

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تسيير
التخصص: تسيير الموارد البشرية
من اعداد الطالبتين: -فرحي سمية
-سلامي وسام

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة
دراسة ميدانية لعينة من العاملات بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية سليمان عميرات بتقورت

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 11/06/2022

أمام اللجنة المكونة من السادة

الاستاذ/ بالطرش حورية (استاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الاستاذ/ سعيدات النجمي (استاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرا.

الاستاذ/ بن شويحة بشير(استاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا .

السنة الجامعية: 2021/2022

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين: -فرحي سمية

-سلامي وسام

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة
دراسة ميدانية لعينة من العاملات بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ 11/06/2022

امام اللجنة المكونة من السادة

الاستاذ/ بالطرش حورية (استاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح وورقلة) رئيسا.

الاستاذ/ سعيدات النجمي (استاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح وورقلة) مشرفا ومقررا.

الاستاذ / بن شويحة بشير (استاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح وورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2021/2022

اهداء

أتوجه بالحمد والشكر لله على ما أعطاني الله من نعم وقدرة وصبر على تحقيق هذا الحلم
وربما ان وفقتني الله في اخراج هذا العمل المتواضع لا يسعني الا ان اقدم شكري
وعظيم امتناتي

إلى سندي وملجئي الامن دائمى ومهجبي الدائم إلى الذي لو اسر يوما في طريق الآ
ورايتك سبقتني بمصده لي إلى من رأيت انعكاس فرحي ونجاحي بريق في عينه إلى والذي
العزير ملاكي في الحياة اتنمى من الله ان يمد في عمرك وستبقى كلماتك نجوم امتدي
به اليوم وفي الغد وإلى الأبد

إلى رفيقتي ومعلمتي الوحيدة من علمتني معنى الحنان والعطاء معنى الصبر
والقوة والحب من كان دعائها ورضاها بوطتي في المسير إلى بسمة الحياة وسر
الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بسو جراحي إلى أغلى الحبايب
أمي الحبيبة أرى التفاؤل بعينها والسعادة في ضحكتها اتنمى ان يطيل الله في
عمرها إلى من تسابقوا وقدموا لي الدعم واحد تلو الآخر إلى الوجوه الممثلة
بالبراءة وللمحبتكم لأصركم أبامي وتفتحت براءكم للغد أعز إلى إخوتي وأخواتي:
صفاء . يوسف . محمد رضوان . أميمة

إلى من جمعني الحياة به زوجي المستقبلي خليل وكل عائلته
إلى من جمعني الحياة بهم يوما وعشيت معهم أيام لتسير الأيام أعوام أعمامي
وعماتي، أخوالي وخالاتي إلى جميع الأهل والأقارب
إلى صديقاتي المقربين: سمية . هيماء وإلى كل صديقاتي وإلى كل فريقي موارد
بشرية

دعوة 2022

وسام سلامي

إهداء

الحمد لله الذي بذمته تتم الصالحات وبنوره تنزل البركات أهدى الله العلي القدير وأحمده على توفيقه
ومدايته لإتمام هذا العمل.

أحمد الله الذي يسر لي السبل في هذا العمل وأعانني بمنه وكرمه الذي أستزيد به من الفلاح وأدرك به
النجاح.

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
إلى من علمني معنى الحياة أبي العزيز صاحب الفضل في وصولي إلى هذا المستوى فجزاه
الله الجزاء الأوفر وأطال الله في عمره

إلى روح "والدتي العزيزة" طيب الله ثراها وتغمدها بواسع رحمته وأسكنها فسيح جناته تمنيت أن
تكون سندي وأن تقطن معي ثمرة جسدي ولكن قدر الله وما شاء فعل وأقول لها ما أنا على الدرجه
وطلبه وعلى الحمد وفيت ورجائي من يقرأ هذا العمل أن يترحم عليهما.

إلى من به أظن وعليه أتمد... إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي... إلى من بوجوده أكتسب قوة ومحبة لا
حدود لها ... إلى من عرفني مع معنى الحياة... أخي العزيز محمد رمزي

إلى رفقاء دربي وسندي في الحياة... إخوتي وأخواتي نور الصدى، صلاح الدين، دعاء، عماد، أحمد ياسين
إلى من دعمني وأعانني طيلة مشوار هذا العمل خطيبي الغالي زكرياء وكل عائلته

إلى كل أقاربي من قريب وبعيد إلى أعمر صديقاتي وسام وشيماء وجميع خريجي دفعة 2022 تخصص
إدارة الموارد البشرية

إلى كل من قدم لي يد العون من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة إلى كل هؤلاء
أهدي هذا العمل المتواضع

فرحي سمية

شكرتكم

الشكر لله أولا وأخيرا ، ونحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع و على كل النعم التي أنعمها علينا.

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان لأستاذنا الفاضل: النجمي سعيدات الذي تفضل مشكورا بقبوله الإشراف على هذا العمل و ما قدمه لنا من نصائح و توجيهات لإتمام هذا العمل.

كما نتوجه بالامتنان و الشكر إلى الأستاذ مناصرة رشيد لما قدمه لنا من يد العون والمساعدة و من تسهيلات و توجيهات لإتمام هذه المذكرة فكان مثالا للأستاذ المهتم.

و لا ننسى أن نتقدم بخالص الشكر إلى طالبة الدكتوراء مجدوب جابرة و كل إدارات العمل للمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت مما قدموه لنا من تسهيلات.

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

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، وتم استخدام استبانة كأداة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 57 مفردة موزعين بين طبيبة، صيدلانية، التخدير والانعاش، شبه طبي، اداريات، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام البرنامج (Excel) والبرنامج الاحصائي (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تحليل الانحدار، وقد تم التوصل الى جملة من النتائج:

* أن هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى المرأة العاملة وهذا يعود إلى أن الضغوط لدى العاملات متواجدة بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة؛
 * أن هناك مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة هذا يرجع لوجود ضغط عمل لكن ليس بتلك الدرجة العالية يجعل العاملات لا يملكون الرضا الكامل لعملهم؛
 * لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة؛
 * لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط اجابات العاملات حول الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

ضغوط عمل - رضا وظيفي - اجهاد - صراع دور - مؤسسة عمومية استشفائية.

Resume:

L'étude visait à identifier l'ampleur de l'impact du stress au travail sur la satisfaction au travail chez les femmes travaillant dans l'établissement hospitalier public Suleiman Omeirat-Tigrat, et un questionnaire a été utilisé comme outil de collecte d'informations et le processus de distribution a été limité au simple tirage aléatoire méthode d'échantillonnage de sorte que le nombre de l'échantillon étudié atteigne 57 individus répartis entre un médecin, un pharmacien Les données incluses dans le formulaire ont été analysées à l'aide du programme statistique (Excel) et (SPSS) basé sur des moyennes arithmétiques, des écarts-types et des coefficients de corrélation , analyse de régression, et un certain nombre de résultats ont été obtenus
 -Il existe un niveau moyen de pression au travail pour les femmes qui travaillent, et cela est dû au fait que les pressions des travailleuses sont présentes à un degré moyen dans l'établissement à l'étude
 -Il n'y a pas de relation entre le stress au travail et la satisfaction au travail chez les femmes travaillant dans l'établissement à l'étude
 - Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans les réponses moyennes des travailleuses au sujet de la satisfaction au travail parmi les femmes travaillant dans l'établissement à l'étude

les mots clés

Pressions de travail - satisfaction au travail - stress - conflit de rôle - un établissement public hospitalier

