.

فدرجة الرضا عن العمل أو الوظيفة بهذا المعنى تمثل سلوكا ضمنيا أو مستمرا يكمن في وجدان الفرد. وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسيته، وقد تظهر في سلوكه الخارجي. ويتفاوت الأفراد أيضا في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة عن سلوكهم الخارجي.

ويمكن القول بصفة عامة أن قوة ودرجة تراكمها تؤثران في درجة إنعكاسها على سلوك الفرد الخارجي. فكلما كانت مشاعره الإستياء من العمل قوية، كلما زاد احتمال ظهورها على سلوك الفرد ببحثه عن عمل آخر، أو محاولته التنقل إلى قسم آخر أو زيادة نسبة غيابه وتأخراته... الخ، وبالتالي كلما تراكمت هذه المشاعر المستاء منها لفترة طويلة كلما زادت درجة عدم الرضا لدى العامل. (عاشور، 1979، الصفحات 138-139)

3- قياس الرضا الوظيفي:

إن أهم ما يمكن ملاحظته في عملية قياس الرضا لدى العامل أنه لا توجد طريقة أو وسيلة واحدة ومحددة لقياس درجة شعوره بالرضا أو عدم الرضا عن عمله، ذلك أن الأحاسيس والإعتقادات اتجاه موضوع ما تختلف من عامل إلى آخر، وأن حالة الرضا أو السخط لدي، تتحكم فيها عدة متغيرات سواء كنت متغيرات ذاتية أو موضوعية.

من هنا نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق وتقنيات للقياس، دون الإكتفاء بمقياس واحد، ويمكن الإشارة إلى أولى هذه التقنيات من خلال:

تقنية أو طريقة التدرج التجميعي ليكرت LIKERT

تحاول هذه الطريقة تفادي الإجراءات المطولة حول تكوين المقياس، إذ أن المقياس وفقا لهذه الطريقة يتكون من مجموعة العبارات التي تشير إلى الخصائص الإيجابية للعمل، ويطلب من كل فرد اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها وبالتالي اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها وبالتالي اختيار واحدا من عدة بدائل لدرجة الموافقة والمثال التالي يوضح ذلك:

إنني أستمتع بعملتي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

أوافق جدا	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا لأوافق أبدا
-----------	-------	-----------	----------	----------------

و تعطي الإجابات التي يقررها الفرد تتراوح بين (1) و(5) حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة، وبتجميع الدرجات التي تحصل عليها الفرد من العبارات المختلفة يمكن حساب الدرجة أو القيمة الكلية لرضاه.

- طريقة الفروق ذات الدلالة لـ"أوز" "جود" وزملائه 1957 Os jood:

يتكون مقياس الرضا وفق هذه الطريقة من مجموعة المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين صفتان متعارضتان بينهما عدد من الدرجات ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي.

والمثال الآتي يمثل مجموعة المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به الفرد العامل - وفق طريقة الفروق ذات الدلالة:

مثير								
7	6	5	4	3	2	1		ممل
مشبع								
7	6	5	4	3	2	1		مسبب للإحباط
مهم								
7	6	5	4	3	2	1		تافه

ويجمع الدرجات التي أعطها الفرد العامل كل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل (محتوى العمل الأجر، الإشراف) يكون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد واتجاهه النفسي نحو هذا الجانب من جوانب العمل.

و يتم تكوين مقياس الرضا جزئية ذات قطبين كما هو موضح في المثال أعلاه لكل جانب من جوانب العمل. ويلي ذلك اختيار هذا المقياس الكلي على عينة من الأفراد وهذا لحساب درجة الارتباط بين درجة المقاييس الجزئية والمجموع الكلي الخاص بالجانب المعين من الجوانب التي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية. (عاشور، 1979،

صفحة 166)

طريقة الوقائع الحرجة لـ"هارزبرغ":

حيث استخدم فكرة الوقائع الحرجة انطلاقاً من المنهج المستخدم فيها في قياس مشاعر الأفراد اتجاه عملهم. وذلك في البحث الذي خرج منه بنظريته المعروفة عن الرضا وعدم الرضا - وذلك باستخدامه لهذه الوقائع الحرجة باعتبارها إحدى طرق قياس مشاعر الأفراد تجاه العمل.

و تنبى هذه الطريقة على توجيه سؤاليين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم انطلاقاً من السؤال عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من هذين السؤالين وهذا بغية الحصول على الوقائع المسببة للسعادة، تلك والمسببة للإستياء لديهم.

و يمكن توضيح مضمون السؤال فيما يلي:

1 - حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها شهر، 6 أشهر، سنة..)

صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيها بهذا الشعور تحديد الأسباب -

حاول تذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد في عملك خلال الفترة الماضية تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها شهر، 6 أشهر، 6 أشهر، سنة..)

صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيا بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك مشاعر الإستياء. (عاشور، 1979، الصفحات 167-168)

-مقياس الرضا عن العمل طبقاً لردود الفعل في العمل:

و تظهر عملية قياس الرضا طبقاً لهذا المقياس بالإعتماد على الطرق الآتية:

أ - معدات القياس والرد على الأسئلة: تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل. وتستخدم معدلات القياس الكاملة. وفيها يقوم الأفراد العاملون بالإجابة على الأسئلة التي تسمح لهم بتسجيل ردود أفعالهم عن العمل. ومن أشهر هذه المعدلات نجد:

1 - الأجندة الوصفية للعمل (j,d,i): والأسئلة فيها تتناول خمسة جوانب مختلفة وهي: العمل نفسه، الأجر، فرصة الترقية، الإشراف، جماعة العمل، الزملاء

1 - طريقة أو قائمة جامعة "مينسوتا" لقياس الرضا حيث تستخدم عدة طرق مختلفة، حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون فيه إما راضون أو غير راضون عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم، فرصة الترقية في العمل، وهاتان الطريقتان تركزان على جوانب متعددة ومختلفة للرضا عن العمل. وهناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدة جوانب للعمل مثل قائمة استقصاء الرضا عن الأجر، الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور.

ب - المقابلات الشخصية مقابلات المواجهة: وتتضمن هذه الطريقة مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة لهم عن طريق نظام معين لتسجيل إجاباتهم. ومن خلال هذه الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. وتتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملون بحرية في الكلام والأداء لكل ما يطلب منهم، وبهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل. وتكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي ناجحة إذا أجاب الأفراد العاملون بأمانة، وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لإستجابتهم وحقهم في الخصوصية. (عاشور، 1979، الصفحات 167-168)

4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يعتبر مفهوم العامل من بين المفاهيم التي تستخدم من الناحية التقنية لقياس ظاهرة معينة، بيد أنه يلاحظ أن النظرية السوسولوجية بمختلف تفرعاتها قد استخدمت مفهوم العامل للإشارة إلى المتغير الذي يحدث ظاهرة أو يؤثر فيها أو يتبادل معها وظيفياً.

في هذا الإطار يعرف "بارسونز" العامل بأنه: "جملة الشروط والظروف التي تؤد إلى موقف معين بما يتضمنه من أبعاد مادية واجتماعية .

إن أي محاولة تهدف إلى تحديد العوامل المكونة للرضا عن العمل، تستوجب إجراء دراسة معمقة شاملة ولكافة جوانب هذا الموضوع، وقد اختلفت هذه الدراسات في تحديدها للعوامل التي تكون في مجموعها هذا الشعور، حيث يرى "فروم" أن درجة الرضا يدخل في تحديدها جوانب مختلفة للعمل، ترتبط ببعضها البعض، فقد يكون لوجود مميزات معينة من جانب ما من جوانب العمل المختلفة يعطي المميزات قد تكون من نفس الدرجة أو تقاربها في الجوانب المتبقية، أو وجود هذه العلاقات يفيد بأنه ثمة مستوى عام للرضا ينعكس بما يقرره للأفراد من رضا عن الجوانب المختلفة للعمل. فالأفراد يختلفون اختلافاً متفاوتاً من حيث درجة تكيفهم وطموحاتهم، ويساهم هذا الإختلاف في تماثل درجات الرضا المحققة عن مختلف جوانب العمل لدى العامل الواحد وهذا بدوره يؤدي إلى تفاوت درجات الشعور بالرضا لدى العمال الآخرين، عن مختلف عناصر العمل. (عاشور، 1979، صفحة 162)

لكن هذا لا يعني أن مجرد الرضا عن جانب معين من جوانب العمل، لا يستلزم الرضا عن باقي الجوانب الأخرى، حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباط قوية بين مختلف العناصر المشكلة للرضا. كذلك أكدت على أن العامل يشعر بالسعادة والإطمئنان في عمله، إذ توفر له الأجر المناسب وساعات العمل المناسبة، والمركز

الإجتماعي والعلاقة الطيبة بين العمال والرؤساء والزملاء وظروف وطبيعة العمل الملائمة وفرص الترقى المتاحة للجميع كل حسب كفاءته ومؤهلاته، والتحرر من الإشراف المباشر وإشعار العامل بأنه له مستوى معين من الحرية وإعطائه قدرا من المسؤولية، ومشاركته في اتخاذ القرارات.

وهناك من يرى أن العوامل التي تؤثر في اتجاه العمال نحو أعمالهم، كالشعور بالأمان وثبات الوظيفة واستقرارها ووجود فرص الترقية والتقدم في السلم المهني للوظيفة ومدى ملائمتها (الوظيفة) لقدرات وإستعدادات وذكاء وميول الفرد الذي يقوم بها، وكذلك مستوى الأجور وطرق الإدارة في التسيير والإشراف، وسمعة المؤسسة وشهرتها ووجود شبكات اتصال سهلة تتسم بالمرونة بين العمال ورؤسائهم في الإدارة.

ومن هنا يمكن القول أن الرضا عن العمل هو محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله في صورة أكثر تحديدا، مسترشدين بالعوامل الفرعية للرضا. (عاشور، 1979، صفحة 142)

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ظروف العمل.

في ظل هذه الخلفية نتعرض في الفقرة الموالية إلى تحديد هذه العوامل كمايلي:

1- الأجر:

يعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة. وفي هذا الإطار تباينت المداخل النظرية والأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر وبين الرضا الوظيفي. لذا يعرف الأجر على أنه: "ما يدفع مقابل العمل،

وقد يدفع نقداً أو في صورة سلع وخدمات فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجراً نقدياً، أما إذا جاء في صورة سلع وخدمات فإنه يكون أجراً عينياً، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءاً نقدياً وآخر عينياً، وعموماً يدفع أجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية. (حسن ع.، 1982، صفحة 231)

و يعرف بأنه: "المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل العمل الذي يستخدمه لصاحب العمل" (حمية، 1994، صفحة 91) أيضاً على أنه: "الشيء الطبيعي الذي ينبغي أن يتقاضاه العامل المنتج مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج" (عز الدين، 1964، صفحة 38) ويعرفه منصور فهمي بأنه: "الثن الذي يحصل عليه العامل كنظير للجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله". (فهمي، 1976، صفحة 154)

"و الأجر لا يمثل إلا مصدر إشباع للحاجات الدنيا، وإن توفيره لا يسبب الرضا أو الإحساس بالسعادة، وإنما يمنع مشاعر الإستياء من الإستحواذ على الفرد". (عاشور، 1979، صفحة 143).

فالأجر لا يلعب الدور الكبير في إشباع حاجات الفرد وخاصة النفسية، ولا يحقق سوى الحاجات المادية وبذلك لا يحقق الرضا عن العمل بصورة كلية، هذا لأنه يمنح ظهر مشاعر الإستياء لدى الفرد وهذا ما أكده سنة 1959 "هرزبرغ" Hersberg.

و لكن هناك دراسات أخرى عكس هذا وخاصة دراسة "ميلر" Millert عام 1939 و"توبسن" Topson عام 1941 وغيرها من الدراسات الأخرى التي أجريت في الدول المختلفة مثل انجلترا. توصلت إلى أن هناك علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل زاد مستوى الرضا عن العمل، كلما انخفض، انخفض معه مستوى الرضا عن العمل. وهي ترى أن الأجر في الحقيقة ليس تلبية

لحاجات مادية كما اعتبره "هرزبرغ Herzberg، وإنما للأجر معان ومعطيات اجتماعية تصبغه بصبغتها الاجتماعية التي تزيح عنها الصبغة المادية. فنجد أن الأجر يمنح الشعور بالأمن وخاصة ما يتعلق بالخوف من المستقبل هذا من جهة، ومن جهة أخرى فالأجر يرمز للدور الذي يؤديه الفرد وقد يعبر عن إشباع الحاجات الاجتماعية. أي أنه تعبير عن المكانة الاجتماعية التي يحتلها الفرد، وكتقدير عن الدور الذي يقوم به (عاشور، 1979، صفحة 144) من هذا المنطلق، يجب أن يكون الأجر متناسبا مع العمل أو الوظيفة التي يدفع عنها، الأمر الذي يتطلب تحليل الوظائف إلى صفتها حتى يمكن معرفة الجهد الذي يبذل أو يصرف في إنجازها، وبالتالي تقييمه بأجر مناسب.

إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية وعلاوات والمشاركة في الأرباح، والأجور المرتفعة، وغيرها من الحوافز النقدية، من شأنه أن يساهم في زيادة الشعور بالرضا. والجدير بالذكر أن هذه الحوافز المادية لا يقتصر تأثيرها على الإشباع الإقتصادي فحسب، بل لها تأثيرات على الحالة النفسية للعاملين. فلحصول على زيادة في الأجر وأخذ مكافآت من شأنه أن يحقق إشباعا اجتماعيا ونفسيا، وذلك لأن: " الدخل المادي ليس أداة إشباع للحاجات الإقتصادية فحسب، وإنما له مدلوله الاجتماعي، كمكافأة عن الإمتياز والتفوق، ودليل تقدير العامل الجيد". (بريش، 1976، صفحة 632)

إن إعتبار الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية دون الحاجات الأخرى شيء مبالغ فيه، لأن دوره يتعدى ذلك، كما هو موضح في هرم "ماسلو" فهو يمد لبعض العمال الشعور بالأمن والتقدير وأنه في بعض الحالات يكون وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية.

وقد يعتبره العمال كدليل لإعتراف المؤسسة بهم وبوجودهم، وهنا قد يوجه الأجر لإشباع الحاجات الإجتماعية مع الآخرين، كتبادل الهدايا والمجالات بين العمال . وقد يشير أو يرمز إلى النجاح والتفوق خاصة لمن يشغلون وظائف عالية، فهم كثيرا ما تكون لهم علاقات إجتماعية تربطهم بمن هم في مستواهم، أو أعلى من ذلك. وهذه الحاجات الإجتماعية تساهم في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل بدرجة عالية ومن هنا فإن إرتفاع الأجر انخفاضه، يؤثر على إشباع أو عدم إشباع الحاجات التي يطمح إليها العامل ومنه يؤدي إلى تحقيق أو عدم تحقيق الرضا . ولقد أثبتت العديد من البحوث علاقة الأجر بالرضا عن العمل كالدراسة أو البحث الذي أجراه كل من "سانترول" centrul من خلال طرحهم للأسئلة على 1200 شخص، من السن 18 فما فوق، وكان الهدف من الدراسة هو قياس مستوى طموح الفرد وكانت النتيجة أن أكثر من نصف العينة أي بتقدير قدره 68% تشعر بعدم الرضا عن دخلها، وبالتالي أن الدخل هو معيار لقياس الشعور بالرضا أكثر من بقية العوامل الأخرى كوظيفة الفرد ومستوى تعليمه. (العيسوي، علم النفس و الإنتاج، صفحة 1966) بالإضافة إلى هذا يؤكد الواقع الأمريكي علاقة الأجر (الدخل) بالرضا، فقد دلت الإحصائيات على أن مستوى الدخل لدى نسبة كبيرة من سكان أمريكا لا يمكنها حتى من ضمان مواجهة ضروريات الحياة، وبهذا السبب يمثل مستوى الدخل لديها مصدر للشعور بالإحباط وعدم الرضا. (العيسوي، علم النفس و الإنتاج، صفحة 37)

ولهذا وبهدف التقليل من هذه الظاهرة السلبية (الإحباط، الإستهياء عدم الرضا) لجأت العديد من المؤسسات الصناعية إلى إستعمال المكافآت المالية للزيادة في دخول الأفراد، لتحفيزهم على العمل، لأن المكافآت تفيد في تحقيق إشباع الحاجات، وكذلك تحقيق الأمان الإقتصادي، ذلك ما يجعل أكثر تمسكا بالعمل وتفاهما مع الإدارة.

إن مدى إهتمام الإدارة بالعمال والعناية بهم يتجلى من خلال الحوافز المادية التي تقدمها، ومدى عدالتها. فقد يرى العمال أن كمية الأجر والمكافآت التي يحصلون عليها، غير متناسبة مع الجهد المبذول فتنقص وتيرة العمل، مما يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، واحتمال نشوء صراع مع الإدارة من جهة أخرى، ذلك أن العمال يعتبرون الإدارة غير عادلة، ولا تقدر مجهوداتهم ولا مكافآتهم على أحسن وجه. وفي هذا الإتجاه أوضحت العديد من الدراسات أن المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الصناعية الحديثة، تعبر عن وجود خلل، وعدم التوازن في أنساق البناء الإجتماعي للمؤسسة القائمة بالعمل، وكذلك وجود فرص غير عادلة للترقية، والتفاوت في الأجور والحوافز، ومعاملة المشرفين، وعدم إمكانية العمل من أجل تحقيق الذات. (عبد الحي، 1984، صفحة 207)

و قد توصل "عبد المنعم عبد الحي" في دراسة له إلى أن "الإدارة" كانت المسؤولة عن عدم الرضى ذلك لأنها لا تراعي الجهد المبذول والحوافز التي تتناسب معه". (العيسوي، علم النفس و الإنتاج، صفحة 39)

و كخلاصة يمكن القول بأن الأجر وملحقاته كالمكافآت والعلاوات تلعب دورا حاسما في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي، لكن له تأثيره في نفوس العمال.

إن الإهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا يعتبر حديثا نسبيا، لأن البحوث السابقة لم تعط أهمية كبيرة لهذا العنصر في تكوين مشاعر الرضا عن العمل. عكس البحوث الحديثة التي أثبتت العمل، فدراسة: "هرزبرغ" أكدت أن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر الأخرى. فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة أنشطة العمل، وفرص

الإنتاج الذي يوفرها، والنمو والترقي الذي يتيح للفرد وأيضا تقدير واعتبار الآخرين بأداء الفرد تمثل المتغيرات الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا في نظرهم. ولا نود هنا مناقشة هذا الافتراض وإنما نشير فقط إلى أن محتوى العمل قد أصبح من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا والدافعية.

و فيما يلي نعرض أهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا:

2- محتوى العمل

2-1- درجة تنوع المهام

يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية - أي كلما قل تكرارها - كلما زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح (عاشور، 1979، الصفحات 144-145) حيث أثبتت الدراسات أن تنوع المهام يقلل من حدة العامل النفسي، والسأم الناشئ عن تكرار الأداء. فتغير المهام يثير اهتمام العامل، ويجعله يصب جل اهتمامه في إنجاز مهمة جديدة، بكل ما لديه من فنيات ومهارات، فتتغير المهام يولد عنصر التشويق الذي يساهم في تحقيق الرضا.

2-2- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:

يرى "فروم" عام 1964 في دراسة له، أن الأعمال تتفاوت في السيطرة الذاتية التي تتيح للفرد. أي كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل.