الفهرس

الصفحة	العنوان
IV	الاهداء
V	الشكر والتقدير
VI	ملخص
VII	الفهرس
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الاشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
أ-و	المقدمة العامة
الفصل الاول: الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	
13-3	المبحث الاول: مدخل لضغوط العمل
5-3	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
3	الفرع 1: تعريف ضغوط
5-4	الفرع 2: تعريف ضغوط العمل
5	الفرع 3: عناصر ضغوط العمل
12-5	المطلب الثاني: انواع ومصادر ضغوط العمل
8-5	الفرع 1: انواع ضغوط العمل
12-8	الفرع 2: مصادر ضغوط العمل
13-12	المطلب الثالث: الاثار المترتبة عن ظغوط العمل
12	الفرع 1: الاثار الايجابية لضغوط العمل
13	الفرع 2: اثار السلبية لضغوط العمل
34-13	المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي
15-14	المطلب الاول: ماهية الرضا الوظيفي
14	الفرع 1: مفهوم الرضا الوظيفي
15-14	الفرع 2: انواع الرضا الوظيفي
22-15	المطلب الثاني: خصائص وطرق قياس الرضا الوظيفي
16-15	الفرع 1: خصائص الرضا الوظيفي
22-16	الفرع 2: طرق قياس الرضا الوظيفي
28-22	المطلب الثالث: مؤشرات وابعاد الرضا الوظيفي
28-22	الفرع 1: مؤشرات الرضا الوظيفي
28	الفرع 2: ابعاد الرضا الوظيفي

34-29	المطلب الرابع: تأثير مصادر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما
32-29	الفرع 1: تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالمنظمة على الرضا الوظيفي
34-32	الفرع 2: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي
41-34	المبحث الثالث: مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة والمقارنة بينهما
38-34	المطلب الأول: الدراسات السابقة (باللغة العربية والأجنبية)
38-36	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
41-38	الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
41	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية لعينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقورت	
-36	المبحث الأول: تقديم المؤسسة والأدوات المستخدمة في الدراسة
41-36	المطلب الأول: تعريف مجتمع الدراسة
42	المطلب الثاني: ادوات مجتمع الدراسة
67-46	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها
49-46	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
67-49	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (إجابة على الأسئلة)
68	خاتمة الفصل
71-70	الخاتمة
76-72	قائمة المراجع
86-79	الملاحق

قائمة الجداول
والأشكال والملاحق

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	17
2-1	الشكاوي الخاصة بالعمل والموظفين الساخطين على اعمالهم	26
3-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	32
1-2	التعداد الاجمالي لكافة العمال	40
2-2	جدول المرافق الصحية وعدد الأسرة بالمؤسسة محل الدراسة	41
3-2	الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية - تقرت	41
4-2	توزيع مجتمع الدراسة	42
5-2	خيارات الاجابة في قائمة الاستبيان مرفقة بالاوزان حسب ليكارت الثلاثي	52
6-2	المتوسط المرجح ليكارت الثلاثي	52
7-2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	52
8-2	معامل تباث الكلي الاستبيان (الفاكرونباخ)	53
9-2	توزيع افراد العينة حسب السن	54
10-2	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي	54
11-2	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	55
12-2	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	55
13-2	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	56
14-2	اجابات عينة الدراسة على بعد عبئ العمل	57
15-2	اجابات عينة الدراسة على بعد طبيعة الوظيفة	58
16-2	اجابات عينة الدراسة على بعد صراع الدور	59
17-2	اجابات عينة الدراسة على بعد ظروف العمل المادية	60
18-2	اجابات عينة الدراسة على بعد ظروف العمل النفسية	61
19-2	متوسط ابعاد ضغوط العمل	61
20-2	اجابات عينة الدراسة على بعد الرضا عن جماعات العمل	62
21-2	اجابات عينة الدراسة على بعد الاجر	62
22-2	اجابات عينة الدراسة على بعد الترقية	63
23-2	اجابات عينة الدراسة على بعد رضا عن ساعات العمل	63
24-2	متوسط ابعاد الرضا الوظيفي	64
25-2	يوضح العلاقات الارتباطية بين ابعاد ضغوط العمل والرضا الوظيفي	64
26-2	العلاقات الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	65

66	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار اثر ضغوط اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى	27-2
68	معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط المتعلقة بأثر الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	28-2
68	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار اثر عبئ العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	29-2
69	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار اثر طبيعة الوظيفة على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	30-2
70	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار اثر صراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	31-2
70	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار اثر ضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	32-2
71	نتائج تحليل التباين لانحدار اختبار اثر ضغوط العمل النفسية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	33-2
72	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير السن	34-2
73	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى الوظيفي	35-2
73	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى التعليمي	36-2
74	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير سنوات الخبرة	37-2
75	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير الحالة الاجتماعية	38-2
76	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة حسب متغير السن	39-2
76	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير السن	40-2
77	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى الوظيفي	41-2
78	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى التعليمي	42-2
79	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات الباحثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير سنوات الخبرة	43-2

79	نتائج تحليل التباين الاحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في تصورات المبحوثين حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير الحالة الاجتماعية	44-2
----	---	------

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	عناصر ضغوط العمل	1
16	انواع الرضا الوظيفي	2
34	العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	3
47	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	1-2
53	متغيرات الدراسة	2-2
57	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	3-2
58	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	4-2
59	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	5-2
60	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	6-2
60	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	7-2

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
85-83	الاستبيان	1
86	قائمة الاساتذة المحكمين	2
93-87	نتائج برنامج ال SPSS	3

المقدمة

أ. توطئة:

يتسم عالم اليوم بالتغيير والتطور المستمر في كافة المجالات سواء في مجال الإعلام والاتصال أو التكنولوجيا أو المتغيرات البيئية الأخرى، وهذا التغيير وما تبعه من تطور سريع يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية والتنظيمية للأفراد، ونجاح أي منظمة على اختلاف أنواعها يتطلب مواكبة هذه التغيرات، حيث يتعرض العاملون في المنظمة لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات قد تخلف آثارا نفسية والتنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والخوف، مما يؤثر على حالتهم النفسية الأمر الذي ينعكس سلبا على مستوى أدائهم الوظيفي وعلاقتهم مع الآخرين داخل المنظمة.

ويعد موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة في أدبيات الفكر الإداري الحديث، حيث يعتبر من المواضيع التي استقطبت فكر العديد من الباحثين باعتبارها ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير كبير على حياة الأفراد والمجتمع ككل، وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل، كما تتباين درجة الشعور بهذه الضغوط تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من شخصيته وجنسه وغيرها.

إن ضمان نجاح واستمرارية المنظمة يتوقف بالدرجة الأولى على الأفراد العاملين لديها باعتبارهم أهم مورد تملكه وأساس ثروتها ومصدر ميزتها التنافسية، الأمر الذي يجعلها تبحث عن الارتقاء بمستوى أدائهم، ولعل جودة هذا الأداء يرتبط بشكل كبير بمدى رضا هؤلاء الأفراد خاصة في ظل الضغوط والمواقف التي تواجههم، حيث يعد الرضا الوظيفي من الجوانب المهمة في حياة الأفراد والمنظمات، إذ لا يمكن إهماله لأن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يزيد من تعلقهم بمؤسساتهم الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم ومستوى طموحهم، لهذا سعت المنظمة إلى كسب رضاهم من أجل تحقيق أهدافها.

ب. طرح الإشكالية:

مما سبق ذكره، ونظرا لحيوية موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي وأهميتها بالنسبة للفرد والمنظمة، سيتم دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، وذلك من خلال الأبعاد التسعة المختارة لهما وهي: عبئ العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور، ضغوط العمل المادية، ضغوط العمل النفسية، الرضا عن جماعات العمل، الأجر، الترقية، الرضا عن ساعات العمل.

وعملنا على تحليل هذا الموضوع من خلال الإشكالية الرئيسية التالية:

هل هناك أثر لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات،

تقرت؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت؟
- ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

ت. فرضيات الدراسة:

من اجل معالجة اشكالية الدراسة سوف نقوم بصياغة الفرضيات التالية:

*** الفرضية الفرعية الاولى:**

هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة؛

*** الفرضية الفرعية الثانية:**

هناك مستوى منخفض للرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة؛

*** الفرضية الفرعية الثالثة:**

توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت؛

*** الفرضية الفرعية الرابعة:**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

ث. أهمية البحث:

تمثلت أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- حيوية موضوع البحث حيث تشكل ضغوط العمل موضوع هام وجدير بالدراسة والبحث لما له من تأثير كبير على صحة الإنسان النفسية والجسدية؛
- تساعد على إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة بسبب ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون مما يساعد في وضع الحلول المناسبة والتي تتماشى مع طموحات وقدرات الموظفين.

ج. أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة بالتحديد إلى التعرف على:

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت؛
- 2- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت؛
- 3- التعرف على العلاقة ذو الدلالة الإحصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت؛
- 4- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؛
- 5- تقديم مقترحات وتوصيات للمؤسسة العمومية الاستشفائية بتقرت فيما يخص موضوع الدراسة.
- 6- تحديد أسباب عدم الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت، مما يفيد المسؤولين في رفع مستوى الرضا وبالتالي زيادة الإنتاجية؛

خ. مبررات ودوافع اختيار موضوع البحث:

يعود اختيار البحث لعدة مبررات ودوافع تتمثل في:

- 1- ارتباط الموضوع وملائمتها بالتخصص الذي ندرس فيه؛
 - 2- نقص الدراسات والبحوث على الموضوع؛
 - 3- محاولة الكشف ولفت الانتباه لأهمية هذه الظاهرة في المؤسسة الصحية للقطاع الخاص.
- د. منهجية الدراسة:**

يهدف معالجة الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري الذي استخلصه من الكتب، المقالات العلمية والأبحاث العلمية الجامعية... الخ، أما بالنسبة للجزء التطبيقي اعتمدنا على أسلوب دراسة الحالة من خلال اسقاط الجانب النظري للدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية بجمع المعطيات ومعالجتها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

ر: صعوبات الدراسة:

- لإعداد هذه الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات نوجزها فيما يلي:
- صعوبة الحصول على المعلومات في الدراسة الميدانية؛
 - صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة؛
 - عدم قبول الإجابة عن أسئلة الاستبيان؛

ذ: تقسيمات البحث:

قصد دراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه إلى فصلين نظري وتطبيقي، إضافة إلى المقدمة والخاتمة اللتان تتضمنان العناصر المتفق عليها منهجيا.

فقد تضمن الفصل الأول "الإطار النظري لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة"، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مدخل لضغوط العمل، وتضمن المبحث الثاني أساسيات حول الرضا الوظيفي، أما بالنسبة للمبحث الثالث تناولنا الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني تناول "الجانب التطبيقي للدراسة" ولقد تضمن في المبحث الأول المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة وأما فيما يخص المبحث الثاني فقد تناول عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها.

الفصل الأول

تمهيد:

إن تعدد المثيرات البيئية سواء منها المادية أو السيكولوجية جعلت إنسان هذا العصر يتأثر بهذه المثيرات، ولا يقف هذا التأثير في المنزل أو في الحياة العامة بل ينتقل إلى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق وسهل الانتشار والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي وعلاقاته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية وصحته الجسدية.

حيث يعتبر المورد البشري عنصر أساسي لأي منظمة ترغب في تحقيق التميز والتفوق في خدماتها وإنتاجها فإن تحققت أهدافها المالية والإنتاجية تبقى فعاليتها مرتبطة بتحقيق الهدف الاجتماعي، أي مدى الكفاءة في تسيير مواردها البشرية، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى ضرورة إعطاء الأهمية الكافية للموارد البشرية، وتسعى المنظمات لتجسيد ذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي لأي فرد من أفرادها.

وأخص بالذكر ضغوط العمل التي سنتطرق إليه في هذا الفصل ونوضح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من مفهوم، مراحل وأسباب، أنواع ومصادر، وأهم النماذج التي فسرت الضغوط والمؤشرات، والآثار التي يتركها على الفرد. وكذا موضوع الرضا الوظيفي بالتطرق إلى مفهومه، أنواعه وخصائصه، مؤشرات وعواقبه.

المبحث الأول: مدخل لضغوط العمل

ساهمت التطورات في منظمات الاعمال الحديثة إلى زيادة الطلب على الكفاءة والإنتاجية العالية، وزيادة القدرة التنافسية، الأمر الذي خلق للموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية ضغوطات في بيئة العمل.¹

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفق الاتجاهات والمدارس والباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل، فمنهم من ركز على البيئة الخارجية المحيطة بالفرد باعتبارها مصدرا رئيسيا للضغوط، ومنهم من ركز على المواقف السلبية التي تقف أمام الفرد، والبعض أضاف أنها تنشأ من فرص يستطيع أن يستغلها الفرد في المواقف الايجابية، وفيما يلي عرض لمفهوم العمل والمرأة العاملة، ثم مفهوم الضغوط بصفة عامة، وضغوط العمل بصفة خاصة.

أولاً: تعريف ضغوط العمل

الفرع الأول: مفهوم الضغط:

تعريف الضغط: قبل البدء في ذكر مفاهيم ضغوط العمل ينبغي أن نحدد مصطلح الضغط في حد ذاته، والذي هو تعريب لكلمة (stress) بالفرنسية، والتي تعني في أصل وضعها: "استجابة جسم ما لعوامل فيزيولوجية ونفسية، وانفعالات تفرض تكييفها".² ويقابلها في العربية أيضا كلمة: إجهاد، كرب، ضائقة، إرهاق وأول من استخدم هذا المصطلح هو "الفولف" في الخمسينات في مجال الهندسة بمعنى القوة المجهدة.³

كما عرف بانة : عملية نفسية غير مريحة تحدث كاستجابة لتأثيرات بيئية.⁴

ومن خلال هذه التعريف نستنتج ان الضغط هو تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من اعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من اثار جسمية ونفسية.⁵

الفرع الثاني: ضغوط العمل

تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق يتفق عليه الجميع لهذا المفهوم، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل.

¹ سيف ناصر عثمان، دنيا احمد بني عبد الغني، اثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الاردن ، قسم الادارة العامة جامعة اليرموك المملكة الاردنية الهاشمية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1، مارس 2022، ص6.

² ابن خروزر خيرالدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التربوية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علوم الاجتماع جامعة محمد خيضر- بسكرة-2010/2011 ص20.

³ خضر عباس يارون، دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن أدوار العمل، جامعة الكويت المجلة التربوية مجلد 3 عدد 52، 1999، ص57.

⁴ Robbins, S., and Judge, T. (2013) **Organizational Behavior**. 15th Edition, New Jersey: Pearson

⁵ فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة 2001، ص96

الفصل الأول الإطار النظري لآثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

تعريف ضغوط العمل: تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر دورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة.¹

كما عرف: بالموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي.²

عرفه بعض الباحثين بانه: تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وينتج عن العوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.³

وعرف: بانه مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق ومن الناحية الاجرائية تقاس ضغوط العمل بالدرجة التي يحصل عليها مديرو المدارس الاساسية من خلال اجاباتهم عن كل فقرة من فقرات اداة قياس ضغوط العمل بمصادره الخمسة صراع الدور، وغموض الدور، والمشكلات والتطور المهني.⁴

كما عرف أيضا: مجموعة المؤثرات التي تنتج عن تعامل الشخص مع بيئته وينجم عنها إجهاد فسيولوجي أو نفسي إما بزيادة الإثارة أو نقص الإثارة.⁵

ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع صياغة تعريف ضغوط العمل بأنها:

هي مجموعة ردود فعل العامل الناتجة عن التفاعلات المتغيرة بينه وبين بيئته تتطلب منه التكيف معها، وإلا عاش القلق والإحباط وعدم الرضا ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد (العمال) في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية.

الفرع الثالث: عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئاسية للضغوط في المنظمة وهي:

1-عنصر المثير: ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة من مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

2-عنصر فالاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الأفعال الجسدية والنفسية والسلوكية التي يبدها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها

3-عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.⁶

¹ عبد الرحمان بن أحمد محمد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998، ص23

² زهير الصباغ، "ضغط العمل"، المجلة العربية للإدارة العدد 01 مجلد 05 سنة 1981، ص 29.