و من هنا فإن إتاحة الفرصة للفرد في تكيف الأداء ما يتناسب مع قدراته وأسلوبه الخاص في العمل كلما زاد في فعاليته والإرتياح في عمله بشرط أن لا يتعارض مع النمط العام لأن فرض أي نمط معين من الأداء يفقده السيطرة الذاتية في تأديته لواجبه

وبالتالي وجوب اختيار الوضعيات المختلفة التي تناسبه، لأن عدم مناسبة وضعيات العمل تخلق نوعاً من عدم التكيف وهذا ما يؤدي به إلى الإستياء من عمله. (عاشور، 1979، صفحة 145)

3-2- استخدام الفرد لقدراته:

إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله، يزيد من شعوره بالرضا عن عمله، فاستخدامه لقدراته يمثل إحدى مستويات الإشباع، وهي إشباع حاجات تحقيق الذات في هرم "ماسلو" للحاجات. والعديد من الباحثين أمثال "بروفي" و"فروم" أثبتوا في دراساتهم أنه إذا كان الفرد يعتقد أنه يستخدم مهاراته وخبراته وقدراته أثناء قيامه بعمله، فإن هذا يساهم في زيادة الشعور بالرضا عن العمل. كما أثبتت دراسات أخرى أن إذا كان الفرد يحقق مستوى أداء يقل عن مستوى طموحه فإن هذا يثير لديه الإحساس بالفشل، وبالتالي استيائه من عمله والعكس إذا كانت معدلات الأداء تفوق طموحاته أو تعادلها، فإنه يشعر بالنجاح وبالتالي يزيد ذلك من شعوره بالسعادة والإطمئنان.

3-4- خبرات الفشل والنجاح في العمل:

رغم أن نتائج الدراسات التجريبية تشير إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل، إلا أن هذين المتغيرين يمكن أن توجد بينهما علاقة إدخال متغيرات مستوى الطموح، وتقدير الفرد لذاته وتقديره لعلاقته بقدراته بالعمل.

فتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح، ويحرك لديه مشاعر الإستياء وتحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح، ويحرك لديه بالتالي مشاعر الغبطة والسرور. وأثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل متوقف على درجة تقدير واعتزاز

الفرد بذاته. فكلما كان تقديره واعتزازه عاليا كلما زادت خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه. (عاشور، 1979، صفحة 146)

3- فرص الترقية:

يقصد بالترقية إسناد وظيفة جديدة إلى الموظف تكون ذات مستوى وظيفي أعلى من وظيفته الحالية من حيث المسؤوليات والواجبات والصلاحيات وتستعمل معظم الدول العربية مصطلح الترقية للدلالة على انتقال الموظف من وظيفة إلى أخرى ذات مستوى أعلى من وظيفة المرقى منها.

الترقية هي: "أن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها، ويترتب على ذلك زيادة المزايا المادية والمنوية للعامل وزيادة اختصاصاته الوظيفية. (جعفر و محمد، 1973، صفحة 20) كما تعرف أيضا على أنها: "شغل الموظف المرقى لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة والمركز، يفوق مستوى وظيفته الحالية، وقد يصحب الترقية زيادة الأجر في حد ذاته ليس معيار للترقية ما لم تكن مصحوبة بممارسة العامل المرقى لأعباء وظيفة أكبر تؤهله لمركز وظيفي أعلى وتتم الترقيات في أنظمة الخدمة المدنية وأعلى" (هاشم، 1989، صفحة 383) لاسيما الأنظمة ذات البنية المغلقة وفقا لمعيارين أساسيين هما معيار الأقدمية ومعيار الجدارة، كما أنه يمكن المزج بين هذين المعيارين في بعض الحالات واعتبار ذلك معيارا ثالثا صالحا لترقية الموظفين.

إن جوهر الترقية يرتبط بتحسين المركز الإجتماعي والحصول على المزيد من المهنة والتقدير الإجتماعيين، وهما من الحاجات المعنوية العميقة التي يطمح الأفراد إلى تحقيقها.

إن الإدارة التي تعطي الترقية لمن يستحقها، تستطيع إثارة جهود أفرادها، وتوجهها لخدمة أهداف المؤسسة، وهذا بدوره انعكاس لمدى عدالة الإدارة واعتمادها الأساليب العلمية في معاملة أفرادها. فالترقية التي تقوم على أساس الأقدمية والكفاءة توفق بين الفروق الفردية للعاملين، لأن هناك العديد من العاملين من يميل إلى الإجتهد والمثابرة لرفع كفايته المهنية والتنظيمية، والفوز بتقدير المشرفين، ومن ثم الحصول على ترقية كجزء لتحسين كفايته، التي تؤهله لشغل وظائف أعلى في المؤسسة بينما يتجه بعض العاملين وخاصة العمال البسطاء إلى تفضيل الترقية على أساس الأقدمية لأنها تتناسب أكثر مع التطور التدريجي، لقدراتهم ومهاراتهم البسيطة.

إن الأفراد يطمحون دائما للحصول على التقدير الشخصي، فالفرد ليس مجرد أحاسيس ومشاعر إجتماعية ومتطلبات إقتصادية، وإنما هو أيضا إنسان سياسي يطمح إلى النفوذ، وتحسين مكانته الإجتماعية، فالترقية تساهم في زيادة الأجر، وقدرة الفرد على التحكم في الأمور من خلال صعوده في السلم التنظيمي السلطوي، وهي من أهم الحوافز الموضوعية التي يتخذها الفرد لإرضاء حاجاته النفسية والإجتماعية للحصول على القوة والهيمنة الإجتماعية على مستوى المؤسسة والمجتمع بصفة عامة، ولقد أوضحت بعض الدراسات والبحوث التي أجريت على العمال في عدد كبير من المنشآت أن الأسباب الرئيسية لعدم الرضا هو عدم وجود نظام واضح ودقيق للترقي يتيح للعمال فرص التطلعات إلى حياة أفضل. (عيسى و عدلي، 1963، صفحة 133)

فالأفراد الذين تكون لديهم توقعات وطموحات عالية عن فرص الترقى وحصلوا عليها، بنفس الدرجة أو تزيد، كان ذلك عاملا على زيادة الشعور بالرضا عن العمل، والعكس صحيح. كذلك فإن الترقية التي تكون على أسس موضوعية عادلة، وتعتمد على القدرة والكفاءة والجدارة والإستحقاق، كان عاملا في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل.

2 - ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الرضا. فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة والعمال والنقابات عن موضوع أو عامل الأجور، وإن كنا نسلم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أيسر بكثير من تحديد الأجور، وإن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجور. فقد حاول تعديل الأجور سنويا بحكم العوامل المؤثرة في اتجاهاتها. ولكن ساعات العمل لا يمسها التعديل الحقيقي إلا بعد حقبة من الزمن.

و يختلف خبراء العمل عند البحث في ساعات العمل، فمنهم من يقتصر بحثه على ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية ومنهم من يرى التوسع في مجال البحث ليشمل موضوع الإجازات بأنواعها (الراحة الأسبوعية، الإجازات السنوية، الإجازات المرضية، الخ....) بل وحتى يشمل أيضا "العمل العلمي" للعامل من حيث تحديد سن دخوله في مجال العمل ومتوسط السنوات التي يمكن أن يقضيها في العمل وموعد اعتزاله. (عز الدين، 1964، الصفحات 97-98)

و كل هذا بالتالي يؤدي إلى رضا العامل أو تكوين نسبة الشعور بالرضا لديه، وتتفاوت النسب من عامل لآخر.

إن رضا العامل يتحدد من خلال الإهتمام بساعات العمل القصوى وتحديدها، لأن بها يتحقق أقصى إنتاج دون تعب أو إرهاق في حدود وسائل الإنتاج المتاحة في ساعات العمل القصوى تمثل الحد الأقصى الذي ينبغي ألا تتخطاه ساعات العمل اليومية، إلا في الحالات الإستثنائية مثل: أوقات الطوارئ والحروب والكوارث. ويقال أن لكل بلد نمط سائد في عدد ساعات العمل القصوى. بل يمكننا إذا توفرت المعايير الدقيقة أن نحدد لكل صناعة ساعات العمل القصوى لعملياتها.

إن العامل باعتباره مورد بشري حيوي يمكن إستغلاله في العملية الإقتصادية يسعى دوما للمحافظة على وكفايته سنة بعد سنة. وهو يسعى لحفاظ على قدرته على الكسب خلال السنوات المتقدمة من حياته، ولذلك فإن تحديد ساعات العمل تمكنه من توفير قدر من الفراغ والراحة. فالراحة حق طبيعي لكل من يعمل فهي ضرورة لا يستطيع الإنسان بدونها الإستمرار في العمل.

يعتبر موضوع توفير الفراغ والراحة لكل ما يتضمنه من أوقات الراحة أثناء العمل والعطل الأسبوعية والإجازات السنوية للعامل) المنطلق أو المعيار الأساسي لقياس درجة الرضا لديه. فالعامل الذي يعمل في جو تتخلله بعض فسحات أو أوقات الفراغ والعطل والإجازات يكون أقل إحساسا بالملل والروتين، وبالتالي تحديد الطاقة لإنجاز العمل وينشأ لديه ما يسمى بالرغبة وحب العمل والنتيجة في الأخير الإحساس بالرضا تجاه لعمل أو الوظيفة التي يقوم بها والعكس صحيح.

5- نمط الإشراف:

تعتبر عملية القيادة والإشراف على العمال وتنميتهم من أهم وأعظم المسؤوليات في أي مؤسسة، والقيادة غير الكفأة تجعل من المؤسسة خليطا متركبا من الأفراد والآلات، وغالبا ما تعرف القيادة أو الإشراف بأنه: "القدرة على إقناع الآخرين بأن يعملوا بحماسة ومثابرة لتحقيق الأهداف المحددة للجماعة". (ديفر، 1974، صفحة 137)

وقد أسفرت الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فالدراسات التي أجريت بجامعة ميتشيغان - تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لإهتمامه وذلك بتنمية العلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، يكسب ولاء مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل، ويجعل مشاعر

الإستياء تنتشر بينهم وبذلك لا يحدث الرضا عن العمل". (عاشور، 1979، صفحة 147)

و تتفق دراسات جامعة ولاية أوهايو" مع النتائج السابقة، في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة، الثقة و الاحترام المتبادلين والمودة يحقق رض عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه". (عاشور، 1979، صفحة 148)

و من هذا نستطيع القول أن تأثير المشرف على رضا الأفراد عن عملهم، يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، كما يتوقف أيضا على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم. فكلما زادت وسائل الإشباع والحوافز التي تحت سيطرة المشرف، كلما زاد تأثير سلوك المشرف إزاء مرؤوسيه على رضاهم عن العمل، فالمشرف الذي يفوض سلطات وحریات واسعة للمرؤوسين يفضلون الإستقلال في العمل، ويتمتعون بقدرات عالية لا شك أنه يشبع ويحقق رضاهم عن العمل. أما المشرف الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحدودة ويتمتعون بقدرات منخفضة، فهو يخلق ارتباكا وتوترا لدى مرؤوسيه ويثير بذلك استيائهم تجاه العمل .

إن سلوك المشرف يمكن أن ينقسم إلى قسمين حسب الدراسات التطبيقية التي قام بها السلوكيون، حيث تم التوصل إلى نوعين من سلوك المشرفين الرسمين فقط:

1-5- المشرف المتحرر من قيود السلطة "Laisser faire":

و يعتبر المشرف الديمقراطي هو الذي يهتم بالموظفين، ويسمح لهم أن يفعلوا ما يشاءون، إذ يترك إنجاز الأعمال لهم، وبهذا تقع المسؤولية الخاصة بالعمال على عاتق المسؤولين.

2-5- المشرف المستبد الأوتوقراطي: "Autocratique"

و هو المشرف الذي يهتم بقواعد التنظيم الرسمي فقط، أما سلوكه مع عماله فقائم على إتباع الأوامر، وحدود قواعد التنظيم الرسمي الملزم للجميع إتباعه ويعاملهم بقوة وصرامة فيكون نزعة استبدادية لا يهتم بالعمال ويعتبرهم مجرد أدوات لتحقيق أهداف إنتاجية عن طريق إتباع قواعد التنظيم الرسمي.

و من هنا نستطيع القول أن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد نسبة إنتاجية الأفراد، ثمة رضاهم عن الإشراف والعكس لسلوك المهتمين بالوظيفة وكلا الحالتين من الإشراف التحرر من السلطة والإشراف المستبد حالات متطرفة ينبغي العمل على الوصول إلى حالة التعادل بينهما". (الحكاك، حسن الحكاك، صفحة 83)

6- جماعة العمل:

تعتبر جماعة العمل محور إهتمام العديد من البحوث التجريبية، وهذا لما لها من أثر بالغ الأهمية في السلوك الفردي والجماعي للفرد، حيث تلعب نوعية العلاقات بين الزملاء دورا مهما في التأثير على رضاهم ومن ثم على أدائهم لعملهم، وتعتبر العلاقات الجيدة بين العمال عاملا مهما في وجود محيط اجتماعي مرضي للعاملين، يلي حاجاتهم للإلتناء والتقدير في نفس الوقت. إن درجة تأثير جماعة العمل على رضا العامل عن عمله، يرتبط بدرجة المنفعة أو التوتر التي تخلقها هذه الجماعة.

فإذا كان هناك تبادل للمنافع، كانت هذه الجماعة مصدرا للرضا على العمل.

أما إذا كان تفاعله مع هذه الجماعة يسبب له التوتر أو يمنعه من إشباع مختلف حاجاته، أو يعيق أهدافه فستكون عاملا لاستياء. ومما لا شك فيه أن لطبيعة العمل علاقة كبيرة أو أثر كبير على درجة تفاعل العامل مع جماعته. فعندما تعوق طبيعة

العمل إمكانية التفاعل والإتصال مع الآخرين يعتبرون مصدر توتر وإحباط للفرد، فإن هذا يقي الفرد من الإستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل أو التعامل مع هؤلاء الأفراد.

و في حالة اضطرار الفرد إلى التعامل مع الآخرين يخلقون توتر لديه بسبب طبيعة ومتطلبات العمل فإن هذا يكون مصدر لشعور الفرد بالاستياء.

كذلك فإن أثر جماعة العمل يتوقف على قوة حاجة العامل إلى الإنتماء، فكلما زادت هذه الحاجة كان أثرها واضحا على تفاعله مع جماعة العمل وكان رضاه قويا وكلما كانت تفاعله معها، والمنافع والتوترات الناشئة عنه كثيرة، وهذا ينعكس على درجة رضاه أو عدم رضاه عنها. (عاشور، 1979، الصفحات 149-150)

7- ظروف العمل:

يعرفها عادل حسين بأنها: "الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفية، والتي لا يستطيع التحكم فيها، كالحرارة، الضوضاء، الإهتزازات". (حسن ع.، 1975، صفحة 184)

و يعرفها صلاح الشنواني بأنها: "الظروف المادية والفيزيائية للعمل، أي كل ما يحيط بالعامل في عمله، يؤثر في سلوكه وأدائه للعمل وميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها، والإدارة والمشروع الذي ينتمي إليه".

و بذلك فالبيئة التي يؤدي فيها العامل عمله، أثر كبير على توفير مشاعر الرضا لدى العمال، ولهذا كان متغير ظروف العمل قد استرعى اهتمام الباحثين في أوائل القرن العشرين حيث اهتموا بدراسة تأثير عوامل مثل: الضوضاء، التهوية، الرطوبة، الإضاءة وغيرها من الظروف الفيزيائية التي تساعد على أداء العمل بأقصى جهد تساهم في

زيادة مشاعر الرضا عن العمل. فالظروف الجيدة تشكل مركز جذب قوي للعمال، يجعله على ارتباط دائم بعمله.

فقلة نسبة العمل والغياب تكون أكثر في العمل الذي يوفر ظروف فيزيقية أحسن، وهذا ما يمكن أخذه بعين الإعتبار كمؤشر على رضا العمال عن أعمالهم والعكس، حيث ترتفع هذه المؤشرات في الأعمال ذات الظروف المادية السيئة، وهذا دليل على وجود مشاعر الإستياء من العمل أو عدم الرضا عنه.

وتكملة لجملة العوامل التي تم الإشارة إليها سابقا، يمكن إضافة بعض العوامل الشخصية التي تؤثر في الرضا الوظيفي مثل عاملي العمر والجنس.

أ- العمر: إن نتائج بعض الدراسات مثل دراسات كل من كيلين Kleine وجيبسون Gibson 1970 تشير إلى أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر، خاصة بالنسبة للرجال. وبالتالي فالعمال الأكثر استياء عن عملهم هم الأصغر سنا، وأن الأكبر سنا هو الأكثر رضا . أن الأكبر سنا هو الأكثر رضا . ولقد أشار كل من ساوول Saul وهونت Hunt 1975 إلى أن الرضا عن العمل والنمط القيادي وظروف العمل يزداد بازدياد العمر في عينة تتكون من الرجال فقط، لكن العلاقة الوحيدة الدالة والموجبة بالنسبة للنساء هي بين الرضا الوظيفي والعمل ذاته، كما كانت العلاقة سالبة بين الرضا عن الترقية والعمل بالنسبة للذكور والإناث معا ولا توجد علاقة بين الرضا عن الراتب والعمر بالنسبة للرجال بينما هناك علاقة سلبية بالنسبة للنساء.

لكن دراسات لاحقة (دراسة Rhodes 1983) أشارت إلى أن المظهر الوحيد الذي أظهر علاقة إيجابية ثابتة مع العمر هو الرضا عن العمل نفسه، ومن بين التفسيرات الموضحة بين العمر والرضا الوظيفي نذكر:

التفسير الأول: العمال الأصغر سنا والغير راضين عن عملهم، يغادرون المؤسسة للبحث عن وظيفة أخرى.

العمال الأصغر سنا والراضون يستمرون في عملهم، وحسب هذا التوجه هناك علاقة بين العمر والرضا.

التفسير الثاني: هو أن التقدم في العمر يزيد في مستويات الرضا فبمرور الزمن يصبح الأفراد أكثر واقعية فيما يتعلق بما ينتظرونه من الوظيفة وهذا ما ينتج عنه رضا أكثر. (السلهاط، 2000-2002، الصفحات 113-115)

التفسير الثالث: يقوم على أساس فكرة الجماعات، وهنا تعني الجماعات مجمو من العمال، الواحدة تمثل جيلا من الأجيال وعلى رغم هذا الأخير ينخفض الرضا، وهناك من يرجع ذلك إلى تناقص أخلاقيات العمل أو نتيجة التغيرات التنظيمية الحادثة.

ب - الجنس: الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في علاقته بالجنس تعد متنافسة إلى حد ما، حيث أشار كل من "هولين Hulin" وسميث Smith 1964 إلى أن الفرق بين الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، وإنما إلى طبيعة التعليم والراتب ومدة الخدمة. وعلى حسب هذه الدراسة، إذا ما تحكنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساوي، وقد أكد هذا الرأي كل من "يورك York" "سوسر Souser" و1978 في دراسة لهما على موظفي الحكومة، فوجدا أن الرجال بصفة عامة أكثر رضا من النساء، ماعدا في مظهر الأجر، تبين أن النساء هن أكثر رضا. ولكن الفروق بينهما بصفة عامة لا تفسر التباين في الرضا الوظيفي لكن في قضية مصادر الرضا بالنسبة لكلا الجنسين أورد كل من شاييرو Shapiro " و"أندريساني Andriassani 1978 بأن النساء يحصلن على الرضا من كل العوامل النسبقة وعوامل محتوى الوظيفة. لكن حسب "وافر" فإن مصادر الرضا واحدة لكلا الجنسين.