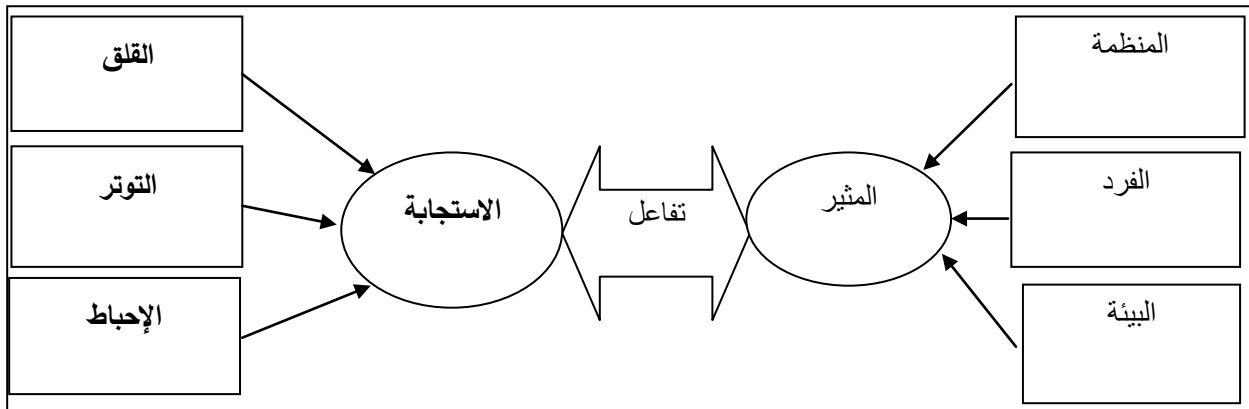
³ عيسى ابراهيم المعشر، آثار ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم مذكرة الماجستير في ادارة الاعمال جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية العلوم الادارية والمالية قسم ادارة الاعمال ايار 2009 ص16.

⁴ - حسن دراوية 2002، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، القاهرة او مرجع سبق ذكره ص603 .

⁵ رنا ناصر صبر، آثار مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد37، 2013، ص248.

⁶ عياصرة، معن محمود، (2008) إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. عمّان: دار الحامد للنشر والتوزيع، ص109.

الشكل رقم (1-1): عناصر ضغوط العمل



المصدر: مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004/2003، ص 134.

المطلب الثاني: انواع ومصادر ضغوط العمل

الفرع الاول: انواع ضغوط العمل

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاتها وطرق للتعامل معها، بل إن هناك من الضغوط ما هو واجب الحفاظ عليه، ونعرض عليكم الآن أهم أنواع هذه الضغوط.

تصنيف ضغوط العمل وفق معيار الأثر: فتقسم ضغوط العمل وفق هذا المعيار إلى الأنواع التالية:

1-أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

أ - الضغوط الإيجابية

وهي الضغوط المفيدة والتي تكون ضرورية للمورد البشري والمنظمة، فتساعده على تحسين إنتاجيته وأدائه والرفع من دافعيته ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمنظمة فإنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة التي تنعكس بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج من خلال الضغوط الإيجابية التي أثرت على المورد البشري.

والضغوط الإيجابية هي لازمة يحتاجها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وفي الوقت نفسه فهو يزيد من قدرة الفرد على الأداء.¹

بمعنى آخر الضغط الايجابي يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي على ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية.²

ب - الضغوط السلبية

¹ - <http://www.forums.moheet.com> 07/02/2018

² الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأثرها على متخذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996، ص 41/40.

الفصل الأول الإطار النظري لآثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

ويطلق عليها الضغوط الهدامة وهي تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين بشكل سيء وضار وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يركز معظمها حول ما يلي:

-فقدان الرغبة في العمل؛

-الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرتابة وتمطية العمل؛

-تنامي الإحساس بالإحباط؛

-عدم التوافق والاكنتاب والقلق؛¹

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمنظمة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمنظمة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة

عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي... الخ

وهي "الضغوط التي تؤدي بانعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان والنظرة اتجاه قضايا العمل"²

وهي «عبارة عن الضغوط التي تؤدي الى انعكاس سلبي على العاملين والمؤسسة حيث تسبب انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق

والقلق من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فتحملها تكاليف باهظة ناتجة عن التسرب الوظيفي وكذا حوادث العمل... الخ».³

والجدول التالي يمثل مقارنة بين هذه الضغوط:

¹ <http://www.kenanaonline.com-07/02/2018>

² علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير - أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

³ - شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، 2009-2010، ص 80.

جدول رقم (1-1): المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

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

المصدر: عبد الرحمان بن أحمد مُجَّد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، 1ط، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998، ص30.

2- تصنيف ضغوط العمل وفق معيار الفترة الزمنية: إلى ثلاثة أنواع:

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

ب - **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الى أيام.

ج- **الضغوط الشديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر او سنوات، وهذا الأخير هناك من يسميها بالضغوط المضاعفة.¹

3- حسب شدة الضغط:

أ- **ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:** كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق؛

ب- **ضغط ذو أصل خارجي:** أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليحس بالراحة والرضا؛

ج- **جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.²

4- من حيث المصادر:

¹ فائق فوزي عبد الخالق، **ضغوط العمل**، مجلة آفاق اقتصادية اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996، ص14.

² لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، **الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة**، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة-الجزائر، 2006، ص198.

الفصل الأول الإطار النظري لآثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

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

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل؛

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي الفرد: تنسب إلى الخصائص الشخصية المتوارثة والمكتسبة.¹

ثانياً: مصادر ضغوط العمل:

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسية:

1- العوامل البيئية: ليست كل الضغوط التي يتعرض إليها الفرد مصدرها أعمالهم والمنظمات التي يعملون بها، فيمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة نظراً لتعقيدات الحياة العصرية الحاضرة والتغيرات الاجتماعية والتقنية والانتقال.²

أ) الحرارة: فهي تشكل مصدراً للضغوط في مكان العمل بزيادة غير مريحة أو العكس، فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم حيث يتم ضبطها عند 37° تقريباً فكلما انحرفت عن هذه القيمة للأعلى أو الأدنى فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله.

ب) الضوضاء: تعتبر الضوضاء من المصادر الرئيسة لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو بوقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد أن الصوت من شأنه استشارة الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز هرمون الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدراً للضغط والإزعاج، وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى. فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة، فقد تسبب في أضرار نفسية وعضوية تصل إلى تدمير حاسة السمع نهائياً.

كما يشير الدكتور احمد ماهر إلى مجموعة من الاسباب المدية للشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل منها:

- صعوبة العمل؛

- مشاكل الخضوع للسلطة؛

- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم؛

- التنافس على الموارد؛

- صراع الأدوار؛

- اختلال العلاقات الشخصية داخل المحيط؛

- عدم وضوح العمل والأدوار؛

- اختلال ظروف العمل المادية.³

ج) الإضاءة: بعد دراسة الهوثورن وجدت نتيجة بتأثير الإضاءة على أداء العاملين، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج من تأثر العين للوصول إلى رؤية واضحة.

2- عوامل التنظيمية: تعتبر العوامل التنظيمية من اهم المصادر المسببة لضغوط العمل اذ نذكر منها:

¹ فراس حاج مدال فاتر، ضغوط العمل في مستوى اداء العاملين في قطاع الصحي، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ادارة الاعمال التخصصي MBA، الجمهورية العربية السورية وزارة التعليم العالي الجامعة الافتراضية السورية، 2016 ص18.

² حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، دون طبعة، عمان الأردن، 2004، ص 292.

³ احمد ماهر، كيفية التعامل معضغوط العمل، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2005، ص40.

***طبيعة العمل:** تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات، طريقة الاداء والتائج المترتبة عن السلوك وهذا التفاوت يؤدي إلى اختلاف في مستوى الضغوط ب اعتبار ان هناك مهن تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس وتتضمن مستوى عالي من القلق مقارنة بالاعمال المكتتبية مثلا، والشيء يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الاجهزة لاتخاذ قراراته.

***غموض الدور الوظيفي:** نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه او ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط.

***صراع الدور:** ينشا عادة عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة او عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه او عندما يفرد عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله.¹

***عبي الدور:** يأخذ عبي الدور صورتين اساسيتين هما:

***زيادة عبي الدور:** وتعني القيام بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المتاح ويعمل وقتا اضافيا لا يتحمله، او يعمل في وظيفة اخرى غير وظيفته الاساسية التي تتناسب مع مهارته وقدرته ومؤهله، وتشير زيادة عبي الدور ان كمية عمل زائدة (ويسمى بالعبي الكمي) ، وهناك شكل اخر لزيادة عبي الدور وهو صعوبة العمل (ويسمى بالعبي النوعي)، ويرجع ذلك إلى عدم توافر المهارات اللازمة لإنجاز مستوى اداء معين، او لعدم وضوح الاشراف والإدارة ويترتب على صعوبة العمل شعور الفرد بالتهديد والإحراج والإضراب وعدم الرضا الوظيفي كما يؤدي إلى بعض الامراض الجسمانية.