5- مؤشرات الرضا الوظيفي:

و بما أن دراستنا الراهنة تتطلب الإشارة إلى مؤشرات الرضا الوظيفي، فنجدها كثيرة ومتنوعة من حيث السلب والإيجاب.

و ضمن هذا السياق يمكن إدراج المؤشرات التالية:

1 - التغيب:

يعتبر مؤشر التغيب من أخطر المشكلات التي تواجه المنظمات، لما له 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 الدارسين لمشكلة معدلات التغيب وتكلفتها وأثرها على درجة الرضا من جهة والكفاية الإنتاجية من جهة أخرى.

فنجد من يعرف التغيب على أنه: "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها"، كما يعرفه بأنه: "الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال والذي يمكن تجنبه ولا يدخل في حساب التغيب الوقت الضائع بسبب الإضطرابات أو غلق المصانع أو التأخر في الحضور إلى المصنع لمدة تتراوح ما بين ساعة إلى ساعتين". (طلعت، 1982، صفحة 59)

هذا ويمكن تقدير الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال وحسابه معدل تغيبهم بعدة طرق منها الطريقة الآتية:

$$\text{المعدل التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب}}{100 \times \text{عدد أيام العمل}}$$

و من أهم النظريات التي عالجت هذا المؤشر "التغيب" نجد نظرية "سميث" Smith " 1977 التي حاولت من خلالها بيان ما مدى استطاعة الإتجاهات الوظيفية التنبؤ بالغياب.

ففي شركة بمدينة "شيكاغو" تفحص "سميث" معدل الحضور وكان ذلك يوم عاصفة ثلجية عندما كان لزاما على العمال بذل شيء من الجهد للوصول إلى الشركة وقد جمع لذلك معلومات تتعلق بالرضا في مظاهره المختلفة: القيادة، الأجر ... الخ ثم قام بحساب الإرتباطات بين درجة هذه المتغيرات والحضور، وقد قام بنفس العملية مع عينة أخرى في مدينة "نيويورك" حيث كان في الأولى 70% وفي الثانية 96%، ومن خلال هذه النسب استنتج "سميث" أن مقياس الرضا يمكن أن يتنبأ للسلوك الوظيفي، عندما يكون ذلك السلوك تحت تحكم العمال.

وتعتبر نتائج دراسة "سميث" من أفضل لنتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي والغيابات. (السلهاط، 2000-2002، الصفحات 117-118)

2- دوران العمل:

أ- مفهوم دوران العمل: يطلق إسم دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم وإحلال آخرين جدد محلهم.

وهذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل، وهو يعبر كذلك عن تنقل العامل من عمل إلى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة إلى أخرى نتيجة لعوامل نفسية واجتماعية وأخرى مادية.

قد يكون دوران العمل غير مضر إذا كان الهدف منه تنشيط التنظيم الصناعي، أو إبدال أفكار قديمة بأخرى جديدة، أو أن حدوث هذه العملية تتم بطريقة منتظمة وتكون

نتيجة لظروف صحية أو لكبر سن العمال الذين نقلوا إلى أعمال أخرى أقل تعباً، ويصبح دوران العمل بهذه الطريقة عملية طبيعية يستفيد منها التنظيم.

ولهذا يمكن أن يكون لدوران العمل تأثير سلبي أو إيجابي على التنظيم . وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل أو صعوبة للتكيف مع المنصب.

و يمكن مراقبة التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل التنظيم الصناعي عن طريق حساب معدلات دوران العمل ومقارنتها خلال فترات محددة، ويحسب معدل دوران العمل عادة على أساس حساب نسبة عدد العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة في كل مائة عامل يعملون داخل التنظيم الصناعي وذلك على النحو التالي:

$$\text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد العاملين الذين تركوا الخدمة خلال المدة} \times 100}{\text{معدل العاملين خلال المدة}}$$

ومن أهم النظريات التي عالجت هذا العنصر نجد المحاولة التي قام بها كل من: "موشينسكي" و"توتل" 1979. حيث لخص 39 دراسة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، وكانت العلاقات سالبة ما عدا في أربعة منها كانت موجبة ويظهر أنه كلما كان العامل غير راضين عن وظائفهم كلما كان احتمال مغادرة المؤسسة مرتفعاً، وتم تأكيد هذه النتيجة من طرف الباحث "هولين" 1966 حيث وجد في مقياس للرضا الوظيفي لعينتين إحداهما غادرت المؤسسة والأخرى بقيت تعمل والنتيجة كانت أن الأولى أقل رضا من الثانية، وبالتالي فحسب هذا الباحث يمكن التنبؤ بدوران العمل على أساس جماعي (متوسط الرضا) كما أن "موبلي" بدوره عام 1977 وبناء على روابط افتراضية بين الرضا ومغادرة المؤسسة، وجد أن أموراً مثل: التفكير في المغادرة والبحث عن وظيفة أخرى كلها ذات تأثير على المغادرة الحقيقية للعمل والنتيجة عن الإستياء. (السلهاط، 2000-2002، صفحة 120)

3- الإضراب:

يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا والتذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة ويعني الإضراب كذلك التوقف الجماعي للعمل لحين حدوث تغيرات في المكافآت أو ظروف العمل والمطالبة ببعض الحقوق التي يرونها مضمونة وقد تكون هذه المطالب مادية بحتة كالزيادة في الأجور، وتحسين ظروف العمل كما سبق الذكر، أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين والأنماط التسييرية للتنظيم (الصناعي).

والإضراب مظهر تكتيكي للضغط وهو من أبرز أشكال الصراع الصناعي، وأسلوب من أساليب إعلام الآخرين بوجود نزاع أو خلاف بين الإدارة والعمال. (لعيور، 1994-1995، صفحة 87)

إن الإضراب فعل عمالي يتضمن مقدار معيناً من الفهم والإيمان بفعالية الفعل العمالي، ويفترض أن يكون هناك حداً أدنى من التنظيم والتضامن ما بين العمال والمصلحة المشتركة ضد السلوك غير المقبول من طرف المسؤولين، نتيجة للطرد غير القانوني للعمال، أفراداً أو جماعات.

إن نجاح الإضراب أو تحقيق مطالب العمال دون اللجوء إلى الإضراب، يتوقف على مدى تماسك جماعات العمل ومهارتهم، إذ نجد أن العمال ذوي المهارات العليا أكثر جماعات العمل تماسكاً وامتلاكاً لقوة المساومة، فهم يناضلون من أجل متابعة وحل مشاكلهم سواء عن طريق إجراءات التفاوض الرسمية أو القيام بالإضرابات، أما الجماعات ذات المهارات المنخفضة، فتملك أعلى مستوى من حيث تطورها في أشكال الصراعات غير المنتظمة.

والإضراب نوعين رسمي وغير رسمي.

إضراب غير رسمي: تقوم به جماعات من العمال داخل الورشة، ويكون دون إعلام النقابة أو الإدارة، ودون أن تسبقه حركة إحتجاجية علنية، وغالبا ما يكون هذا النوع من الإضراب يخص ظروف عمل الورشة، كقدم أو عدم الإستقرار فيها نتيجة للحوادث التي تسببها الآلات

- أما النوع الثاني والمتمثل في الإضراب الرسمي والذي يعني توقف جميع عمال الوحدة أو المؤسسة بعلم من النقابة أو بدعوة منها، وأيضا بعلم الإدارة وغالبا ما يسبق هذا النوع من الإضراب تهديدات، حيث يجتمع العمال قبل الإضراب إنذار الإدارة وتوضيح أسباب إضرابهم. (لعيور، 1994-1995، صفحة 26)

ويعتبر الإضراب بنوعيه نوعا من أنواع المقاومة التي يلجأ إليها العمل سواء بدعوة من النقابة أو بدونها. بما أن الإضراب من أكثر مظاهر عدم الرضا، فهو من المظاهر التي يصعب حصر أسبابها، فقد يكون بسبب طبيعة العمل في حد ذاته، وقد يعود إلى طبيعة ووضعية العامل.

ومهما كانت الأسباب والتغيرات التي تعطي له، فإن الفعل الحقيقي للإضراب هو فعل جماعي يتطلب مقدار معين من الفهم والإيمان بفعالية الفعل الجماهيري. (لعيور، 1994-1995، صفحة 27)

إذن فالإضراب هو شكل من أشكال الإحتجاج والتذمر وعدم الرضا.

وخلاصة القول يمكن اعتبار أن الرضا الوظيفي يتأثر بثلاث عوامل رئيسية يمكن تلخيصها في:

1- موقف العامل من وظيفته: ويتمثل في الظروف المادية للعمل ودرجة سهولة أو

تعقيد الوظيفة والأجر ومدى التجاوب مع محتوى العمل.

2- موقف العامل من الإدارة: ويشمل العلاقات بين المستويات الإشرافية للسلم الهرمي للتنظيم الصناعي، بمعنى نوعية العلاقات الإنسانية بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية من حيث إيجابياتها أو سلبياتها.

3- موقف العامل من جماعة العمل: ويتمثل في مدى إندماج العمال داخل التنظيم الصناعي ومدى التماسك بين أفراد الجماعة ونوعية العلاقات الإنسانية التي تربطهم. (العيور، 1994-1995، صفحة 27)

4- الشكاوي:

و هي تلك النسبة من الشكاوي المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات العمالية أو حتى زملائهم، وهذه النسبة تدل عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم، سواء كانت موضوعية أو لا. بمعنى سواء كانت شكاوي مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة، كلما كان ذلك تعبيراً عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل التنظيم الصناعي والعكس صحيح. (العيور، 1994-1995، صفحة 86)

و لهذا فالشكاوي والإحتجاجات هي مؤشر من مؤشرات الرضا الوظيفي التي يمكن أخذها بعين الإعتبار والإهتمام بها ودراستها وتحليلها بدقة وهذا من أجل تفادي كل الإضطرابات والتوترات التي قد تظهر وتؤثر تأثيراً سلبياً على المنظومة الصناعية.

5 - التخريب واللامبالاة:

يعمل العامل داخل نسق إجتماعي وصناعي ويتفاعل معه، ومع كل التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذا التنظيم والعامل المنسجم مع أهداف المنظمة تكون معنوياته مرتفعة وبالتالي أدائه جيد.

و لكن في الحالات التي لا يستطيع العامل تحقيق طموحاته وتحقيق ذاته والإسجام مع المحيط الذي داخل إطاره فإن ذلك يؤثر سلبا على أدائه، ونتيجة ذلك هو عدم رضاه عن عمله، الشيء الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه وانضباطه أثناء تأدية واجباته.

و ينجر عن هذا أنواع عديدة من الإهمال واللامبالاة le laisser caller وقد يصل الأمر إلى أبعد الحدود من عدم الرضا، والذي يتحول إلى تخريب متعمد لأدوات الإنتاج أو تخريب الإنتاج في حد ذاته، هذا وما نلاحظه عند تحطم الآلات وعطبها المتواصل والإنتاج غالبا ما يكون ذو نوعية رديئة او غير صالح للاستعمال تماما. (العيور، 1994-1995، الصفحات 86-87)

و لهذا فإن هذه السلوكيات التي يمكن اعتبارها عدوانية والناجمة عن عدم الرضا تؤثر تأثيرا كبيرا على السير الحسن للمنظمة وتكبدتها خسائر فادحة.

6- التمارض:

هو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجهه العامل، ويتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل قصد الإبتعاد عن العمل، وهذا ما يطلق عليه "انسحاب العامل من العمل" تهربا من الواقع المعاش داخل التنظيم الصناعي الذي ينتمي إليه، أو التقليل من الإنعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء قيامه بعمله، سواء كان هذا نفورا من الوظيفة أو المشرفين عليه أو لجماعة العمل بصفة عامة. (العيور، 1994-1995، صفحة 87)

و يمكننا اكتشاف هذا النوع أن تعبر لنا عن عدم الرضا الوظيفي للعامل إذا زادت عن الإطار المعقول وتؤثر على الأداء والأهداف المسطرة للتنظيم الصناعي.

7- الأداء:

قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث اشتغال الباحثين في هذا الميدان، والسبب في ذلك واضح، لأننا نريد أن يكون العمال سعداء ومنتجين ولمعرفة العلاقة بين الرضا والأداء، قدمت دراسات عديدة من بينها دراسات كل من "Bryfield" و"كروكيت Krokett" و"فروم Vroom" سنة 1964 حيث وجدت أن متوسط الارتباط $y=0.14$ عبر 23 دراسة، لكن الإشكالية التي تبقى محل الدراسة هي:

أيهما السبب وأيها النتيجة؟

فالدراسات الأولى أشارت إلى أن الرضا يؤدي إلى الأداء، لكن بعض الدراسات المتأخرة تقول عكس ذلك، يعني أن الأداء هو الذي يؤدي إلى الرضا.

وهكذا تبقى المشكلة مطروحة، وتكون بذلك العلاقة بينهما هي علاقة جدلية.

و لكن حسب "لافلدانو Lafladno" و"موشينسكي Muchinsky" 1985، وبعد إعادة النظر في كل الدراسات وتصحيح الأخطاء الإحصائية، وجدا أن المفهومين مستقلين عن بعضهما إذ حدد معامل الارتباط بـ $y = 0.17$ علاقة ليست كبيرة، ويبقى الأهم هو معرفة الظروف العملية التي يرتبط فيها هذين المفهومين.

8 - الإنتاجية:

مما يخطر ببال الباحثين حول العلاقة التي تربط الإنتاجية بالرضا الوظيفي، أنه كلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاجية، لكن الدراسات السابقة التي قام بها كل من فروم 1964 "Vroom" و"كروكيت Krokett" و"ريفيلد 1955 Bryfield" أوضحت خطأ هذه الفرضية، فمتوسط العلاقة حسب "فروم" في مراجعته للدراسات السابقة كان $y = 0.14$ فقط، وعلى اعتبار أورقن 1977 Oran بأن العلاقة بين الرضا الوظيفي

والإنتاجية موجودة باستمرار فإنها ضعيفة وقليلًا ما تكون دالة، وقد يعود ذلك إلى أن الإنتاجية أكبر من أن تكون خاضعة لمتغير الرضا فقط، بل هي نتيجة تداخل العديد من العوامل أكثرها تقني ومهني.

وعليه فهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي هو نتيجة الإنتاجية العالية Lohe 1976. (العيور، 1994-1995، صفحة 123)

6- نظريات الرضا الوظيفي:

- نظرية الإدارة العلمية: (حسن ع.، 1975، الصفحات 86-91)

بقيادة "فريدريك تايلور Frederick Taylor تستند فلسفة الإدارة العلمية استنادًا كليًا على مبدأ التخصص ذلك بفصل وظيفة التخطيط عن وظيفة التنفيذ. فتقوم الإدارة بوضع جميع الخطط الإنتاجية وعلى العمال تنفيذها. ومن المؤكد أن "تايلور" وأتباعه تمكنوا من خلال هذا التخصص من تخفيض ساعات العمل وبالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج ورفع مستوى أجور العمال. ولكن الملاحظ أنهم قد غالوا في تطبيق هذا المبدأ بشكل كبير، حتى أصبحت الوظيفة التي يؤديها العامل لا تعد إلا تكرارًا متواصلًا لعمل بسيط يؤديه بعد فترة قصيرة من التمرين دون أي تفكير، مما أفقده اهتمامه وحبه للعمل وبالتالي عدم رضاه حتى ولو دفع له أجرًا كبيرًا، أضف إلى ذلك أن نظام التخصص مس حرية العامل، أصبح كالألة لا يسمح بالتعبير عن نفسه أو إقترح ما يراه من تحسينات في خطط الإنتاج، مما أفقده احترامه لنفسه.

هنا نجد أن هذه الفلسفة تستند إلى مبدأ الديكتاتورية في معاملة العمال، فقد صمم على وجوب بقاء سلطة اتخاذ القرارات ووضع أنظمة في يد الإدارة وحدها دون إشراك العمال فيها، فهو يفترض أن الإدارة تعرف جيدًا مصالح العمال وتسعى دائمًا إلى

تحقيقها، وحيث أن الإدارة لا تتخذ أي قرار إلا إذا استند إلى أساليب علمية - على حد قول تايلور - فمن رأيه أنه لا مجال لإشراك العمال في مناقشة هذه القرارات أو الإعتراف عليها.

إلى جانب ذلك اعتماد وتركيز هذه الإدارة على الجانب المادي دون الإنساني أو الشعوري للعامل. حيث اعتبرت الأجر هو الدافع الوحيد للعمل وهذا انطلاقاً من الإعتقاد من إمكانية دفع العامل إلى العمل بكامل مجهوده عن طريق الإغراء المالي دون سواه. إذن فالدافع المالي وحده هو الحافز الكافي لتشجيع العامل على زيادة إنتاجيته في الآجال القصيرة وبدل مجهوده أكثر. في حين اعتبرت الأفراد العاملين كآلات وليس كآدميين. حيث اعتبر المهندسون الصناعيون أن العلاقة بين الإدارة والعمال هي علاقة تعاقدية يحق بموجبها للإدارة أن تطلب من العمال أداء أي عمل مهما كانت قساوته ومهما كانت شروطه غير مناسبة، وافترضوا أنه يقع على العامل مسؤولية تنفيذ قرارات الإدارة دون أي مناقشة وفي رأي "تايلور" أن السرعة في أداء العمل هي المقياس الوحيد الذي يثبت صلاحية الفرد من عدم صلاحيته في عمل معين . وهذا بحساب الوقت اللازم لكل عملية إنتاجية وكل حركة من الحركات اللازمة لإتمام هذه العملية بالدقيقة والثانية، وبهذه الطريقة وكما يعتقد "تايلور" وأتباعه يمكن تحديد كمية العمل العادلة بالنسبة للفرد.

و يمكن تلخيص أسس الإدارة التايلورية في أربعة أسس أساسية وهي:

1- التطوير الحقيقي في الإدارة

2- الإختيار العلمي للعاملين

3- الإهتمام بتنمية وتطوير العاملين وتعليمهم

4- التعاون الحقيقي بين الإدارة والعاملين. (عبد الباقي، قضايا إدارية معاصرة، 1999، صفحة 22)

- نظرية حركة التوجيه المهني:

لقد صاحب ظهور حركة الإدارة العلمية، ظهور التوجيه المهني التي أظهرت الحاجة إلى التجارب والدراسات النفسية في الصناعة، وبالرغم من صعوبة تحديد تاريخ ظهور هذا التوجيه بدقة إلا أننا نجد "بارسون" بصفة عامة أول من وضع مبادئ علم الاجتماع المهني وهذا عام 1909 بالرغم من أنه لم يكن عالماً نفسانياً بل كان مهندساً وباحثاً في الرياضيات. وقد أظهرت دراسته هذه الحاجة إلى التجارب والدراسات النفسية في الصناعة.

و يقصد بالتوجيه المهني، توجيه الأفراد للوظائف والعمال والمهن التي تتناسب وقدراتهم الذهنية والجسمية والثقافية وحالتهم الصحية والاجتماعية وحتى اتجاهاتهم وميولهم وقد ظهرت الحاجة إلى العلم بسبب الظروف المعقدة والتخصص العميق الذي صاحب الصناعة الحديثة.