***انخفاض عبي الدور:** ومعناه ان الفرد لديه عمل قليل او ان عمله غير كافي لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل على خط الانتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة لشعور بالملل والرتابة ، وبالتالي يفترق الفرد إلى الشعور بالأهمية او التحدي او الاثارة في عمله ، كما يؤدي انخفاض عبي الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والشكاوي والعصبية والعزلة ، وبدراسة العلاقة بين زيادة وانخفاض عبي الدور تبين ان المديرين الذين يعانون من مستوى عالي ومنخفض من عبي الدور لديهم مشكلات صحية.²

***المشاركة في اتخاذ القرارات:** يعتبر مجال اشتراك الموظف في وضع واتخاذ القرارات ذو اهمية بالغة حيث اذ لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته كانت النتيجة بالإضافة إلى شعوره بضغط في عمله ، انخفاض ادائه ورضاه الوظيفي ، وهاد راجع الى شعوره بالإهمال والعجز وفقدانه التحكم في وظيفته.³

3-العوامل الشخصية:

إن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل اخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن ان نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين:

¹ عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الدراسات العليا، الشرق الأوسط، 2009، ص 20.

² -عبد الغفار حنفي ، عبد السلام ابو قحف ، محمد بلال ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة مطبعة الاشعاع الفنية ، الاسكندرية ، ط1، 2000، ص198-199 .

³ -- جمال الدين المرسي ، ثابت عبد الرحمان ادريس : السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة سلوك المنظمة، الدار الجامعية لطبع والتوزيع ، ذ ط، الاسكندرية، 2001، ص 531-530.

1- ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية) مثل الاحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والازمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل.¹

2- ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية): وتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره ومن اهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل مايلي:

-نمط الشخصية:

تشير الدراسات العلمية إلى ان طبيعة نمط شخصية الفرد له دور في التأثير على ادراكه للضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة هناك نمطان من الخصية وهما النمط الاول ويطلق عليه النمط (أ) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه انه عنيد وغير صبور وعدواني ودائماً لديه نزعة حب السيطرة وعلى نقيض هذه الشخصية تأتي نمط الشخصية (ب) إذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ وأوضح الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط (أ) أقل تكيفاً مع الضغوط من الشخصية (ب) لذلك فهم أكثر تأثراً بالأمراض الناتجة عن الضغوط مثل أمراض القلب وضغط الدم.²

الإدراك: عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة مطلب معين تمثل عبئاً كبيراً عليه فتتعدم عمليات الإدراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة.³

الخبرة: تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط او سهولتها بالنسبة للفرد كما ان لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل اذ يشعر الفرد بالرضا من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع المواقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط والتخلص من الشعور بالضغط عند مواجهة الموقف نفسه.

-مستوى الثقة في النفس: نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بالضغط والتوتر النفسي في ان الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعاً من التحدي ويكون كثر عرضة لضغوط العمل.⁴

المطلب الثالث: الاثار المترتبة على ضغوط العمل

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من انواع الضغوط اثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادة عن القدر المعقول، تركت اثر سلبياً على الفرد في حد ذاته وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين بلوغ اهدافهما المرجوة، لكن هذا لا ينفي ان الضغوط يمكن ان تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث ان المتفق عليه ان وجود قدر معين من الضغوط يمكن ان يساهم في تحسين اداء الفرد وعليه فان لضغوط آثار سلبية وأخرى ايجابية.

الفرع الاول-الاثار الايجابية لضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:

¹-ماهر احمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ،، 2003ص385 .

² الصباغ زهير، (1981)، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، عمان، مجلد5 العدد(1)، ص29.

³Robbins, Stephen P. and Judge, Timo Thy A. (2007). *Organizational Behavior*, (12TH Ed). Upper saddle River, N.J: Pearson / prentice Hall

⁴ حنفي عبد الغفار و آخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص 199-200.

- أ - التعاون والتضافر في الجهود من اجل ايجاد حلول للمشكلات؛
ب - زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل؛
ت - تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز؛
ث - انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل؛
ج - تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سوى كان هذا الاتصال رسميا او غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من اجل مواجهة هذه الضغوط.

الفرع الثاني-الآثار السلبية لضغوط العمل المهنية:

يترتب عن ضغوط العمل المهنية اثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:
أ - انخفاض الاداء: ان ارتفاع مستوى الضغوط عن مقدار مناسب او انخفاضه عنه، ذو تاثير سلبي على اداء العامل ويؤدي إلى ضعف الاداء وانخفاضه.

الآثار السلبية على مستوى الفرد: وهي تنقسم كالتالي:

✓ **الآثار النفسية:** أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس اثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصيب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية¹.
✓ **الآثار الجسدية:** نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: قرحة المعدة.

المبحث الثاني: أساسيات حول الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع الهامة للأفراد والمجتمعات، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين ويساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يعد المعيار الموضوعي للنجاح الفردي في مختلف جوانب حياته، والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة و على قوة المشاعر لديه و درجة تراكمها و إذا ما زادت قوة استيائه من العمل فإن ذلك يظهر على سلوكه، فإما أن يترك العمل و يبحث عن عمل آخر أو تزيد نسبة غيابه أو تسربه من العمل. وعليه سوف أتطرق في هذا الفصل إلى ذكر أهم الجوانب الرئيسية التي تخص الرضا الوظيفي.

المطلب الاول: ماهية الرضا الوظيفي

الفرع الاول: تعريف الرضا الوظيفي

إن مفهوم الرضا الوظيفي قديم وخاصة في تراثنا الإسلامي حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد، فلقد ذكر في قوله تعالى: " قَالَ اللَّهُ هَذَا يَوْمَ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ " ².

¹ عبد الرحمن بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط 1، مكتبة فهد الوطنية، الرياض، 1998، ص 257.

² القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية 119، ص 12.

تعريف الرضا الوظيفي: بالحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.¹

كما عرفه البعض: أنه الرضا الوظيفي يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين.²

عرف أيضا: " بأنه يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم.³

كما عرف: بأنه محصلة عناصر الرضا التي يتصور الفرد أنه يحصل عليها من عمله. في صورة أكثر تحديدا.⁴ من التعاريف السابقة نتوصل إلى تعريف الرضا الوظيفي: هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به العامل اتجاه عمله في المنظمة التي يعمل به ومدى شعوره بالارتياح أثناء تأدية عمله.

الفرع 2: أنواع الرضا الوظيفي

هناك نوعان من الرضا الوظيفي وهما

- **الرضا العام:** يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله الذي يقوم به، فيكون إما راض أو غير راضي، وبالتالي إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.⁵
 - **الرضا النوعي (الفرعي):** يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، مثل سياسة المنظمة، الاجور، الترقية، ظروف العمل، الاتصال داخل المنظمة...إلخ.
- فيما يلي شكل توضيحي لنوعي الرضا الوظيفي:

¹ . محمد سعيد سلطان (أ)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 196.

² محمد سعيد سلطان، مرجع سبق ذكره، ص 196.

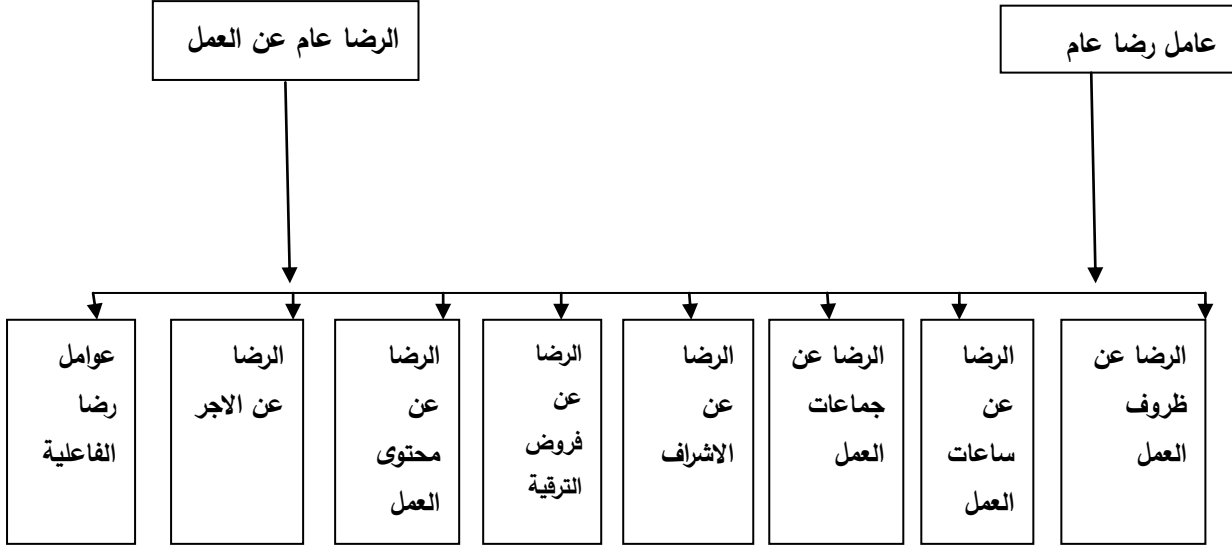
³ صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002، ص 211-212.

⁴ عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 37.

⁵ سفاري ميلود، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر، 2007، ص 19.

⁶ - فليه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 260.

الشكل رقم (1-2): أنواع الرضا الوظيفي



المصدر: فليه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، مرجع سابق، ص 260 .

المطلب الثاني: خصائص وطرق قياس الرضا الوظيفي

الفرع الأول: خصائص الرضا الوظيفي

يمكننا تحديد جملة من الخصائص التي يتميز به الرضا الوظيفي من بينها :

- يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي قد تترجم في شكل سلوك موضوعي يعكس حالة الفرد العامل في مثل هذه الحالة نقول ان الرضا الوظيفي صريح وبالمقابل قد نجده ضمنيا يكون داخل الفرد العامل.
- يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب مع جهده المبذول في العمل كما يتطلع إلى جو ملائم يساعد على العمل... إلى غير ذلك من المستلزمات الضرورية. اذن للرضا الوظيفي ابعاد وأوجه مختلفة، فقد يكون الرضا في بعض جوانب وظيفته العامل ويعتبر رضا نوعي (جزئي) كما قد يكون على كل جوانب وظيفته العامل ويعتبر رضا وظيفي عام.
- ان مسألة الرضا الوظيفي نسبية إلى حد كبير ويرجع السبب في ذلك إلى عوامل عدة منها الظروف التي يعمل فيها الفرد ومختلف المتغيرات التي تؤثر فيها درجة طموح الفرد ومدى تكيفه مع العمل بحد ذاته والبيئة المتواجد فيها حالة ممارسة لنشاط اليومي .
- ان رضا الفرد العامل على العائد التي يتحصل عليه من عمله اليومي قد لا يرضى به مستقبلا اذن نستطيع القول ان الرضا الوظيفي وظيفته ديناميكية فهي بحاجة إلى تنميته ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ على العوامل المتأثرة فيه كالأجر وعلاقته بمستوى المعيشة مثلا.

وموضوع الرضا على درجة كبيرة من التعقيد يصعب التحكم فيه بشكل تام نظرا لتشعب الجوانب المتعلقة به، ويبقى الدور على المؤسسة الراعية في البقاء والنمو ان تتفاهم كل ما يؤثر في الفرد العامل.¹
كما انه حالة من القناعة والقبول وهو يرتبط بسياق التنظيم للعمل والنظام الاجتماعي.¹

¹ -زهيرة عزيزون، الحفيظ واثرة على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة، رسالة ماجستير بعلمون التسير، جامعة سكيكدة 2015/2/18،

كما ان النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي غالبا ما ينظر إلى ان الرضا الوظيفي موضوع فردي، لذا فانه يمكن ان يكون رضا لشخص قد يكون عدم الرضا لشخص اخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى اخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.²

الفرع الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي

ان دراسة الرضا الوظيفي وفق أسس موضوعية وعلمية في شكل دوري ودقيق يعد غاية في الأهمية، كونه يمثل أحد أهم العوامل الدالة على فعالية المؤسسات، وما يدل على ذلك سعي الباحثون إلى تحديد طرق وأساليب دراسة وتقييم مستويات الرضا الوظيفي بالنسبة لكل متغير يمارس تأثيره عليه، مما يسهل من معالجة النقص المادي أو المعنوي المؤثر في الرضا، وعلى اعتبار الرضا الوظيفي ظاهرة غير محسوسة نجد من المقاييس ما هو موضوعي يعتمد على مؤشرات كمعدل الغياب، ومقاييس ذاتية تقتصر على استجواب العاملين لمعرفة مدى رضاهم عن العمل.

1. المقاييس الموضوعية:

يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية كمعدل الغياب، ومعدل دوران العمل (ترك الخدمة)، وبالنظر إلى أسس تطبيق هذه المقاييس نجدها لا توفر البيانات الضرورية التي تؤكد على رضا أو عدم رضا العامل، فعلى سبيل المثال لا الحصر، قد يكون معدل الغياب مرتفعا بسبب المرض وليس بسبب عدم الرضا. (أ) **معدل الغياب:** قبل التطرق إلى معدل الغياب نوضح مدلول الغياب في حد ذاته فالتغيب يعني عدم حضور العامل إلى مكان العمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور طبقا لبرنامج العمل، أي أنه مدرج في جدول العمل، أما إذا كان العامل في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك لا يعتبر تغيبا،³ والمعروف أن القلق من المشاعر التي تمتص طاقة الإنسان وتبدها وتدهورها وتعرقل الطاقة نحو الخلق الإبداع والإنتاج والابتكار، الذي يحتاج لدرجة ما من صفاء الذهن وهدوء النفس، وقد ينتج عن هذا الغياب انعدام الشعور بالرضا عن العمل، وتجدر الإشارة أيضا إلى أن حالات غياب لا يمكن تجنبها لرجوعها إلى الظروف طارئة لا يمكن للفرد التحكم فيها، مثل المرض والحوادث والظروف العائلية وغيرها من الأسباب، ورغم أنه لا توجد طريقة موجودة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب⁴

الا أنه يمكن الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة: العمل الأمريكية وذلك سنة 1968 وتحسب معدل الغياب كالتالي:⁵

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد}}{\text{عدد أيام العمل} \times \text{متوسط عدد الأفراد}} \times 100$$

¹ - محمد الحسن تجاني يوسف ، التحفيز واثاره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي ، بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة MBAالأكاديمية البريطانية لتعليم العالي ، 27/ 1/ 2015

³ - صابر مباركي ، 2014، دور ادارة الاداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة ، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي بلدية بسكرة ، رسالة ماجستير في تسير المنظمات ، بسكرة ، جامعة محمد خيضر ، 18/ 2/ 2015

⁴ - مصطفى نجيب شاويش، ادارة الافراد، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 1990، ص115.

³ مصطفى نجيب شاويش، ادارة الافراد، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 1990، ص115

⁴ محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001، ص41-42.

⁵ أحمد صقر عاشور، مرجع سبق ذكره، ص405.