و تجدر الإشارة إلى أن أفكار "بارسون" تجاوزت مع أفكار "تايلور" الطريقة الأسهل وهي فصل العمال الذين يثبت عدم صلاحيتهم للعمل بسبب سوء الاختيار . حاول "بارسون" دراسة قدرات وإمكانيات كل فرد وإرشاده إلى المهنة أو العمل الذي يلائمه.

و من ذلك تبين أن "بارسون" حاول النهوض بمستوى الفرد في حد ذاته وليس بمستوى الفرد كعامل من عوامل الإنتاج في الصناعة، نظر بارسون" إليه كإنسان يجب النهوض بمستواه الاجتماعي وكان لعمله في هذا الشأن قيمة كبيرة في بيان درجة الرضا والإرتقاء بمستوى القوة العاملة في الصناعة بطريقة غير مباشرة.

- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر Max Weber

تفترض هذه النظرية أن الناس غير عقلانيين وأنهم انفعاليون في أدائهم للعمل. مما يجعل الإعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل، وأن الإعتبارات الموضوعية والعقلانية غير واردة وغير موجودة في أداء العمل. ولذلك انعكس على هذه النظرية تفسير الكيفية التي يتم من خلالها السيطرة على السلوك الإنساني داخل المؤسسات. وترى أن ذلك لا يتم إلا من خلال وجود نظام صارم للقواعد والإجراءات داخل المؤسسات.

يعتبر "ماكس فيبر" أكثر العلماء قرباً من الإتجاه البيروقراطي في دراسة الإدارة والتنظيم. وقد اعتمد هذا الإتجاه من خلال ملاحظته لسوء استخدام المدراء لسلطاتهم، وعدم الإتساق في أسلوب الإدارة ودون وجود قواعد حاكمة للسلوك، ولهذا بنى "ماكس" هذه على المبادئ التالية:

1. التخصص وتقسيم العمل وهو أساس الأداء الناجح للأعمال والوظائف.
2. التسلسل الرئاسي ضروري لتحديد العلاقات بين المدراء ومرؤوسيهـم.
3. نظام القواعد مطلوب لتحديد واجبات وحقوق العاملين.
4. نظام الإجراءات ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة.
5. نظام العلاقات غير الشخصية مطلوب لشيوع الموضوعية في التعامل.
6. نظام اختيار وترقية العاملين يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل.

بالرغم من هذا يلاحظ وجود نزعة في استخدام هذه المبادئ من قبل المؤسسات نتيجة نمو زيادة حجمها. وبالرغم من أن مبادئ البيروقراطية ليس فيها ما يعيبها إلا أنه عند

التطبيق نجد العاملين يخافون من التصرف في بعض المشكلات التي لم يتم تغطيتها بواسطة قاعدة أو إجراء. كما قد نجد البعض غير مستعدين للمبادرة والإبتكار. لأن ذلك قد يتعارض مع قواعد المؤسسة وهذا ما أدى إلى خلق بعض العيوب في هذا النظام البيروقراطي والمتمثلة أساسا في:

تضخم الأعباء الروتينية.

عدم اعتناء العاملين بمصالح المؤسسات، واهتمامهم فقط باستيفاء الإجراءات

شعور العاملين بأنهم يعملون كآلات وانتقال الشعور نفسه للمتعاملين معهم.

تشابه شكل السلوك وتوحده بسبب الإلتزام بالإجراءات، ثم تحجز السلوك مما يزيد الأداء أكثر صعوبة.

القضاء على روح المبادرة والإبتكار والنمو الشخصي. (ماهر، 2002، الصفحات 33-34)

انطلاقا من هذا العيوب يتبين نقص الإهتمام بالعامل وبالتالي تشكيل درجة عدم الرضا لديه.

نظرية العلاقات الإنسانية: "التون" مايو 1927-1932 'Elton Mayo':

بسبب حدوث اضطرابات عمالية حادة في شركة واسترت إكتريك" انخفضت الإنتاجية. ووجدت إدارة الشركة نفسها مشلولة، ولهذا طلبت من مستشاريها إعطاءها النصيحة فيما يمكن أن يخرجها من هذه الأزمة، وقد أرجع هؤلاء المستشارين انخفاض الإنتاجية لكون مكان العمل غير ملائم بسبب قلة التهوية وضعف الإنارة، إلا أن تحسين هذه الظروف لم يؤدي إلى تحسين الإنتاجية (زيادة الإنتاج).

و أمام فشل المستشارين اتجهت الإدارة العليا إلى عالم الإجتماع بجامعة هارفارد" وهو البروفيسور "إلتون مايو Elton Mayo" الذي استعان ببعض زملائه في الجامعة لإجراء دراسات عرفت لاحقا باسم "هوثورن" نسبة إلى تلك المدينة الصغيرة بضواحي "شيكاغو" يوجد بها المصنع الذي أجريت به الدراسة. دامت دراسة "إلتون" مايو وزملائه خمسة سنوات ما بين 1927-1932. بدأ "مايو" بحثه باختيار ست فتيات يعملن على تركيب أجزاء التلفون وأجرى تعديلات ثورية على نظام عملهن حيث خفض من ساعات عملهن من 48 ساعة إلى 40 ساعة، وخفض أيام عملهن من ستة أيام إلى خمس أيام، وقدم لهن وجبة غذاء مجانية، ثم فجأة ألغى عنهن كل الإمتيازات ورجعهن في نفس الظروف التي كانت قبل الدراسة، وحدث ما لم يتوقعه أحد. إذ لم تشتكي أي من الفتيات الستة، ولم تتغير ملامحهن بسبب سحب الإمتيازات، بل ارتفع إنتاجهن من 2400 إلى 3000 تلفون خلال الأسبوع.

ثم أجرى دراسة ثانية على أعمال التسليك الكهربائي من خلال 14 عاملا مع اثنين للفحص النهائي ومشرف واحد.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الإنتاج كان يزداد ثم يعود لإنخفاض دون وجود أي علاقة بمتغيرات البحث.

اكتشف "مايو" وجود تنظيم غير رسمي إلى جانب التنظيم الرسمي. إذ عين للعاملين رئيسا منهم يختلف عن المشرف الذي عينته إدارة الشركة. (المنيف، 1993، الصفحات 202-203)

فبينما تطلب الإدارة العليا من المشرف الذي عينته إنتاجا عاليا، يطلب المشرف غير الرسمي من زملائه تخفيض الإنتاج وعلى إثرها يقع اللوم على المشرف.

و تبين لـ"مايو" أن الإنتاجية ليست مرتبطة فقط بالعوامل التقنية والمادية كما ادعت مدرسة الإدارة العلمية. بل ترتبط أيضا بعوامل إجتماعية غير مادية، وتبين له أن سلوك ووجهة نظر العامل لها أثر على إنتاجيته . وعليه ذهب "مايو" إلى أن العوامل والمؤشرات المادية تقل أهميتها إزاء العوامل والمؤشرات الإنسانية في تحديد الكفاية الإنتاجية. (المنيف، 1993، صفحة 203)

و نظر إلى العلاقات الإنسانية على أساس أنها:

- وسيلة إدارية لتحقيق الحد الأقصى من إشباع حاجات الأفراد المادية الإجتماعية والنفسية بغية زيادة الكفاءة الإنتاجية.
- أداة للتعامل الأفراد لتحقيق التوازن بين إشباع حاجاتهم وبين أهداف المنظمة مع قدرة الأفراد على نقل أحاسيسهم وأفكارهم للآخرين وقدرتهم على تلقي مثل هذه الأحاسيس.
- الروح المعنوية تدفع الأفراد للإرتباط بالمنظمة وزيادة الإنتاجية والشعور بالرضا. (الهادي، 1988، الصفحات 177-178)

- نظرية سلم الحاجات لـ"ماسلو Maslow":

يسمى البعض من الدارسين "بنظرية تدرج الحاجات"، وهي التي تبنى على أساس أن المحرك الرئيس للفرد (العامل) هو الحاجة، إذ أنه عندما تتعطل آلة فمن السهولة بمكان معرفة العطب. بينما إذا تعطل العامل عن العمل فإنه من الصعوبة بمكان معرفة سبب ذلك ومن الصعوبة أيضا معرفة كيفية إرجاعه للعمل، لهذا انطلقت هذه النظرية من فرضية أن الإنسان لا ينتج ولا يعمل إلا برضاه، وأنه إذا عمل بالإكراه فلا ينتج، فقد يضر ويعطل الإنتاج. وأن لكل وتر حساس لا يستجيب لك إلا إذا ضربت على هذا الوتر ويرى "ماسلو" أن هذا الوتر هو الحاجة، وأن الإنسان إذ أدت منه أي

شيء فما عليك إلا أن تأتيه من جانب الحاجة الملحة عليه، كما يراها هو لا كما تتصورها أنت. (الطيب، 1999، صفحة 154)

وكمقدمة لنظريته يطرح "ماسلو" مجموعة من الإفتراضات التي ينبغي تأملها بجدية. كأجزاء متكاملة لأية نظرية سليمة للدوافع التي تستند على الحاجات البشرية وهي: (عسكري، الصفحات 37-38)

يعتبر الفرد كل متكامل والدافع يحرك هذا الكل، وليس جزءا منه.

تمثل الرغبة المعنوية والمطلوبة حاجة للشخص ككل

البشر متماثلون في الأساس رغم أنهم يسلكون طرقا شتى نحو نفس الهدف، والغايات تعتبر مشتركة إلى حد كبير بالرغم من اختلاف الطرق التي يسلكونها لتحقيق هذه الغايات.

الدافعية عملية متصلة لا تتوقف أبدا وهي عملية معقدة والبيئة بكل مكوناتها تلعب دورا في تشكيل السلوك .

البشر لا يشعرون بالإكتفاء أو الإشباع أبدا وتبدو الحاجات وكأنها منتظمة على شكل متسلسل وبقال الأهمية.

يجب أن نضع في الإعتبار بأن الكائن لا يتصرف ككل متكامل في بعض الأحيان.

ليس كل سلوك أو رد فعل نتيجته دوافع عند الفرد

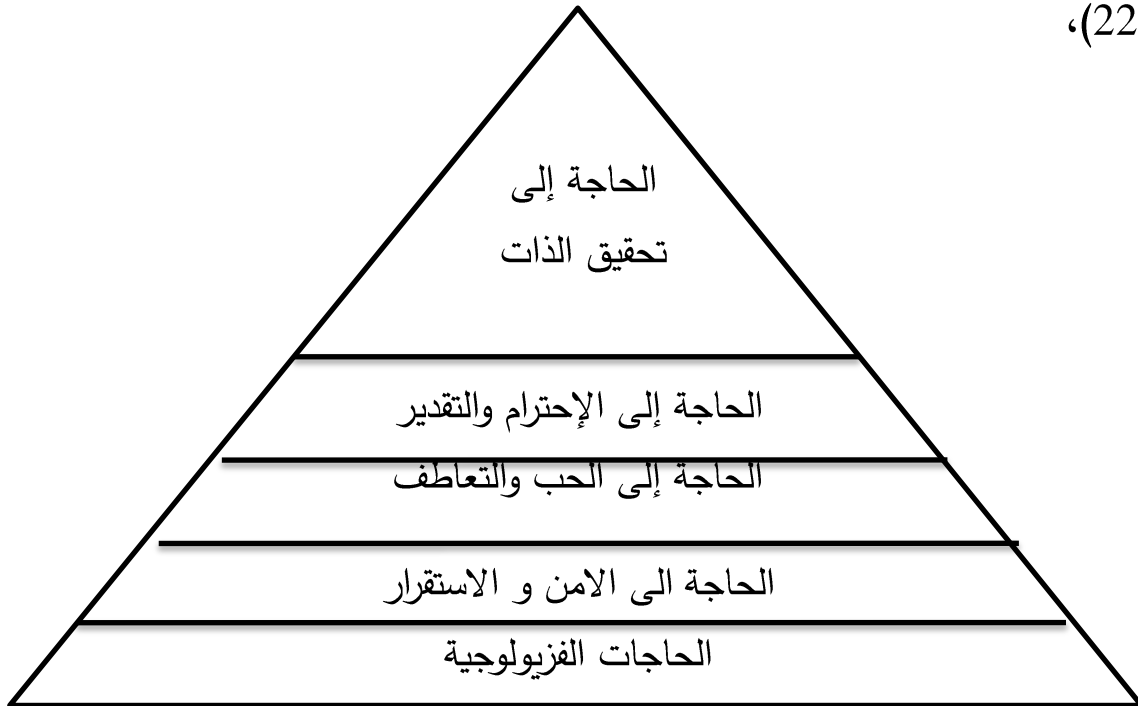
تلعب إمكانية تحقيق رغبة ما دورها في حياة الفرد

و تركز نظريته للدافعية على جانبين رئيسيين هما:

1 - أن الإنسان راغب اجتماعيا، تعتمد حاجاته على ما يوجد لديه من حاجات أي الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد والتي تؤثر على السلوك

2 - أن هناك ترتيبا هرميا لحاجاته. وإذا تم إشباع إحداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها بعد.

قد قسم "ماسلو" الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، شكلها في صورة هرم، حيث نجد قاعدته تشير إلى الحاجات الأولية الأساسية، وهكذا كلما ارتقينا كلما كانت الحاجة أقل أهمية (ثانوية) بالمقارنة لما سبقها وهي كالاتي: (العمرى، 1976، صفحة 223)،



و يعتمد "ماسلو" أن إشباع الحاجات يكون طبقا لترتيبها على الهرم. فلا يمكن للفرد مثلا أن يقفز من إشباع الحاجة إلى الإحترام والتقدير أو تحقيق الذات قبل إشباع حاجاته الفيزيولوجية. (الطيب، 1999، صفحة 155)

شرح الحاجات الخمس الواردة في الهرم:

❖ الحاجات الفيزيولوجية أو العضوية (الأساسية):

تمثل هذه الحاجات الأساسية التي يعمل الإنسان على إشباعها قبل غيرها . وبالتالي فهي تمثل نقطة البداية في مجال الدافعية. وتشمل الحاجات الأساسية التالية الأكل، الشرب، المأوى، الراحة، الصحة...و غيرها من الحاجات التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها، فهي الحاجات الضرورية الأولى التي يعمل على تحقيقها قبل غيرها، بل يفكر في غيرها قبل أن يشبعها، فالإنسان الجائع مثلا يفكر في تلبية حاجته من الطعام قبل تفكيره في احترام الآخرين له.

❖ الحاجة إلى الأمن:

يظهر هذا النوع من الحاجات بعدما يتم إشباع الحاجات العضوية حيث تبدأ مطلب الفرد المتعلقة بالأمن في مجال العمل أو الوظيفة التي يمارسها، وبالتالي تظهر الحاجة للحماية من المخاطر المادية، وهذا بالمطالبة بتحسين مستوى الأجر والراتب المناسب الذي يضمن له العيش الكريم، كما تظهر لديه الحاجة إلى الأمن في مجال الصحة فيصبح يطالب بتحسين الظروف الصحية للعمل والرعاية في حالة المرض، وتظهر هذه الحاجة جليا في صورة الرغبة في الحصول على وظائف مستقرة وتكوين المدخرات والتأمينات المختلفة إلى جانب إيجاد مناخ أمن اقتصادي ملائم.

❖ الحاجات الإجتماعية (حاجة الإنتماء، الحاجة إلى الحب والتعاطف)

عندما يشبع الإنسان حاجاته المادية تظهر لديه الحاجة إلى إشباع نوع آخر من الحاجات وهي الحاجات الإجتماعية. هذه الأخيرة تعتبر نقطة فاصلة بين الحاجات المادية (الأساسية) الموجودة في قاعدة الهرم، والحاجات الثانوية (العليا) الموجودة في قمة الهرم. ونظرا لكون الإنسان اجتماعيا بطبعه، فهو في حاجة إلى أفراد آخرين لإشباع حاجاته لإنتماء إليهم وهذا رغبة منه لإقامة علاقات صداقة خاصة في ميدان

العمل والتعاون والتعاطف بين العمال فيما بينهم أو بينهم وبين رؤوسهم. (جابر و عمر، 1987، صفحة 324)

❖ حاجات التقدير والإحترام الشخصي:

كالثقة والإعزاز بالنفس وشعور الفرد بأنه مفيد، وكذلك الفرد باعتراف الآخرين به (غربي، 2004، صفحة 84)، بمعنى تقبل جماعة العمل للفرد وتقديرهم له باعتباره عضو من أعضاء الجماعة، إن هذا الصنف من الحاجات ذو صفة ذاتية يمكن إدراكها من جانبين:

- جانب داخلي يتعلق بالمكانة الذاتية، والحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس والقدرة على الإنجاز

- وجانب خارجي يتعلق بالسمعة، والحاجة لأن يكون للفرد وضعا اجتماعيا مقبولا إلى جانب التقدير والإحترام من طرف الآخرين.

❖ الحاجة إلى تحقيق الذات:

و هي رغبة الفرد المتنامية في التميز ورغبته في أن يصبح أكثر قدرة على فعل أي شيء يستطيعه. أي التعبير عن ذاته من خلال إبراز قدراته وكفاءاته ومواهبه وقدرته على الإبداع والإبتكار في مجال العمل. (غربي، 2004، صفحة 84)

أو كما يقول "ماسلو" هو "التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون". (عسكري، صفحة 40)

يعتقد "ماسلو" أن إشباع الفرد لمختلف حاجاته يؤدي إلى ارتقائه تصاعديا في التنظيم أو السلم الهرمي، غير أن إلغاء حاجة من الحاجات الخمس لفترة طويلة من الزمن يؤدي إلى انكفائه أو نزوله من ذلك المستوى في التنظيم الهرمي الذي يلائم تلك

الحاجات، ويبقى عند هذا المستوى حتى تشبع تلك الحاجة الناقصة. وهكذا فإن الفرد العامل مهما كانت الحاجات التي أمكنه إشباعها فإنه إذا حرم من إشباع حاجات الطعام فجأة فإن هذه الحاجة سوف تسيطر على حياته أو كما يقول "ماسلو": "فإن الجائع لن يرى من المدينة الفاضلة إلا بقدر ما توفره من طعام" .

يتمثل أعلى مستوى في هرم الحاجات في تأكيد الدات، وهي الحاجة إلى أن يحقق المرأ ذاته، وذلك بالاستفادة القصوى من القدرات والمهارات والإمكانيات ويسعى الأشخاص الدين تسيطر عليهم حاجة تأكيد الدات إلى البحث عن مهام تتحدى قدراتهم ومهاراتهم وتسمح لهم بالتطور واستخدام أساليب إبداعية وتوفر لهم فرص التقدم العام والنمو الداتي.

لشرح مفهوم ماسلو نأخذ على سبيل المثال، الطالب الجامعي الذي وظف حديثا في مؤسسة ما، فإنه يهتم في بادىء الأمر بالراتب الشهري والسكن وهي حاجات فيزيولوجية وكذلك فإنه يبحث عن معلومات تتعلق ببعض الجوانب مثل التأمين الصحي حاجات الأمان ثم إنه يسعى إلى إنشاء علاقات مع زملاء العمل حاجات إجتماعية.

ومع مرور الوقت فإنه يبذل جهد أكبر من أجل أداء عمله بأقصى قدر ممكن من الفعالية حاجات تقدير والمركز والاحترام { وبمرور السنوات فإنه يسعى إلى تعلم أشياء جديدة واكتشاف مشروعات جديدة، فهو يحاول بوجه عام أن يبدع ويبتكر في عمله {الحاجة لتأكيد الدات}.

يصلح هذا المثال لتوضيح مفاهيم ماسلو الأساسية بأن الحاجات دافعة للسلوك وتندرج هرميا، ويتوقف تصاعد هذا الترتيب الهرمي إلى أعلى على إشباع حاجات المستوى الأدنى حسب الأهمية.

و عليه يمكن تصنيف الحاجات إلى صنفين:

أ - الحاجات الأساسية:

و هي حاجات واضحة يكون لها نفس المعنى وغالبا ما تكون ذات طابع مادي.

ب - الحاجات الثانوية:

و هي حاجات غامضة وتتميز بـ:

أنها شديدة التأثير بالخبرة التي يمر بها الفرد

أنها تتنوع في النمط المكانة من شخص لآخر.

أنها تتغير في داخل الفرد ذاته.

أنها تختفي عن الإدراك والمعرفة الواعية ذلك لأنها غامضة وليست ملموسة كالحاجات

الفيزيولوجية وأنها تؤثر في السلوك بصفة عامة.

لكن "ماسلو" يرى أنه عند دراسة هذه الحاجات لابد من الأخذ بعين الإعتبار هذه

الملاحظات:

أهمية الحاجة في نظر الفرد.

معرفة درجة الإشباع الموصول إليه.

معرفة الإشباع الفعلي عند الفرد.

إدراك الفرد لمستوى الإشباع المطلوب.

كما أن عدم توافر هذه العوامل بشكل جيد أو توافرها بشكل سيء سيؤدي إلى ظهور

مشاعر الإستياء وعدم الرضا لدى الأفراد.

إن العوامل الدافعة

هي أشياء تمس العمل ذاته والفرد وكيانه، وهي موجودة في محتوى العمل، أما العوامل الوقائية فهي أشياء تمس بيئة ومحيط العمل. (ماهر، 2002، صفحة 237)

إن توافر العوامل الوقائية بشكل جيد، هو الشرط الأساسي لظهور أثر العوامل الدافعة، بمعنى أنه لو أن العوامل الوقائية لم تتوفر بشكل جيد أو توفرت بشكل سيء، فإن هذا يؤدي إلى عدم الرضا والإستياء، وبالتالي صعوبة تكوين مشاعر الرضا، ولكن إذا توفرت العوامل الوقائية بشكل جيد فإنه يمكن للعوامل الدافعة أن تظهر إلى الوجود، وأن تحدث آثارها الدافعة على سلوك الناس، ويمكن تصنيف العوامل الدافعة والعوامل الوقائية كما يلي:

1- العوامل الدافعة: وهي تلك المؤدية إلى حماس ودافعية الفرد ورضاه عن العمل فهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتواها وكيانها وتتمثل في: الإنجاز وأداء العمل، مسؤولية الفرد عن عمل الآخرين، الحصول على تقدير وإحترام الآخرين فرص التقدم والنمو في العمل، أداء عمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة. (ماهر، 2002، الصفحات 240-241)

2- العوامل الوقائية: والتي يعتبر توفرها بشكل جيد ضروري لتجنب مشاعر الإستياء وعدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس عند الأداء، وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل مثل ظروف العمل المادية، العلاقات الرؤساء، العلاقات المرؤوسين، الإشراف، أداء عمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة.

نظرية البناء الوظيفية:

يتميز رواد البنائية الوظيفية "ميرتون R.K.Merton"، "سلزنيك"، "بارسونز"، "جولدنر" بين ثلاثة مستويات موجودة في المجتمع، الفرد الأسرة، الإتحادات الإجتماعية، هذه المستويات الثلاثة تمثل البناء الإجتماعي، هذا البناء الذي يشير إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، وهذا الكل قد يكون المجتمع.

كما تشير النظرية أيضا إلى إسهامات الكل في الجزء، كإسهامات المجتمع في مؤسساته، هذه الأخيرة تقدم جملة من الإسهامات في سبيل الإبقاء والمحافظة على أفرادها. (زرواطى، 2000، صفحة 131)

فمثلا عند الرجوع إلى ما ورد في نظرية "ميرتون" عن اهتمامه بدراسة المتطلبات الوظيفية، نجد ضمنا أنه تطرق إلى حماية العمال، من خلال الإهتمام بعنصري الترقية والتوظيف، حيث يرى أن موضوع الترقية لا يتم إلا من خلال أو بحسب الإنجاز، والتوظيف لا يتم إلا في ضوء المؤهلات المهنية والعلمية وتدعيم وتحقيق هذه المتطلبات يقترن بزيادة قدرة الأفراد على الدفاع عن تصرفاتهم وأعمالهم، وأن إغفال هذا الجانب سيؤدي لا محالة إلى ظهور المعوقات الوظيفية.

إلى جانب هذا نجد أن النظرية تشير إلى مصطلحى الوظائف الظاهرة والوظائف المستترة التي ترتبط مباشرة بمسألة الرقابة التنظيمية، التي قد تؤدي إلى جمود السلوك المحقق لأهداف التنظيم من جهة، وعدم استقرار ورضا العامل من جهة أخرى، وهذا من خلال بعض المظاهر كالتقليل من مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم، هذه العلاقة التي تصبح أساسا بين الوظائف وليس بين الأفراد الشاغلين لهذه الوظائف.

وبالتالي فإن الإشراف الدقيق والرقابة التامة على أعمال وسلوك أعضاء وأطراف العمل، وتطبيق القواعد والتعليمات يؤدي حتما إلى استقرار سلوك الفرد وبالتالي عدم الرضا. (السلمي، 1975، الصفحات 40-41)

وعليه فإن أنصار البنائية الوظيفية يركزون على المتطلبات الوظيفية (التكيف، الأهداف، التكامل، تدعيم النمط لتحقيق الأمن والاستقرار في المؤسسة وهذا ما يتجلى في أعمال "بارسونز" التي تمحورت في النسق القيمي "مارتون" المعوقات الوظيفية، "سالزنيك" تفويض السلطة، "غولدنر" القواعد البيروقراطية" وعلى هذا الأساس جاءت البنائية الوظيفية لتعديل وتغيير النموذج البيروقراطي الذي صاغه "فيبر"

نظرية إكس x وأي y الدوغلاس ما غريغور 1906-1964:

قدم العالم النفسي الإجتماعي "ماك ريغور" وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية أسماها نظرية x ونظرية y في كتابه الجانب الإنساني لمشروع الأعمال المشروعة The Human side of Business enterprise، وقد لاحظ من خلال اتصالاته بعدد كبير من المديرين ووجد فئتين:

🌈 **الفئة الأولى:** تطبيق x والتي تنظر إلى الفرد العامل أنه كسول بطبعه لا يود العمل ولا يعمل إلا قليلا، كذلك ينقصه الطموح ويكره المسؤولية فهو يفضل أن يقاد بدلا من أن يكون قائدا، كما أن منغلق داخليا لا تهمة مصالح وأهداف المؤسسة بقدر ما تهمة أهدافه الشخصية، أضف إلى ذلك فهو يرفض التغيير . إذن فهي نظرية تقليدية قائمة على استخدام السلطة في معاملة الأفراد، حيث تستند إلى ثلاث افتراضات أساسية عن الإنسان:

- الإنسان بطبعه يكره العمل ويحاول تجنبه قدر المستطاع.

- لابد من دفع العامل إلى العمل عن طريق التهديد والعقاب، قصد بذل الجهد الكافي لتحقيق أهداف المؤسسة وتأدية عمله بطريقة مرضية

الإنسان العادي المتوسط يفضل أن يواجه رؤساؤه باستمرار، ولا يرغب تحمل أي مسؤولية فهدفه الوحيد تحقيق الأمان. ومن هنا فلا ينفع معه إلا أسلوب العصا والجزرة وأمام هذه الافتراضات تصبح الإدارة مجبرة على التدخل لتوجيه طاقات الأفراد، وتحفيزهم ومتابعة ومراقبة أعمالهم، وذلك بالظهور بوجه الشدة في أسلوب الإشراف والرقابة المباشرة وهذا للتقليل من سلوك التراخي واللامبالاة. (العرفة و آخرون، 1980، صفحة 170)

أما الفئة الثانية فتطبق نظرية y ، التي تفترض أن الفرد العامل بطبيعته راغب في العمل، ويملك القدرة العالية والكفاءة في العمل، فهو مستعد لتحمل المسؤولية. ويكون متحمسا للقيادة، ويسعى دائما لتحقيق وتنمية أهداف المؤسسة، وما على الإدارة في هذه الحالة إلا خلق الظروف الملائمة لتفجير قدراته لتحقيق أهدافه، وتحريره من الرقابة المباشرة، وترك الحرية له لتوجيه أنشطته وتحمل مسؤولياته بنفسه، وكل هذا قصد فرض وجوده وتحقيق ذاته. (غربي، 2004، الصفحات 85-86)

نظرية العدالة لـ "آدامز" 1963

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية وبسيطة، وهي أن الأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة، تتمثل العدالة تبعا لهذه النظرية في اعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثله مثل زملائه. في حين أن اعتقاده بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين (المقارنات الإجتماعية) وتتشكل عملية هي العدالة عدم تكوين الأفراد لإدراكهم للعدالة وفقا لأربع خطوات هي:

1- تقييم الفرد لموقفه الشخصي على أساس مدخلاته والنواتج التي يحصل عليها من المؤسسة.

2- تقييم المقارنات الإجتماعية للآخرين، على أساس مدخلاتهم إلى المؤسسة ونواتجهم منها.

3- مقارنة الفرد لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمدخلات والمخرجات

4- ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة.

من خلال هذه الخطوات يتبين لنا أن "آدمز" وصف عملية مقارنة العدالة على أساس العلاقة بين نسبة المدخلات والمخرجات. بحيث المدخلات Inputs إسهامات الفرد للمؤسسة مثل: التعليم، الخبرة، الجهد، والولاء. أما النواتج Outcomes فتتمثل فيما يحصل عليه الفرد مقابل ما قدمه من مدخلات مثل: الأجور، تقدير الآخرين، العلاقات الإجتماعية، والمكافآت المعنوية. ويتأسس تقييم الفرد لمدخلاته ومخرجاته مقارنة بمدخلات ومخرجات الآخرين بالإستناد إلى بيانات موضوعية في جزء منها، كما هو الحال بالنسبة لمرتبته. وفي جزئها الآخر على إدراكه، كما هو الحال بالنسبة لمقارنة مستوى تقدير الآخرين. والجدير بالذكر أن ما يقارنه الفرد هو نسبة مدخلاته إلى مخرجاته، مع نسبة مدخلات ومخرجات الآخرين ويتطلب إدراك العدالة أو الشعور بها، أن تكون النواتج والمدخلات متساوية، ولكن تتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن إدراك الفرد لعدالة يحفزه ويدفعه إلى محاولة الإبقاء على الوضع القائم، بمعنى أنه سيستمر بتقديم نفس مستوى المدخلات للمؤسسة ما دامت نواتجه على الأقل لم تتغير، كما لم تتغير مدخلات ونواتج المجموعة الأخرى للمقارنة.

أما الفرد الذي يدرك أو يشعر بعدم العدالة أو المساواة فإن سلوكه سوف يكون موجهاً أو مدفوعاً لتخفيض هذا الشعور.

نظرية إشباع الحاجات:

طبقاً لهذه النظرية التي تمثلها أعمال كل من "فروم" 1964 Vroom وكوهلان 1963 Kuhlman فإن الرضا عن العمل يتحدد بمدى أو القدر الذي يتحقق (تشبع به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه ويوجد نموذجان لهذه النظرية

- النموذج الأول: مرجعه الأساسي "فروم" الذي يركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل، وبين ما يتحصل عليه من عمله وأن الرضا يتحقق نتيجة ذلك، غير أن الإنتقاد الرئيسي الموجه لهذا النموذج هو تجاهله للأهمية النسبية للحاجات الفردية.

- النموذج الثاني: فيمثله "كوهلان" حيث يحدد مستويات الرضا الوظيفي بناء على الأهمية النسبية للحاجات الفردية والدرجة التي يتم الإشباع من خلالها. (غربي، 2004، الصفحات 87-88)

- نظرية القيمة: 1968

قدمها "لوك" Look وهي من أهم نظريات الرضا عن العمل، ووفقاً لهذه النظرية فإن الرضا عن العمل يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلاً من نواتج وما يرغب الحصول عليه من نواتج وكلما حصل على نواتج ذات قيمة بالنسبة له كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل. وقد ركز هذا المدخل على ناتج يكون ذو قيمة بالنسبة للفرد بغض النظر عن ماهية هذا الناتج. فمغزى تحقيق الرضا وفقاً لهذا المدخل هو مدى التباعد بين جوانب عمل الفرد الفعلية وتلك التي يرغب في تحقيقها وكلما زاد الاختلاف أو التباعد كلما قل رضا الأفراد.

فالرضا عن العمل هو نتيجة لحصول الفرد على ما يرغب فيه، فقد أيدت الأبحاث هذا الرأي، فكلما زاد التباعد بين ما هو قائم بالفعل، وبين رغبات الفرد المتعلقة بالجوانب المختلفة لعملهم الدفع، الترقية، كلما شعر الفرد بالإستياء أو عدم الرضا عن العمل وتكون هذه العلاقة أكبر بالنسبة لهؤلاء الأفراد الذين يعطون أهمية أكبر لهذا الجانب المعين.

و من أهم المضامين التطبيقية لهذه النظرية هو جذبها للإهتمام بجوانب العمل التي تحتاج إلى التغيير يتحقق الرضا عن العمل خاصة.

إن النظرية اقترحت احتمال اختلاف هذه الجوانب باختلاف الأفراد، أيضا وفقا لمدخل القيمة فإنه من أكثر الأفراد من عملهم ومحاولة توفير الطرق فعالية لتحقيق رضا الأفراد عن عملهم هو البحث اكتشاف ماذا وهذه الرغبات بالقدر المستطاع. (حسن ر.، 2003، الصفحات 171-172)

نظرية عملية المقاومة "لاندي" Landy's opponent theory:

قدم "لاندي" هذه النظرية التي تعني أن رضا الفرد عن مكافأة مجزية سوف تتغير بطريقة مع منتظمة مرور الزمن، على الرغم من أن المكافآت نفسيا تبقى ثابتة، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الفترة الأولى مما ستكون عليه بعد مضي فترة من الزمن. ويعتقد "لاندي" أن السبب يعود إلى وجود عوامل غير منظمة بل شخصية ذاتية تدخل في تكوين الفرد هذه العوامل التي تساعد على المحافظة على توازنه العاطفي أو الشعوري وبما أن الرضا واللارضا استجابات عاطفية، فإن هذه التقنيات تلعب دورا في الرضا الوظيفي. فالعواطف المعقدة أو العنيفة إيجابية كانت أو سلبية تؤذي الفرد. ولكن العامل الذاتي المتزن يحاول حماية الفرد من الحالات العاطفية المفرطة. (بن طالب و الحيدر، صفحة 69)

نظرية الإدراك لـ"جيمس" 1979:

تشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن العمل، لا بد أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، ذلك لأن أنصار هذا الإتجاه يعتقدون أن السلوك الفردي إنما يحدث طبقاً لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف، وليس للموقف في حد ذاته علة هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردي وليس على أساس والحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل غير أن الكثير من الباحثين في هذا المجال -الرضا الوظيفي- لم يعترفوا بعد عن حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي. ويرى كثير منهم أيضاً أن عملية تكوين الإتجاه نحو العمل سواء بالرضا أو عدم الرضا، هي الأكثر تعقيداً من هذا التفسير المبسط الذي أوضحتها هذه النظرية. وأن الإدراك ما هو إلا عاملاً (متغير) بسيطاً ضمن العوامل الوقفية من ناحية، واتجاهات الأفراد -كالرضا عن العمل- من ناحية أخرى. (سلطان، 2002، صفحة 201)

نظرية المقارنة Comparison theory لـ"أولغيل ميكروميك Olgel Mecormicke:

تبين هذه النظرية أن الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي ناتج عن مقارنة الفرد بالغاية التي يسعى الوصول إليها ومدى إدراكه لتحقيق هذه الغاية . ومنه فإن درجة الرضا حسب هذه النظرية تكمن في الفرق بين الغايات وبين ما يشعر الفرد أن حققه. (عوض، 1975، صفحة 60).

- نظرية المؤسسة البشرية:

يرجع الفضل في ظهور هذه النظرية لـ: "رنسيس ليكرت" نتيجة للبحوث التي قام بها في مركز البحوث الإجتماعي بجامعة ميتشغان" بالولايات المتحدة الأمريكية والتي دامت عشرات السنين، وتعرف هذه النظرية غالباً بنظرية "ليكرت" في التسيير الإداري

وقد أشادت هذه البحوث بأهمية الإدارة السليمة من الموارد البشرية والمادية أيا كان نوع المؤسسة، وقد خلصت هذه النظرية إلى أن هناك أربعة أساليب تتبع من طرف المؤسسات في علاقتها مع مستخدميها (موظفيها) تتدرج هذه الأساليب من التسلط المطلق إلى أسلوب المشاركة التامة.

- **الأسلوب الأول:** يتميز بإنفراد الرؤساء بالسلطة وغياب الثقة بينهم وبين المرؤوسين حيث يستحوذون على سلطة التسيير ويتخذون القرارات بصورة انفرادية وما على المرؤوسين سوى تنفيذها وليس لهم حق الاعتراض، أما عن علاقة الإدارة مع العاملين فتتسم بالشك والريبة.

- **الأسلوب الثاني:** هو أسلوب تسلطي ولكن مع بعض الليونة، حيث تمنح بعض التفويضات للمستويات الإدارية المتوسطة والدنيا في السلم الوظيفي. وتستعمل الإدارة أسلوب المكافآت والعقوبات كأدوات لخلق الدافعية لدى العاملين، وتكون العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين أقل ريبة وتشنجا من الأسلوب الأول.

- **الأسلوب الثالث:** يتميز باستخدام المشاركة المحدودة وتحفيز العاملين ويمتاز كذلك باحترام العمال والثقة بهم وهذا ما نتج عنه بروز الطمأنينة والثقة في صفوف كل من العاملين والرؤساء.