حيث:

- مجموع أيام الغياب للأفراد: يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين.
- متوسط عدد الأفراد العاملين: ويمثل متوسط عدد العاملين في أول الفترة وعدد العاملين في آخر فترة.
- عدد أيام العمل: تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة دون حساب أيام العطل الأسبوعية والرسمية التي يتم فيها العمل.
- ب. ترك الخدمة: يمكن اعتبار حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، كمؤشر لدرجة الرضا العام عن العمل، إذ ينظر لبقائه في الوظيفة كمؤشر يدل مدى ارتباطه بعمله ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري، مقسوما على العدد الإجمالي لعدد الأفراد في منتصف الفترة التي يحسب:

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

والبيانات الخاصة بمعدلات ترك الخدمة، شأنها في ذلك شأن بيانات معدلات الغياب، تقتصر وظيفتها على التنبيه بوجود شكالات دون تحليل أسبابها أو وسائل علاجها، ولكن يبقى هذا السبب غير كافي في إعادة ما ينصح في هذه الحالات بجمع بيانات أكثر تفصيلا عن أسباب ترك الخدمة، وذلك بإجراء مقابلة مع الفرد عقب إعلانه ترك الخدمة، أو تقديم الاستقالة للتعرف على الدوافع والظروف التي دعت له لاتخاذ هذا القرار، ولعل جمع مثل هذه البيانات يساعد على التعرف على الأسباب الحقيقية لترك الخدمة.¹

ت. معدل الأمن والسلامة المهنية : تحسب معدلات الإصابة والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة اللارضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل، ومن ثم رضا الأفراد عنها.²

2.المقاييس الذاتية

لقد تعددت المقاييس الذاتية للرضا نظرا لتعدد النظريات التي فسرت موضوع الرضا الوظيفي ومن أهم المقاييس الشائعة الاستعمال ما يلي:

أ. طريقة ليكارت (Likert): يتكون هذا السلم من مجموعة من العبارات الموجبة والسالبة الخاصة بالوظيفة، يسأل المفحوص بشأن التحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة، لكل عبارة من عبارات الاستقصاء، خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي، والتي تبدأ بالموافقة الشديدة وتنتهي بالمعارضة الشديدة، وتشمل الإجابات ما يلي:

¹ محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001، ص42.

² - مُجّد مرعي ، أسس ادارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، سنة 1999، ص288-289.

الشكل رقم (1-3) إجابات طريقة ليكارت

<input type="text"/>	وافق بشدة
<input type="text"/>	وافق
<input type="text"/>	لم اقرر
<input type="text"/>	لا اوافق
<input type="text"/>	اعارض بشدة

ويمكن في هذه الحالة إعطاء كل اجابة من الاجابات الخمس السابقة، رقم يستخدم في استخراج الدرجات الكلية التي حصل عليها كل فرد من اجاباته على العبارات التي يتضمنها الاستقصاء،¹ وعليه فالدرجة المرتفعة تدل على الاتجاه الموجب والدرجة المنخفضة تدل على الاتجاه السالب ومن الملاحظات التي سجلت على هذا المقياس مايلي:

- تعتبر طريقة (ليكارت) سهلة نظرا لانها لا تحتاج الى محكمين خبراء في الميدان؛
- ان طريقة (ليكارت) تزيد من درجة ثبات المقياس لوجود عدة درجات امام كل عبارة تتراوح بين الموافقة العامة والمعارضة العامة؛
- ان الفرد في طريقة (ليكارت) مطالب بان يعبر عن اتجاهه في كل عبارة من المقاييس ولهذا فهي تمدنا بمعلومات عن المفحوص؛ ولقد تم الاعتماد على هذا السلم في الدراسة الحالية، لانه يتناسب مع طبيعة الموضوع.²

ب **طريقة هرزبيرغ (Herzberg)**: تقوم هذه الطريقة على توجيه سؤالين رئيسيين للمفحوص ، والمراد بذلك قياس مشاعره نحو العمل، وعادة ما يقدم محتوى السؤالين على النحو التالي :

-الرجاء منك محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيه بالسعادة في عملك خلال 6 اشهر الماضية مثلا، على ان يحدد الباحث المدة الذي يريد بها بالضبط، كما يطلب من المفحوص اعطاء وصف ما يحدث بدقة في كل مرة يروده هاد الشعور و بالتالي يقدم الاسباب التي تسببت في وجود هذه المشاعر لديه.

-الرجاء منك محاولة تذكر الفترات التي شعرت فيه اليأس الشديد في عملك خلال 6 اشهر الماضية مثلا: أي أن المدة الزمنية تحدد من طرف الباحث كما يطلب من المفحوص وصف ما حدث له بالضبط ومحاولة ذكر كل الأسباب التي جعلته يشعر بهذا الإحساس.³

ت. **طريقة ثurstون (Thurstone)** :وضع كل من Thurtone et Chave عددا من العبارات بينها فواصل أو مسافات متساوية، عرضها على مجموعة من المحكمين ليسترشد برأيهم على أي العبارات تمثل أقصى الدرجات الإيجابية، وأن تمثل أقصى الدرجات السلبية، ولقد استخدمنا طريقة المقارنة الزوجية لتحديد مواقع العبارات الأخرى بين هذين الطرفين ولقد كان الباحث يطلب من المحكمين أن يقسموا العبارات المعطاة لهم إلى 11 (قسما) أو فئة، بحيث توضع، الموافقة الشديدة أو التقبل الشديد

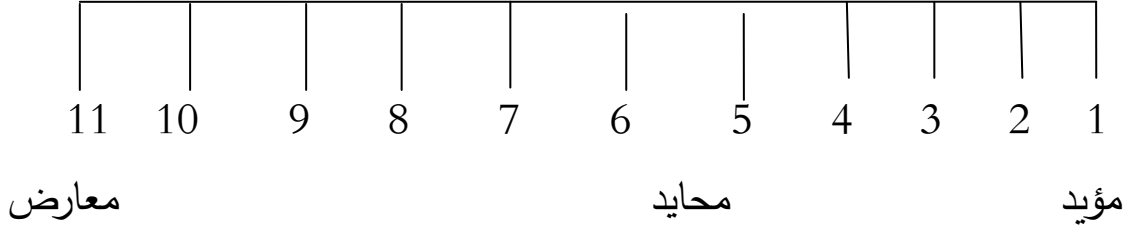
¹ محمودية شهيرة، مرجع سبق ذكره، ص43.

² محمد عمر الطنوبي، قراءات في علم النفس الاجتماعي، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1999، ص122-123.

³ أحمد صقر عاشور(أ)، مرجع سبق ذكره، ص415-416.

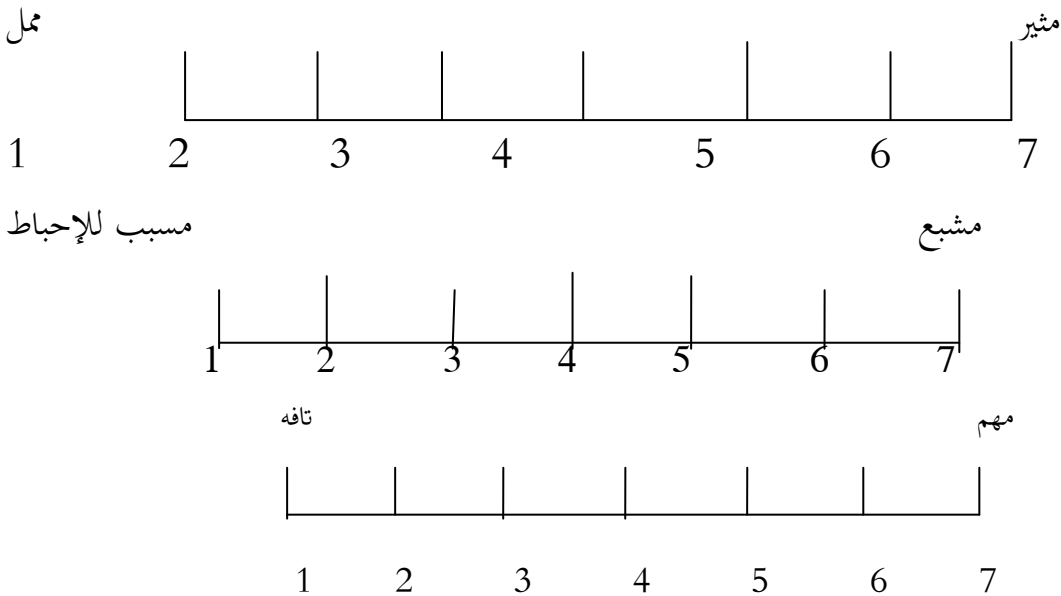
الفصل الأول الإطار النظري لآثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

في الفئة الأولى وتوضع العبارة التي تدل على تقبل أو نفور توضع في الفئة (11) والعبارة التي تدل على تقبل أو نفور توضع في الفئة (06) وهي العبارة المحايدة، والعبارة تأخذ درجات من (01) إلى (11) تبعا للفئة التي تقع فيها عند كل محكم.