- **الأسلوب الرابع:** ويعرف أسلوب المشاركة وفيه تسود الثقة التامة بين الإدارة والعاملين، وفتح فيه مجال أو حرية المشاركة للعاملين. حيث تلعب المشاركة من قبلهم واندماجهم مع سياسة المؤسسة لتطوير نظام المكافآت والنشاط الجماعي دورا هاما في عملية الدافعية وهذا إنطلاقا من تحديد الأهداف وتقويمها. " وهذا ما يجعل كل من العاملين في المؤسسة إداريين وعمال يجتهدون ويبدلون كل ما بوسعهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

- نظرية Z لـ "وليام أوشي"

هي نظرية نابعة من الأسلوب الياباني في الإدارة، يركز فيها على التخطيط الطويل المدى وإنجاز قرارات بالإجماع، ووجود علاقة ولاء متينة شبه أسرية بين أرباب العمل والعمال. (الصحاف، 2003، صفحة 165)

فهي تقوم على أساس الإهتمام بالجانب الإنساني للعامل، ويعتقد "أوشي" أن مسألة زيادة إنتاجية العامل (تحفيزه) لا ترتبط ببذل المال، أو تطوير البحوث فقط بل لا بد تعلم كيفية إدارة الأفراد العاملين بطريقة تبعث فيهم الشعور بروح الجماعة. لذلك فإن المؤسسة اليابانية في نظره هي مؤسسة عائلية. وذلك من خلال اعتمادها على الألفة والمودة وما ينطوي عليهما من اهتمامات ودعم للآخرين. ومن مشاعر النظام وعدم الأنانية، وإقامة علاقات اجتماعية متينة وصدقات حميمة يتقاسمون خلالها مسيراتهم وأحزانهم، إلى جانب تأكيد استمرارية الوظيفة للعامل مدى الحياة، وتوطيد علاقته بالمؤسسة مادام قادرا على العمل. (الطيب، 1999، الصفحات 170-171)

ومما لفت نظره تجاه الإدارة اليابانية أنها تمارس وظائفها بالدقة والتهذيب وحدة الذهن الحذق والمهارة في التعامل مع الموظفين - مع توفير كل تسهيلات الرخاء الإجتماعي إن تطبيق نظرية Z في اعتقاد "أوشي" يؤدي إلى تحقيق نتائج هامة تكون في صالح العامل ورب العمل وهذا من خلال:

- زيادة الثقة والمودة والتفاعل في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية

- زيادة الإستقلالية والحرية وبالتالي زيادة الرضا لدى العاملين

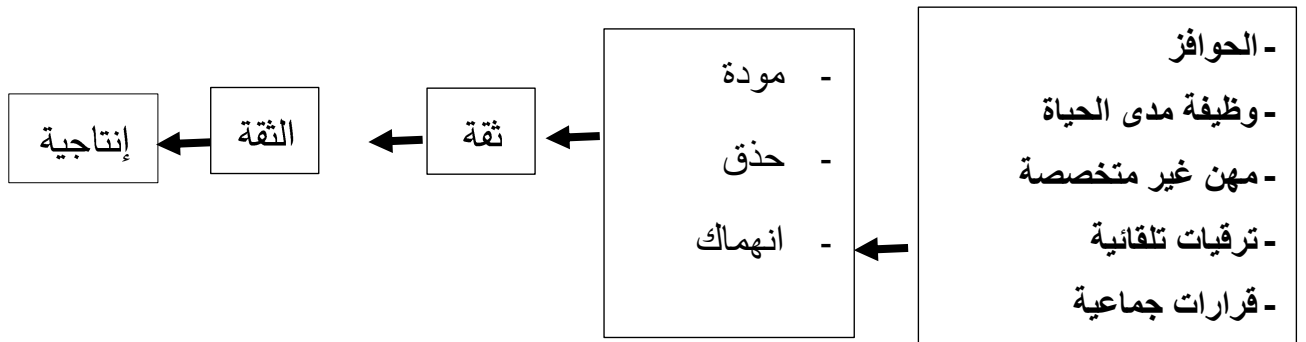
ويرى أن تحقيق هذه النتائج لا يتأتي إلا من خلال التوظيف الجيد لخطوات هذه النظرية وذلك من خلال:

فهم نوع المؤسسة ودور المدير فيها، ومعرفة فلسفة التعامل فيها، تطبيق مبدأ الإدارة بالأهداف، تطوير وتنمية مهارات وقدرات المدير الشخصية اختبار المدير بشأن تفهم وتطبيق النظام الإداري الذي يعمل على أساسه، أهمية توفير الأمن والإستقرار الوظيفي وذلك بتطوير الولاء والانتماء بين الموظفين والمؤسسة، تطوير العلاقات الإنسانية غير الرسمية بين المدير والعمال.

وخلاصة القول أن هذه النظرية تندرج ضمن الإتجاهات الحديثة للإدارة، فهي تحقق الرغبات الإنسانية وتشبع الحاجات وتخلق الولاء لدى العمال تجاه المؤسسة وبالتالي:

تفانيهم وحبهم للعمل ومحاولة الحفاظ على سلامة المؤسسة والإدارة. (العديلي ن.،

1980، صفحة 174)



الشكل رقم 1: يوضح نظرية Z لـ وليام أوشي (العديلي ن.، 1980، صفحة 175)

ملخص:

مازال موضوع الرضا الوظيفي محل جدال و نقاش كبيرين نظرا لتعدد الحقول العلمية التي تناولته (علم النفس، العلوم السلوكية و الإدارية، علم الاجتماع...)، غير أن الجميع يتفق على أنه مفهوم ذاتي يعبر عن ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله المورد البشري لوظيفته، كما أنه يعتبر من الوسائل المهمة للرفع من مستوى أداء العامل كما و نوعا، ويساهم في تخفيض معدلات التغيب و دوران العمل و حوادث العمل في المؤسسة. و نظرا لأهمية هذا الموضوع في تنمية و تطوير المؤسسة، تتجه أساليب الإدارة الحديثة بشكل كبير في رفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي من خلال مساهمتها في بناء مناخ تنظيمي يسوده التعاون و الثقة المتبادلة مابين الإدارات و العمال.

الإطار الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

الدراسة الاستطلاعية

تمهيد

1- تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة

2 - تحديد عينة البحث

3- المنهج المستخدم في الدراسة

4-أدوات البحث

خلاصة

تمهيد:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع.

و قبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية، ولكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لهذه الدراسة وهي تتمثل فيما يلي:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة.

- تحديد عينة البحث.

- تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها.

و لقد تلقينا صعوبات في تمرير الاستمارات على العمال لارتباطهم بعملهم، لولا تدخل رئيس المصلحة الذي ساعدنا في ذلك.

1- تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة:

أ- المجال المكاني للدراسة:

أجريت الدراسة بمستشفى حيي عبد المجيد قايس ولهذا وجب اختيار المكان الأكثر تناسبا مع معطيات البحث، بحيث تسمح خصائص ومواصفات هذا المكان من تطبيق موضوع الدراسة، وقد اجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2024/2023.

ب- المجال الزمني للدراسة:

أجريت الدراسة بمستشفى حيي عبد المجيد بقايس ولاية خنشلة خلال السنة الجامعية 2024/2023 .

3 - تحديد عينة البحث:

لقد قمنا بالدراسة الاستطلاعية التي تعتبر من الإجراءات الأولية التي اعتمدنا عليها في التعرف على أصناف العمال والتعرف على وضع المؤسسة من حيث النظام كيفية سير العمل والعمال وتوزيعهم حسب السن و الجنس و الخبرة.

كما حددنا مهمة هذه المرحلة في التعرف على بعض جوانب العمل والتي يجب أن يتم اختيار العينة على أساسها و التي يمكن أن تؤثر على نتائج الدراسة ومن هذه الجوانب، حيث اخترنا من كل الفئات العاملة من عمال اداريين وممرضين وأطباء كون الموضوع يشمل منتسبي القطاع الصحي دون ان يخص فئة معينة أين اخترنا عينة تشمل 70 موظف تختلف حسب نوع الوظيفة.

4- المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة وذلك لاكتشاف الحقيقة ويتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة متغيرات أي بحث على طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها وعلى الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات وانطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترايبوية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما الضغط النفسي والرضا الوظيفي، فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وتحليل الجوانب المتعلقة في إشكالية البحث لمتغير الضغط النفسي أو متغير الرضا الوظيفي نظرا لما تقدمه

أدوات البحث المستخدمة في بيانات إحصائية يتم تحليلها والتي من خلاله تؤكد أو تنفي فرضيات البحث، والتي يتم تفسيرها في ضوء المعطيات المحددة للأهداف وعينة الدراسة لكشف نوعية الارتباط. (بوحوش، 1999، صفحة 93)

5- أدوات البحث:

المقابلة: وهي وسيلة لجمع البيانات من أشخاص لهم خبرة مباشرة بالظاهرة المدروسة وتختلف المقابلة عن الاستبيان في شيء أساسي هو أن الباحث يوجد في موقف مواجهة Face to face مع المبحوث ويقوم بتوجيه أسئلة له بنفسه واستعمالنا للمقابلة جاء مكملًا للاستبيان وذلك من خلال شرح بنود وعبارات الاستبيان وكذلك توضيح الاختبار المستعمل لقياس الضغط النفسي لهولمز.

الاستبيان: ويعتبر الاستبيان من الوسائل الأساسية التي اعتمد عليها الباحث في قياس متغيري الدراسة:

أ- **استبيان قياس الرضا الوظيفي:** و قد قام الباحث العبودي فاتح (2008/2007) بإعداد هاته الأداة لقياس الرضا الوظيفي لدى العمال و ذلك بعد الاطلاع على نماذج من الاستبيانات المتشابهة بقصد الاستفادة منها في تصميم الاستبيان بصورة مقبولة و من بين النماذج التي تم الاطلاع عليها نموذج ضياف زين الدين: السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي، و كذلك النموذج المعد من طرف الأستاذ بوياية محمد الطاهر، وذلك لأن العوامل المؤثرة فيه وخاصة أن الاستبيان قد تم اعتماد طريقة صدق المحكمين من طرف أساتذة قسم علم النفس، تتناسب تماما مع موضوع بحثنا حول صدق المقياس من حيث العبارات فيما إذا كانت صادقة، ويتكون الاستبيان الذي تم إعداده من طرف الباحث من 24 عبارة تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي و هي:

البنود مستوى الاجر: 21-22-23-24

-البنود نمط الإشراف: 11-12-13-14-15-16-17-18-19-20

البنود محتوى العمل: 01-02-03-04-05-06-07-08-09-10

- تعليمة الاختبار: ضع اشارة (X) في الخانة المناسبة.

كيفية تصحيح الاختبار:

و قد صمم الاستبيان على طريقة ليكرت و بالتالي فهو يعتمد على أسلوب التصحيح مع حذف للخانات التالية: موافق جدا، أبدا غير موافق ، وقد أعطيت الأوزان التالية: 3: موافق 2: محايد 1: غير موافق و تصب درجة الفرد الكلية من خلال جمع إجابات بالنسبة لكل خانة مضروبة في الوزن المعطى لها ثم جمع تلك الدرجات في درجة واحدة.

ب اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي: وهو استبيان يساعد على (الحجار، 1990، صفحة 94) معرفة أنواع الشدات والضغط التي عايشها الفرد و هذا الاختبار من وضع العالمين النفسو فيزيولوجيين "ز توماس هولمز " و" ريتشارد راح Richard Rah " سنة 1967، ويتكون من 32 بند.

- تعليمة الاختبار: ضع اشارة (X) في الخانة المناسبة.

ر- كيفية تصحيح الاختبار:

أعطيت الأوزان التالية: 1 أبدا، 2 أحيانا، 3 غالبا، 4 دائما، وتصب درجة الفرد الكلية من خلال جمع إجابات بالنسبة لكل خانة مضروبة في الوزن المعطى لها ثم جمع تلك الدرجات في درجة واحدة.

خلاصة:

لقد تم من خلال هذا الفصل التطرق الى كل ما يتعلق بالتطبيق الميداني من حيث الدراسة الاستطلاعية بالتعرف على أدوات القياس اختبار الضغط النفسي المدرك و استبيان الرضا الوظيفي و كيفية تصحيحهما للحصول على مجموعة من البيانات التي تستخدم للتحليل و المناقشة و بالتالي الخروج باستنتاجات عامة.

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

عرض النتائج و مناقشتها:

تمهيد

1- عرض خصائص و مواصفات العينة

أ- حسب الجنس: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

ب- حسب السن: توزيع افراد العينة حسب السن

ج- حسب مدة العمل: توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل

د- نوع الوظيفة: توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

هـ- حسب الحالة العائلية: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

و- حسب نظام العمل: توزيع أفراد العينة حسب نظام العمل

ي- حسب مؤسسة العمل: توزيع أفراد العينة حسب مؤسسة العمل

ن- استجابة العينة للمقاييس: توزيع العينة حسب استجابتها لمقاييس الاختبار

2- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة

أ- تفسير النتائج للاجابة على الفرضية العامة التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك وبين الرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي

الجدول رقم 9: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي

ب- تفسير النتائج للاجابة على الفرضيات الفرعية التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة

إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و ابعاد الرضا الوظيفي (محتوى العمل، نمط

الإشراف، الأجر).

الجدول رقم 10: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك وابعاد الرض الوظيفي

3- تفسير النتائج في ضوء فرضيات البحث

4- مناقشة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض و تحليل النتائج كما أفرزتها المعالجة الاحصائية للبيانات المتحصل عليها وهذا بعد تطبيقنا لاختبار الضغط النفسي المدرك و استبيان الرضا الوظيفي على عينة قوامها 70 عامل كل حسب وظيفته بمستشفى حيحي عبد المجيد قايس، و ذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة ما اذا كانت علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي و الضغط النفسي المدرك من عدمها.

1- عرض خصائص و مواصفات العينة:

تشمل خصائص افراد عينة دراستنا في كل من:

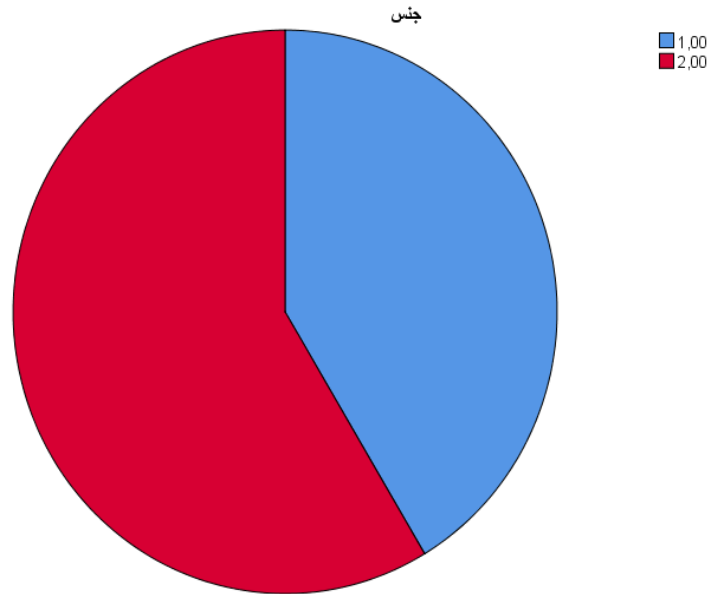
- | | |
|---------------|---------------------------------|
| أ-الجنس | هـ-الحالة العائلية |
| ب-السن | و_نظام العمل |
| ج_مدة العمل | ي_مؤسسة العمل |
| د_نوع الوظيفة | ن_استجابة افراد العينة للمقاييس |

أ- حسب الجنس: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الرقم	الجنس	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	ذكر	29	41,4	41,4	41,4
2	أنثى	41	58,6	58,6	58,6
المجموع		70	100	100	100

الجدول رقم 1: يمثل الجنس

حيث كانت نسبة الذكور 41.4% من مجموع العينة أما نسبة الاناث فكانت 58.6% من مجموع العينة ، وهذا ما يدل على أن نسبة الاناث أكبر من نسبة الذكور .



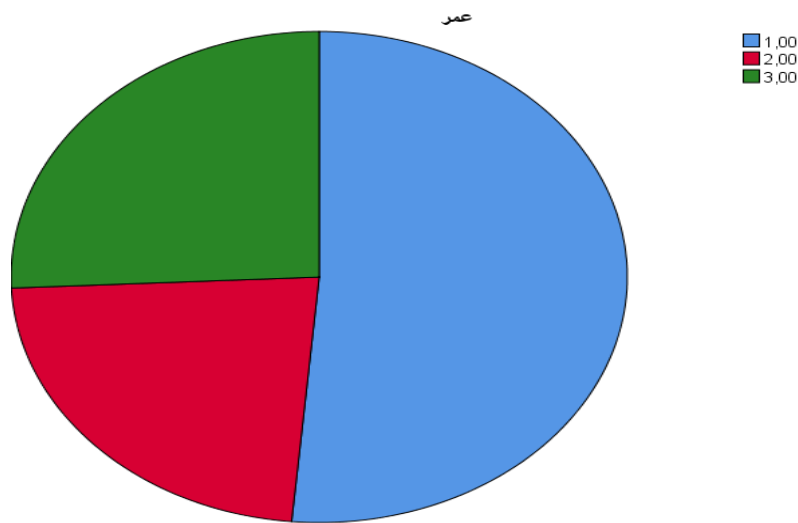
الشكل رقم 2: يمثل الجنس

ب- حسب السن: توزيع افراد العينة حسب السن

الرقم	السن	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	من 20 سنة الى 30 سنة	36	51,4	51,4	51,4
2	من 31 سنة الى 40 سنة	16	22,9	22,9	74,3
3	أكبر من 40 سنة	18	25,7	25,7	100,0
المجموع		70	100	100	

الجدول رقم 2: يمثل السن

تم تقسيم العينة إلى 03 فئات حسب السن كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 51.4% أي الفئة رقم 01 ما بين 20 إلى 30 سنة أما النسبة المئوية 22.9% فهي تمثل الفئة رقم 02 من 31 إلى 40 سنة ، أما بالنسبة للفئة 03 تتمثل في نسبة 25.7% وهي الفئة الأكبر من 40 سنة، فتعتبر الفئة الأولى هي الأكبر نسبة مقارنة بالفئتين الأولى و الثانية.



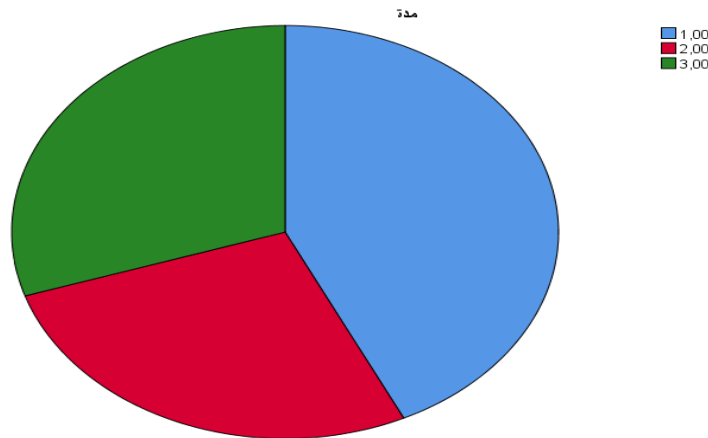
الشكل رقم 03 : يمثل السن

جـ_ حسب مدة العمل: توزيع أفراد العينة حسب مدة العمل

الرقم	مدة العمل	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	أقل من 05 سنوات	30	42,9	42,9	42,9
2	بين 05 و 10 سنوات	19	27,1	27,1	70,0
3	أكثر من 10 سنوات	21	30,0	30,0	100,0
المجموع		70	100	100	

الجدول رقم 3: يمثل مدة العمل

تم تقسيم العينة إلى 03 فئات حسب مدة العمل كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 42.9% أي الفئة رقم 01 مدة عملها أقل من 05 سنوات أما النسبة المئوية 27.1% فهي تمثل الفئة رقم 02 مدة عملها بين 05 و 10 سنوات ، أما بالنسبة للفئة 03 تتمثل في نسبة 30.0% وهي الفئة التي مدة عملها أكثر من 10 سنوات، فالفئة الأولى من العينة هي الأكبر مقارنة بالفئتين الأولى و الثانية و التي كانت مدة عملها أقل من خمسة سنوات.



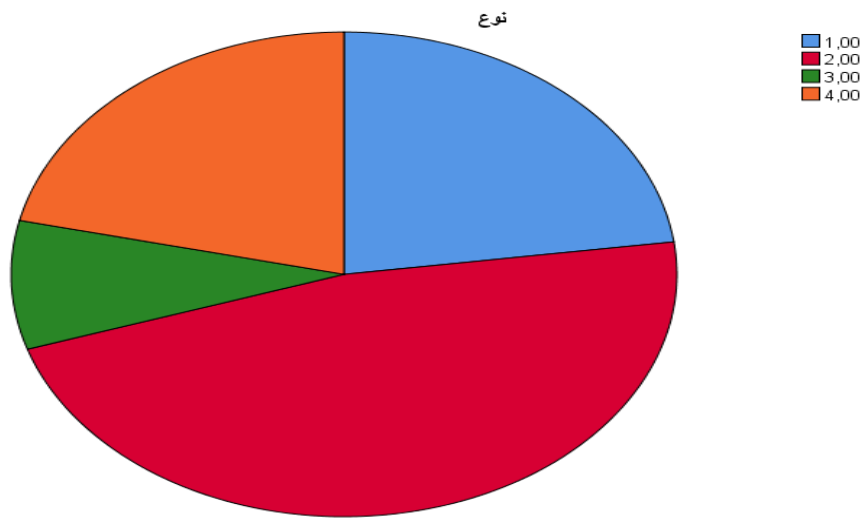
الشكل رقم 3: يمثل مدة العمل

د_نوع الوظيفة: توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

الرقم	نوع الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	طبيب	16	22,9	22,9	22,9
2	شبه طبي	33	47,1	47,1	70,0
3	إداري	6	8,6	8,6	78,6
4	عامل مهني	15	21,4	21,4	
	المجموع	70	100	100	

الجدول رقم 4: نوع الوظيفة

تم تقسيم العينة إلى 04 فئات حسب نوع الوظيفة كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 22.9% أي الفئة رقم 01 نوع الوظيفة طبيب، أما النسبة المئوية 47.1% فهي تمثل الفئة رقم 02 نوع الوظيفة شبه طبي ، أما بالنسبة للفئة 03 تتمثل في نسبة 8.6% وهي الفئة التي نوع وظيفتها إداري، والنسبة 21.4% فهي تمثل الفئة رقم 04 نوع الوظيفة عامل مهني، فتعتبر الفئة الثانية اي فئة نوع الشبه طبي هي الفئة الاكبر من نوع وظائف الفئات الأخرى.



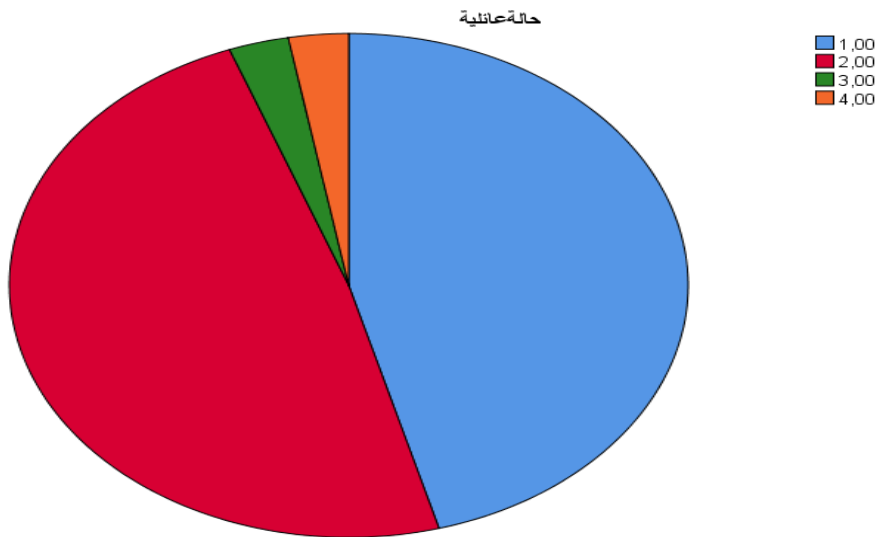
الشكل رقم 4: نوع الوظيفة

هـ- حسب الحالة العائلية: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الرقم	الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	أعزب	32	45,7	45,7	45,7
2	متزوج	34	48,6	48,6	94,3
3	مطلق	2	2,9	2,9	97,1
4	أرمل	2	2,9	2,9	97,1
المجموع		70	100	100	100

الجدول رقم 5: الحالة العائلية

تم تقسيم العينة إلى 04 فئات حسب الحالة العائلية كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 45.7% أي الفئة رقم 01 الحالة العائلية أعزب، أما النسبة المئوية 48.6% فهي تمثل الفئة رقم 02 الحالة العائلية متزوج ، أما بالنسبة للفئة 03 تتمثل في نسبة 2.9% الحالة العائلية مطلق، والنسبة 2.9% فهي تمثل الفئة رقم 04 الحالة العائلية أرمل، فتعتبر الفئة الثانية أي فئة المتزوجين هي الفئة الأكبر من الفئات الأخرى.



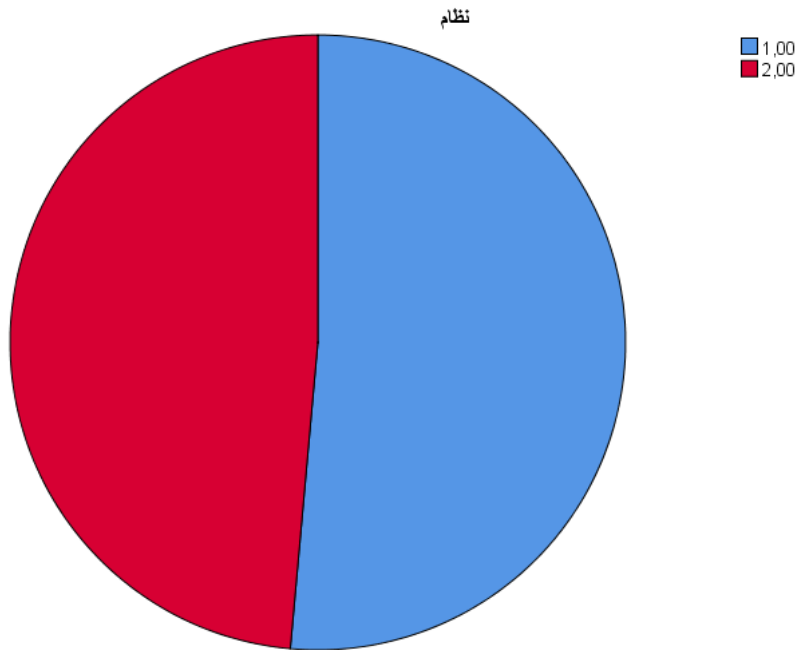
الشكل رقم 5: الحالة العائلية

و_ حسب نظام العمل: توزيع أفراد العينة حسب نظام العمل

الرقم	نظام العمل	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	بنظام المناوبة	36	51,4	51,4	51,4
2	دون نظام المناوبة	34	48,6	48,6	100,0
المجموع		70	100	100	

الجدول رقم 6: نظام العمل

تم تقسيم العينة إلى 02 فئات حسب نظام العمل كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 51.4% أي الفئة رقم 01 تعمل بنظام المناوبة، أما النسبة المئوية 48.6% فهي تمثل الفئة رقم 02 تعمل دون نظام المناوبة، فالفئة التي تعمل بنظام المناوبة أكبر من الفئة التي تعمل دون نظام المناوبة.



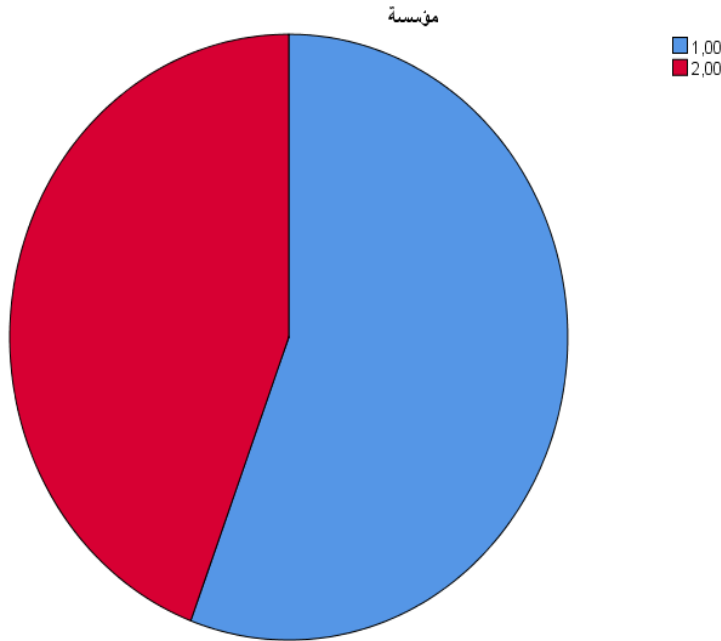
الشكل رقم 6: نظام العمل

ي_حسب مؤسسة العمل: توزيع أفراد العينة حسب مؤسسة العمل

الرقم	مؤسسة العمل	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية التراكمية
1	مؤسسة عامة	39	55,7	55,7	55,7
2	مؤسسة خاصة	31	44,3	44,3	100,0
المجموع		70	100	100	100

الجدول رقم 7: مؤسسة العمل

تم تقسيم العينة إلى 02 فئات حسب نوع مؤسسة العمل كما هو مبين في الجدول حيث كانت نسبة مئوية من مجموع العينة بـ 55.7% أي الفئة رقم 01 تعمل بمؤسسة عامة، أما النسبة المئوية 44.3% فهي تمثل الفئة رقم 02 تعمل بمؤسسة خاصة، فالفئة الأكبر هي الفئة التي تعمل بالقطاع العام.



الشكل رقم 7: مؤسسة العمل

ن_استجابة العينة للمقاييس: توزيع العينة حسب استجابتها لمقاييس الاختبار

	المعدل	الانحراف المعياري
الرضا الوظيفي (ع)	72,4000	11,26544
الضغط النفسي المدرك (س)	48,0429	5,07747

الجدول رقم 8: استجابة العينة للمقاييس

كانت استجابة العينة للمقاييس كما هو مبين في الجدول حيث كانت معدل استجابتها مقدر بـ 72.4000 لمقياس الرضا الوظيفي ومعدل 48.0429 بالنسبة لمقياس الضغط النفسي المدرك ، فكانت استجابة لفئة لمقياس الرضا الوظيفي أكبر من استجابتها لمقياس الضغط النفسي المدرك .

2-الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدمنا في هذه الدراسة بعض الأساليب الإحصائية التي يوفرها التحليل الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 21 و التي تتماشى مع أهداف الدراسة و تساعد في عملية التحليل و اختبار الفرضيات و تتمثل هذه الأساليب في :

النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبارات T، و تحليل التباين الأحادي Anova.

أ_ تفسير النتائج لاجابة على الفرضية العامة التي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك وبين الرضا الوظيفي لدى منتسبي القطاع الصحي.

الرضا الوظيفي (ع)	ارتباط بيرسون	1	0,119
	مستوى الدلالة		0,328
الضغط النفسي المدرك (س)	ارتباط بيرسون	1	0,119
	مستوى الدلالة		0,328

الجدول رقم 9: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي وهو معامل الارتباط بيرسون، وجدناه يساوي: $r = 0,119$ ، قيمة غير دالة إحصائياً عند أي مستوى دلالة، لذا يمكن القول بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي.

ب- تفسير النتائج للإجابة على الفرضيات الفرعية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك و أبعاد الرضا الوظيفي (محتوى العمل، نمط الإشراف، الأجر).

ب1- العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و أبعاد الرضا الوظيفي (الأجر، نمط الإشراف، محتوى العمل):

		محتوى العمل	الإشراف	الأجر
الرضا الوظيفي (ع)	ارتباط بيرسون	0,208	0,183	-0,309
	مستوى الدلالة	0,085	0,130	0,009

الجدول رقم 10: العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و أبعاد الرضا الوظيفي

ب2- العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و بعد محتوى العمل:

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي المدرك ومحتوى العمل وهو معامل الارتباط بيرسون، وجدناه يساوي: $r = 0,208$ ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند أي مستوى دلالة، لذا يمكن القول بأن الضغط النفسي المدرك لا يعود إلى طبيعة محتوى العمل، حيث أن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل من المسؤولية الذي يوفرها النمو والترقي الذي يتيح للفرد وأيضاً تقدير وإعتبار الآخرين بأداء الفرد، وكذلك درجة تنوع المهام، واستخدام الفرد لقدراته لا تؤثر على شعوره بنوع من الضغط النفسي المدرك .

كما أن لدرجة تنوع العمل دور في زيادة درجة الرضا عن العمل. فتغيير المهام يثير اهتمام العامل، ويجعله يصب جل اهتمامه في إنجاز مهمة جديدة بكل ما لديه من فنيات ومهارات فتنوع وتغيير المهام يولد عنصر التشويق الذي يساهم في تحقيق الرضا.

إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله يزيد من شعوره بالرضا عن عمله.

ب3- العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و بعد نمط الاشراف:

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي المدرك ومتغير نمط الإشراف وجدناه يساوي: $r = 0,183$ ، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند أي مستوى دلالة، لذا يمكن القول بأن الضغط النفسي المدرك لا يتأثر بنمط الإشراف. إن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد من نسبة إنتاجية الأفراد وبالتالي رضاهم عن الإشراف. وقد تبين أن العمال لا يشعرون بضغط نتيجة لكون نمط الإشراف يسمح لهم بتأدية مهامهم على أحسن وجه. حيث أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي

يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة. الثقة والاحترام المتبادلين يحقق رضا عالياً بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه. إن العمال يفضلون الاستقلال في العمل ولذلك يجب على المشرف أن يمنح حريات واسعة للمرؤوسين، وبالتالي يشجع ويحقق رضاهم عن العمل. على عكس منع الحريات فهو يخلق إرتباكاً وتوتراً لدى المرؤوسين ويثير بذلك إستيائهم اتجاه العمل.

ب4- العلاقة بين الضغط النفسي المدرك و بعد الأجر:

بعد حساب معامل الارتباط بين متغير الضغط النفسي المدرك ومتغير الأجر وجدناه يساوي : $r = -0,309$ ، وهي قيمة دالة إحصائية عند المستوى $0,01$ وبالتالي يمكننا القول بوجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك وبعد الأجر أي أن:

بما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي المدرك والأجر سالب يمكن القول بأن الضغط النفسي المدرك يتأثر بعامل الأجر.

لكون الأجر هو المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج.

و إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية وعلاوات، والمشاركة في الأرباح، والأجور المرتفعة وغيرها من الحوافز النقدية، من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، وتؤثر على شعور الفرد بضغط نفسي.

3- تفسير النتائج في ضوء فرضيات البحث:

لقد توقعنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي، وذلك من خلال الفرضية، لكن ومن خلال حسابنا لمعاملات الارتباط بين متغيري الضغط النفسي المدرك والرضا الوظيفي وجدنا انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بينهما، ولكن بعد حسابنا لمعاملات الارتباط بين الضغط النفسي المدرك

وبين متغيرات: محتوى العمل، الأجر ونمط الإشراف، وجدنا أنه توجد علاقة بين الضغط النفسي المدرك والأجر.

-الفرضية الأولى:

والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الضغط النفسي المدرك ومتغير الأجر.

ومن خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي المدرك والأجر الذي وجدناه يساوي: $r = 0.14$ ، وهو معامل ارتباط سالب، مما يؤكد على وجود علاقة بين الضغط النفسي المدرك والأجر، حيث أن رضا العمال على متغير الأجر يتأثر بشعورهم بالضغط النفسي المدرك أي أن معظم العمال يرون أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتماشى مع المجهودات التي يقومون بها، وأن سياسة الأجور في المؤسسة ليست عادلة وبالتالي فإن معظم العمال ليسوا راضين على هذه السياسة التي تؤثر على شعورهم بأي نوع من الضغوط.

لكون الأجر هو المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج.و إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية وعلاوات، والمشاركة في الأرباح، والأجور المرتفعة وغيرها من الحوافز النقدية، من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، وبالتالي فهي تؤثر على شعور الفرد بضغط نفسي.

-الفرضية الثانية:

والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك ومحتوى العمل.

. ومن خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي المدرك ومحتوى العمل والذي وجدناه يساوي: $r = 0,208$

و هو معامل ارتباط موجب ولكن ضعيف جدا، مما يؤكد على عدم وجود أية علاقة بين الضغط النفسي المدرك ومحتوى العمل. أي أن الضغط النفسي المدرك لا يؤثر على رضا العمال نحو محتوى أعمالهم. وإنما يعود شعور العمال بضغط نفسي يعود لمتغيرات أخرى. مما يؤكد عدم تحقق هذه الفرضية الإجرائية.

و من خلال ذلك يتضح أن معظم العمال راضين حول محتوى أعمالهم، الذين يرون فيها أنها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية وتسمح لهم بإبراز قدراتهم كما أنها تمنحهم متعة شخصية، مما يجعلهم أكثر ارتباطا بها.

الفرضية الثالثة:

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي المدرك ونمط الإشراف.

من خلال حسابنا لمعامل الارتباط بين الضغط النفسي المدرك ونمط الإشراف والذي وجدناه يساوي: $r = 0,183$ ، وهو معامل ارتباط موجب ولكن ضعيف جدا.

مما يؤكد على عدم وجود أية علاقة بين الضغط النفسي المدرك ونمط الإشراف. أي عدم تحقق الفرضية الإجرائية الثالثة. أي أن رضا العمال على نمط الإشراف لا يتأثر بشعورهم بالضغط النفسي المدرك، وإنما شعورهم بضغط نفسي يعود لعوامل و متغيرات أخرى. وبما أن معامل الارتباط بين الضغط النفسي المدرك ونمط الإشراف ضعيف جدا، يمكن القول بأن الضغط النفسي المدرك لا يتأثر بنمط الإشراف. إن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال

من شأنه أن يزيد من نسبة إنتاجية الأفراد وبالتالي رضاهم عن الإشراف. وقد تبين أن العمال لا يشعرون بضغط نتيجة لكون نمط الإشراف يسمح لهم بتأدية مهامهم على

أحسن وجهه. حيث أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة. الثقة والاحترام المتبادلين يحقق رضا عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه.

إن العمال يفضلون الاستقلال في العمل ولذلك يجب على المشرف أن يمنح حريات واسعة للمرؤوسين وبالتالي يشبع ويحقق رضاهم عن العمل. على عكس منع الحريات فهو يخلق إرتباكا وتوترا لدى المرؤوسين ويثير بذلك إستيائهم اتجاه العمل.

4- مناقشة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة:

هناك مصادر متعددة شملت موضوع هذه الدراسة ، لكن النتائج كانت تختلف من دراسة الى اخرى حسب نوع الوظيفة التي تمارسها عينة البحث، فالدراسة التي اجرتها الباحثة نوال بناي 2021 جامعة خميس مليانة (الجزائر)، بموضوع الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة المرحلة الابتدائية وتوصلت الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي المدرك و الرضا الوظيفي لدى اساتذة المرحلة الابتدائية، و الدراسة التي قام بها الباحث العبودي فاتح 2008 جامعة منتوري قسنطينة بموضوع الضغط النفسي المدرك و علاقته بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل) وتوصل الى ان الضغط النفسي المدرك لا يؤثر على الرضا الوظيفي بالمؤسسة التي أخذ منها عينة بحثه، و الدراسة التي قام بها الباحث الطاهر قيروود 2019 مخبر التطبيقات النفسية في الوسط العقابي جامعة باتنة، بموضوع أثر الضغوط النفسية على الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين بمصلحة العلاج الكميائي بمركز مكافحة السرطان بباتنة و توصل الى وجود علاقة عكسية دالة احصائيا بين الضغط النفسي المدرك الذي تتعرض له عينة بحثه و رضاهم عن وظيفتهم مع مستوى مرتفع للضغط النفسي ومستوى منخفض للرضا الوظيفي.

فالدراسات السابقة ركزت على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي المدرك و الرضا الوظيفي لدى العمال بالقطاع العام أو الخاص من عدمه لكنها لم تطرق إلى علاقة الضغط بمتغيرات الرضا الوظيفي ألا وهي الرضا عن الأجر ، الرضا عن محتوى العمل ، الرضا عن فرص الترقية ، الرضا عن ساعات العمل ، الرضا عن نمط الإشراف، الرضا عن جماعة العمل ،الرضا عن ظروف العمل، ماكان موضوع دراستنا من أجل الوصول الى حلول مناسبة للمؤسسات العامة كانت او خاصة للرفع من انتاجيتها ونجاحها وتقديم خدمات أفضل.

لذا نقترح إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أبعاد ظاهرة الضغط النفسي المدرك وعلاقتها بمتغيرات وعوامل الرضا الوظيفي من خلال دراسة العلاقة بين الضغط النفسي المدرك ومتغيرات الرضا الوظيفي المذكورة سابقا والتي اقتصرنا دراستنا على 03 منها فقط (محتوى العمل، نمط الاشراف، الأجر) .

خلاصة:

و من خلال تحليل وتفسير هذه النتائج يتضح أن الضغط النفسي المدرك لا يؤثر على الرضا الوظيفي والمتعلق بالمتغيرات التي تم تناولها في هذه الدراسة محتوى العمل ، ونمط الإشراف .بل قد أثر على متغير واحد فقط ألا وهو الأجر. و لكون الأجر هو المقابل المالي الذي يدفع للعامل، مقابل ما يبذله من جهد جسماني أو ذهني في عملية الإنتاج.و إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية وعلاوات، والمشاركة في الأرباح، والأجور المرتفعة وغيرها من الحوافز النقدية، من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، وبالتالي فهي تؤثر على شعور الفرد بضغط نفسي.

خاتمة

خاتمة:

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات، الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى ومتطلبات ذلك التغير، تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر ومن فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي والثقافي والمكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، وما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له. فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال وتصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم تكيفهم مع الواقع.

ولقد عرف العامل الجزائري تغيرات عميقة ومتنوعة في كل الميادين والمجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي المدرك الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة وذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الإعتراف بالضغط النفسي المدرك يعني إظهار الضعف، ومهما تكن أسباب الضغط وتأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات وأصبح واحدا من مجالات الإهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي المدرك تنقسم إلى مصادر رئيسية هي: البيئة، التنظيم والأفراد.

فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة.

وعلى ذلك يمكن النظر للرضا الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة ودرجة إشباع حاجاته.

من خلال إجراء هذه الدراسة برزت بعض النقاط التي يمكن أن تعتبر مشكلات يمكن التغلب عليها والتحكم فيها، أهمها:

خاتمة

- محاولة التقليل من مسببات الضغط وذلك بمراعاة الطبيعة والظروف التي يمارس فيها العمل.
- إعطاء اعتبار للعواقب النفسية للعمال وذلك بتحفيزهم ماديا ومعنويا.
- ضرورة مشاركة العمال في عمليات إتخاذ القرار بما يزيد من شعورهم بالإنتماء للمنظمة.
- تنويع العمل وإعطاء العمال فرص أكبر لإبراز قدرتهم.
- ضرورة وضع نمط إشراف عادل يتيح مشاركة العمل.
- وضع سياسة أجور عادلة تتماشى مع المجهودات التي يبذلها العمال.
- إجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أبعاد ظاهرة الضغط النفسي المدرك وعلاقتها بتغيرات وعوامل الرضا الوظيفي.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع:

- 1 - ابراهيم لطفي طلعت. (1982). علم الإجتماع الصناعي (الإصدار 1). الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة عكاظ للنشر والتوزيع.
- 2 - أحمد زكي صالح. (1966). علم النفس التربوي. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- 3 - أرزقي، ع. (1997). محددات الرضا المهني و معنى العمل عن العمال الجزائريين (رسالة ماجستير. جامعة الجزائر).
- 4 - الأحمدى، ح. ع. (2002). ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراف" مركز البحوث. القاهرة: معهد الإدارة العامة.
- 5 - حسن الحكاك. (نظرية المنظمة، دراسة علمية و عملية في المنظمة. بغداد: دار النهضة العربية).
- 6 - الحنفي، ع. (1995). موسوعة الطب النفسي. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- 7 - السلمي، ع. (1975). تطور الفكر التنظيمي. الكويت: وكالة المطبوعات.
- 8 - السلهاط، إ. (2000-2002). النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي (رسالة ماجستير. (قسم علم الإجتماع و التسيير و تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة).
- 9 - الشنواني، ص. (1972). مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد. جامعة بيروت.
- 10 - الصحاف، ح. (2003). معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين إنجليزي - عربي. مكتبة لبنان.

- 11 - الطيب، أ. م. (1999). *الإدارة التعليمية، أصولها و تطبيقاتها المعاصرة* (éd. 1). المكتب الجامعي الحديث.
- 12 - العديلي، بن. (1995). *السلوك الإنساني و التنظيمي في الإدارة*. الرياض : معهد الإدارة العامة للبحوث العربية.
- 13 - العمري، إ. (1976). *السلوك الإداري و العلاقات العامة*. الإسكندرية : دار الجامعات المصرية.
- 14 - العيسوي، ع. (s.d.). *علم النفس و الإنتاج*. مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر.
- 15 - المنيف، إ. ع. (1993). *تطور الفكر الإداري المعاصر* (1. éd.).
- 16 - الهادي، م. م. (1988). *الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات*. الرياض : دار المريخ.
- 17 - الهاشمي لوكيا، و آخرون. (2003). *الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين* (مشروع بحث) رمز المشروع 1.00.
- 18 - براون. (1968). *علم النفس الإجتماعي في الصناعة*. خيري & آخرون ، (Trads.) القاهرة : دار المعارف.
- 19 - بريش، ع. (1976). *أصول الإدارة العامة*. مكتبة أنجلومصرية.
- 22 - بن طالب الحيدر، ع. ب. (s.d.). *الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني*. الرياض، المملكة العربية السعودية : معهد الإدارة العامة.

- 21 - بوحوش، ع. (1999). *جليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية*. المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 22 - بوعلي، بن. (1993). *إجهاد العمال و دور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء و الإنتاج* رسالة ماجستير. (جامعة منتوري قسنطينة).
- 23 - جابر، بن. (1998). *الإفراز الهرموني النفسي*. مجلة العلوم الإنسانية. (10)
- 24 - جعفر، ق. & محمد، أ. (1973). *نظم الترقية في الوظيفة العامة و آثارها في فعالية الإدارة*. دار النهضة العربية.
- 25 - جون جاكسون، و آخرون. (1988). *نظرية التنظيم*. (خالد حسن رزق، المترجمون) المملكة العربية السعودية.
- 26 - جيرمي سترانكس. (2003). *الصحة و السلامة في العمل* (الإصدار 1). (بهاء شاهين، المترجمون) القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- 27 - جيلفورد. (بلا تاريخ). *ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق*. (يوسف مراد، المترجمون) مصر: دار المعارف.
- 28 - حامد العرفة، و آخرون. (1980). *موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز* (المجلد 1). الدار العربية للموسوعات.
- 29 - حسن، ر. (2003). *السلوك التنظيمي المعاصر*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 30 - حسن، ع. (1975). *إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية*. الإسكندرية: دار النهضة العربية.
- 31 - حسن، ع. م. (1982). *علم الإجتماع الصناعي*. مكتبة التغريب.

- 32- حمدي, ي & ,آخرون (s.d.). علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق (éd. 1). دار الكتاب.
- 33- ديفر, ك (1974). السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقة الإنسانية و السلوك التنظيمي). ع. مرسي & م. إ. يوسف (Trad. مصر: دار النهضة للطباعة و النشر).
- 34- رونالدي, ر (1999). مدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي). ف. حلمي (Trad. الأردن: دار الشروق).
- 35- زرواطي, ر (2000). مدخل الخدمة الإجتماعية (éd. 1). الجزائر: مؤسسة ابن سينا للطباعة و النشر.
- 36- زيدان, ح (1994). السلامة الصحية المهنية (éd. 1). عمان: دار الفكر.
- 37- زين الدين ضياف. (1999-2000). السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي (رسالة ماجستير) تخصص علم النفس العمل. جامعة منتوري قسنطينة.
- 38- سلطان, م. س (2002). السلوك الإنساني في المنظمات. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.
- 39- سليمان حمية. (1994). التنظيم القانوني في علاقة العمل في التشريع الجزائري. الجزائر.
- 40- سيزلاقي, أ & ,ججي و لاس, م (s.d.). السلوك التنظيمي و الأداء). أ. ج. أحمد (Trad. معهد الإدارة).

- 41- عاشور، أ. ص. (1979). *إدارة القوى العاملة* (éd. 1). بيروت: دار النهضة العربية للطباعة و النشر.
- 42- عباس محمود عوض. (1975). *دراسات في علم النفس الصناعي و المهني*. الإسكندرية: المكتبة المصرية للكتاب.
- 43 - عبد الباقي, ص. (1999) *قضايا إدارية معاصرة*. القاهرة: الدار الجامعية.
- 44- عبد الباقي, ص. (s.d.). *الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 45 - عبد الحميد جابر جابر، و محمود أحمد عمر. (1987). *دراسة لدافعية الحاجات لمايو في علاقتها بموضوع الضبط والإستقلال الإدراكي*. مركز البحوث التربوي.
- 46- عبد الحي, ع. (1984). *علم الإجتماع الصناعي، المصنع مشكلاته الإجتماعية*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- 47- عبد الرحمان العيسوي. (1992). *في الصحة النفسية و العقلية*. بيروت: دار النهضة العربية.
- 48- عبد الفتاح محمد دويدار. (بلا تاريخ). *أصول علم النفس المهني و تطبيقاته*. دار النهضة العربية للطباعة و النشر.
- 49- عبد الوهاب, ع. م. (1975). *السلوك الإنساني في الإدارة*. القاهرة: مكتبة عين شمس.

- 50- عثمان ف. ا. (2001). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. (1. éd.) القاهرة: دار الفكر العربي.
- 51 - عز الدين، أ. (1964). *المدخل في شؤون العمل و علاقاته*. مكتبة القاهرة الحديثة.
- 52- عسكر، ع. (2001). *ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها*. (1. éd.) القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- 53- علي عسكري. (بلا تاريخ). *الدافعية في مجال العمل المؤسسة التربوية وقواها البشرية*. الكويت: منشورات ذات السلاسل.
- 54- علي محمد عبد الوهاب. (1975). *إدارة الأفراد* (المجلد 1). القاهرة: مكتبة عين شمس.
- 55- علي، س. ع. (1994). *مقدمة في علم النفس البيولوجي*. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- 56- عمر، م. م. (1992). *سيكولوجيا العلاقات الإجتماعية*. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 58 - عويضة، ك. م. (1996). *علم النفس الصناعي*. بيروت: دار الكتب العلمية.
- 59- عيسى، م. ط. &، عدلي، س. (1963). *الخدمة الإجتماعية العمالية*. القاهرة: مكتبة الحديثة.
- 60- غربي، ع. (2004). *تنمية الموارد البشرية*. منشورات جامعة قسنطينة.

- 61- فرج عبد القادر طه، و آخرون. (1989). معجم علم النفس والتحليل النفسي. بيروت: دار النهضة العربية.
- 62- فهمي م. (1976). إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية. القاهرة: دار الشعب.
- 63- فؤاد البهي السيد. (1979). علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري (الإصدار 3). دار الفكر العربي.
- 64- كشرود، ع. أ. (1995). علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و نظريات. بنغازي، ليبيا: دار الكتاب الوطنية.
- 65- كنعان، ن. (1980). القيادة الإدارية. (1. éd.) الرياض: دار العلوم.
- 66- لذكيا، أ. (2002). الضغط النفسي المدرك في العمل. مجلة أبحاث نفسية و تربوية.
- 67- لعيور، ط. (1994-1995). إستقرار في العمل (رسالة ماجستير تخصص علم الإجتماع التتمية. جامعة منتوري قسنطينة.
- 68- ماهر، أ. (2002). السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات. (8. éd.) الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 69- محمد حمدي الحجار. (1990). فن العلاج في الطب النفسي السلوكي. بيروت: دار العلم للملايين.
- 70- محمد م. ع. (1986). علم إجتماع التنظيم، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

- 71- نابلسي، م. أ. & آخرون. (1996). *الصدمة النفسية*. بيروت: دار النهضة العربية.
- 72- ناصر محمد العديلي. (1980). *الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية*. مجلة الإدارة العامة.
- 73- نانسي ديكسون. (1995). *تقويم الأداء*. (سامي على الفرس، المترجمون) المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- 74- نعيم، س. أ. (s.d.). *محاضرات في المنهج العلمي في البحوث الإجتماعية*. القاهرة: جامعة عين شمس.
- 75- هاشم، ز. م. (1989). *الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية*. (2. éd.) الكويت.
- 76- *Revue de médecine du travail*. (1980). Paris: édition publicitaire.
- 77-Lazrus, R., & Folkman. (1984). *stress appraisolon. coping* New York.
- 78-Mucceli, R. (1977). *le dynamique des groupes*. Paris: librairies techniques.
- 79-Plusieurs auteurs. (1991). *le grand dictionnaire de la psychologie* (éd. 6). paris: Larousse.
- 80- Renaud, J. (1989). *science et vie*.
- 81- Sillamy, N. (1989). *dictionnaire de la psychologie*. canada: librairie Larousse.
- 82- stora, J. B. (1993). *le stress . que sais-je?* édition Dahleb.
- 83-Vroom, V. (1964). *Work and Motivation/ Lanfoy et Thumbo; psychologie of work*. United of states: Library of Congress.

ملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم علم النفس
تخصص علم النفس الصحة

إستمارة البحث

نضع بين أيديكم هذه المقاييس الهادفة إلى دراسة بعض المتغيرات المتعلقة بحياتكم المهنية، وهذا في إطار إجراء دراسة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر. يرجى اختيار الاجابة التي ترونها تتاسبكم بوضع العلامة (X)، في الخانة المناسبة مع العلم انه لا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي كل إجابة مناسبة لكم.

نشكركم لحسن تعاونكم

الطالبين:

- غربي مهدي
- صحراوي علي

بيانات عامة:

- الجنس: ذكر أنثى
- العمر: من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة أكبر من 40 سنة
- مدة العمل: أقل من 5 سنوات بين 5 وعشر سنوات أكثر من 10 سنوات
- نوع الوظيفة: طبيب شبه طبي إداري عامل مهني
- الحالة العائلية: أعزب متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)
- أعمل بنظام المناوبة: نعم لا
- مؤسسة العمل: عمومية خاصة

أ- استبيان قياس الرضا الوظيفي:

غير موافق	محايد	موافق	في الخانة المناسبة ضع العلامة (X)
			1- أن العمل الذي تقوم به يمنحك متعة شخصية
			2- وظيفتك تحتوي على مهام متنوعة لا تشعر بالملل
			3- الوظيفة التي تشغلها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية
			4- وظيفتك لا تتطلب أية مهارات
			5- تمتلك إمكانية التخطيط الشخصي للأشغال التي تقوم بها
			6- الوظيفة التي تعمل بها تسمح لك بالتقدم
			7- وظيفتك تسمح لك بإبراز قدراتك العالية
			8- تتمتع بوظيفتك أكثر مما تتمتع بأوقات فراغك
			9- العمل الذي تقوم روتيني نوعا ما.
			10- تشعر بخيبة أمل لكونك تحصلت على هذا العمل
			11- المشرف جدير باتخاذ القرارات بمفرده
			12- يتميز الرؤساء بالإستعلاء والرغبة في التسديد على العمال
			13- مسؤولوا مؤسستك لا يتحيزون لمستخدمين دون آخرين
			14- يسعى المديرون لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة فقط
			15- يشتغل المديرون جهود المستخدمين
			16- رئيسك المباشر يتكفل بكل انشغالاتك
			17- المستخدمون مجرد منفذون للتعليمات
			18- يطبق المشرف العدل والمساواة
			19- يستعمل المشرف معك أسلوب التهديد
			20- المشرف متشدد وصارم
			21- الأجر الذي يتقاضاه يتماشى مع المجهودات التي تقوم بها
			22- مرتبك يعطي متطلبات معيشتك اليومية
			23- منحة المردودية تحفزك للعمل
			24- تتقاضى تعويضا عن مصاريف التنقل في إطار العمل

ملاحق

ضع إشارة (x) أمام الجملة التي تناسبك حسب درجة موافقتك أو عدم موافقتك مع كل جملة

م	العبارة	أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
01	ألوم نفسي عند إنجاز الأشياء في العمل بشكل خاطئ.				
02	أحاول التركيز في عملي من أجل نسيان مشكلاتي الشخصية.				
03	عندما أكون تحت تأثير الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في أنماط سلوكي.				
04	أحتفظ بمشكلاتي للدرجة التي أشعر معها بالرغبة في الانفجار.				
05	أنفث عن غضبي وإحباطي على المقربين مني.				
06	أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلاً من التركيز على الجوانب الإيجابية.				
07	أشعر بعدم الراحة عندما أتعامل مع مواقف جديدة.				
08	أشعر بأن الدور الذي أقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة.				
09	أصل متأخراً للعمل أو للاجتماعات المهمة.				
10	أرد بحدة على الانتقادات الشخصية.				
11	أشعر بعقدة الذنب إذا جلست ساعة أو أكثر بدون عمل.				
12	أشعر بالعجلة والإندفاع حتى لو لم أكن مضغوطاً.				
13	لا أجد الوقت الكافي لكي أطلع على الصحف التي أحبها.				
14	أحب أن أحظى بالإهتمام وأحصل على ما أريده فوراً.				
15	أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في العمل أو في المنزل.				
16	أقوم بمهام أكبر من تلك التي يمكنني القيام بها في وقت واحد.				

ملاحق

				أرفض النصيحة سواء من الزملاء أو من الرؤساء.	17
				أتجاهل القيود الخاصة بتخصصي وإمكاناتي الحقيقية.	18
				أفقد الكثير من هواياتي وإهتماماتي لأن العمل يأخذ كل وقتي.	19
				أعالج المواقف قبل التفكير فيها من خلال الإجتهد.	20
				أشعر بإنشغالي لدرجة أنني لا أجد وقتاً لتناول الغداء مع زملائي وأصدقائي.	21
				عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها.	22
				إذا لم أكن حازماً في عملي فسوف يستغلني الآخرون.	23
				أجد صعوبة في الشكوى عندما أتحمل عبء عمل فوق طاقتي.	24
				أتحاشى تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام.	25
				أتعامل مع جميع المهام قبل وضع أولويات لعبء العمل.	26
				أشعر بصعوبة في أن أقول (لا) لأي طلبات أو استفسارات.	27
				أشعر بإمكانني إنجاز كل العمل المطلوب دون تأجيل بعضه لليوم التالي.	28
				خوفي من الفشل يمنعني من اتخاذ أي موقف.	29
				أعتقد أنني لن أستطيع القيام بعبء العمل المطلوب مني.	30
				حياتي العملية لها أولوية على حياتي الأسرية والمنزلية.	31
				أصبح في غاية الضيق إذا لم تتم الأشياء في الحال.	32