وهذا يضمن أن المقياس سوف يكون أقل تشددا، ذلك أن المحكمين سوف يتفقون بدرجة لا بأس بها على مجموعة من العبارات، وكذلك سيختلفون على عبارات ستكون كبيرة التشتت، مما سيؤدي إلى حذفها، وهذا النوع من المقاييس يتطلب جهدا كبيرا، ليحددوا وزن كل عبارة من العبارات.¹

ث. طريقة أوزجود (Osgood): يتكون مقياس الرضا حسب هذه الطريقة، من مجموعة من المقاييس الجزئية، لكل جانب من جوانب العمل، بحيث يحتوي كل مقياس على تطبيق يمثلان صفتان متعارضتان بينهما سبع درجات، ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه، أن يختار درجة واحدة والتي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي. وفيما يلي مجموعة من المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به الفرد وفق هذه الطريقة:



تجمع الدرجات التي أعطاها الفرد لكل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معيناً من جوانب العمل (محتوى العمل، الأجرة، الإشراف... الخ) يكون هذا اموع ممثلاً لرضا الفرد أو اتجاهه النفسي نحو جانب من جوانب العمل.

ويتم تكوين الرضا وفق هذه الطريقة بتكوين مقاييس جزئية ذات قطبين متناقضين كما هو الحال في المثال الموضح أعلاه ثم تجمع مجموع الدرجات التي أشار عليها المفحوص، لتمثل مستوى الرضا العام لديه في حين تمثل درجات جانب من جوانب العمل

¹ محمودية شهيرة، مرجع سبق ذكره، ص44-45.

مستوى الرضا الجزئي لهذا الجانب ويلي هذا اختبار المقاييس على عينة من الافراد لحساب درجة الارتباط بين درجات المقاييس الجزئية والمجموع الكلي الخاص بجانب معين من جوانب العمل الذي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية فالمقاييس التي يكون ارتباطها عال بالمجموع الكلي ستبقى أما تلك التي يكون ارتباطها منخفض فتستبعد من القائمة النهائية للمقاييس¹.

ج. طريقة جثمان (Guttman): حاول Guttman إنشاء مقياس تجميعي متدرج، يحقق فيه شرطا هاما هو أنه وافق الفرد على عبارة معينة فيه، فمعناه أنه وافق على العبارات التي هي إذا أدى منها ولم يوافق على كل العبارات التي تلوها، ويلاحظ أن هذا المقياس يصلح فقط لقياس الاتجاهات التي يمكن توضع فيها عبارات قابلة للتدرج أو التدرج، بحيث يتحقق الشرط الأساسي الذي وضعه Guttman وهذا الشرط نفسه جعل استخدام هذه الطريقة في قياس الاتجاهات النفسية محدودة نسبيا، ومن الملاحظ أن هناك حالات خاصة يتعذر فيها المفحوص نفسه أن يعبر لفظيا عن اتجاهه الحقيقي ذلك لأن اتجاهه قد يكون على مستوى لاشعوري، وفي هذه الحالات يستعان بوسائل أخرى للتعرف على اتجاهات المفحوص اللاشعورية ودوافعه المكبوتة.²

المطلب الثالث: مؤشرات وعوائق الرضا الوظيفي

الفرع الأول: مؤشرات الرضا الوظيفي

لأي ظاهرة مؤشراتها الخاصة بها والتي تتجسد في سلوكيات معينة يسلكها الأفراد، وللرضا الوظيفي مظاهر أو مؤشرات تدل عليه والتي من خلالها يمكن التعرف عليه. وفي هذا الصدد يقول (أحمد ماهر): ومن الظواهر الرئيسية للرضا عن العمل ما يمس ترك الخدمة (over Turn) فزيادة معدلات ترك الخدمة، هو مؤشر لعدم الرضا عن العمل، كما أن الغياب (Absenteeism) هو مؤشر اخر لعدم الرضا، وهناك مؤشرات أخرى تعبر عن درجة الرضا، مثل درجة ولاء الفرد لوظيفته، ومشاركته فيها، واعتباره جزء من الوظيفة، و هو ما يطلق عليه بالارتباط الوظيفي (involvement Job)، وهناك مؤشر آخر يدل على مدى الولاء تجاه المنظمة ككل، واحترام الفرد لانتماه للمنظمة واعتزازه بالعمل فيها، و هو ما يطلق عليه بالالتزام تجاه المنظمة (citizenchip Organisation) يتفانى في عمله و يقدم أكثر مما هو مطلوب.³

من هذا يمكن أن نعتمد على هذه المؤشرات التي ذكرها (أحمد ماهر) وغيرها كالأضراب والشكاوى والاحتجاجات، والاهمال واللامبالاة والتخريب والتمارض، وكلها تحدد وتكشف بدرجة ما عن الرضا الوظيفي لتليها مؤشرات عدم الرضا الوظيفي للعاملين.

I- مؤشرات الرضا الوظيفي للمدرسين العاملين لعاملين:

سيتم التركيز على أهمها، كما يأتي:

1- **الإلتزام التنظيمي:** الذي يعرف بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته و ارتباطه بها، و أن الإلتزام التنظيمي يمثل اعتقادا قويا و قبولا من جانب الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل فيها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة حيث أن هذا المفهوم يتصف بالشمولية و الايجابية، فالعلاقة طبقا لهذا المفهوم يجب أن تكون قوية و ايجابية و ديناميكية و تقوم على الاقتناع الداخلي بأهداف و غايات التنظيم، ليس مجرد تقييم لما يحصل عليه الفرد من مزايا و منافع مختلفة، و الارتباط الوجداني الذي يتمثل في ولاءه للمنظمة و يعزز رغبته في البقاء في العمل و الاستمرار فيه.⁴

¹ أحمد صقر عاشور(أ)، مرجع سبق ذكره، ص414-415.

² محمد عمر الطنوبي، مرجع سبق ذكره، ص123-124.

³ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص48.

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، د ط، الدار الجامعية، 2004، ص181.

أي أن هذا المفهوم يشتمل على القناعة التامة بأهداف وقيم المنظمة، والقوة للعمل وبذل الجهد والوقت من أجل تحقيق هذه الأهداف وأيضاً الارتباط العاطفي الذي يربط الفرد بالبقاء بالمنظمة.

وبصفة عامة يمكن القول أن " الموظف الملتزم تنظيمياً إذا حدث و حقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي، فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه أكبر من درجة رضا الموظف الأقل التزاماً¹ " تجاه المؤسسة التي يعمل فيها. وعليه فالالتزام التنظيمي يعتبر ظاهرة ايجابية ومن المحتمل أن تؤدي الى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد وتمثل هذه النتائج في ارتفاع معدلات الأداء، و تحقيق المزيد من التقدم المهني أو الوظيفي و الرضا عن العمل.

2. المواطنة المنظمة (Organisation citizenship)

لقد عرفت المواطنة المنظمة بأنها: " السلوك غير الاعتيادي الذي لا يعتبر جزءاً من متطلبات العمل الرسمية، ولكنه يؤدي لزيادة فاعلية المنظمة.²

وتصنف بقول " تحتاج المنظمات الناجحة الى العاملين الذين يؤدون أكثر من واجباتهم الاعتيادية وإنجاز أعلى من المتوقع. و في الوقت الحاضر الذي يتميز بالديناميكية، حيث تنجز الأعمال من خلال فرق العمل، وحيث تكون المرونة مهمة جداً، فان المنظمات بحاجة للعاملين الذين يتميزون بالمواطنة الجيدة، مثل تقديم تقارير بناءة حول عمل الجماعة والمنظمة، يساعدون الأعضاء الآخرين في فريقهم، يتطوعون للقيام بأعمال اضافية، يتجنبون الصراعات غير الضرورية، يهتمون بممتلكات المنظمة، يحترمون القواعد و التعليمات، يتحملون ضوضاء العمل، و تكليفات الاعمال الاضافية ... و تشير الدلائل الى أن تلك المنظمات التي لديها مثل هؤلاء العاملين تتمكن من اداء أعلى " والوصول بذلك إلى الرضا عن المؤسسة ككل بعد تحقيق الرضا الوظيفي لدى كل عامل.³

*الارتباط الوظيفي (Involvement Job) :

إن المؤشرين السابقين تم التوصل إليهما منذ عشرين سنة سابقة، و اليوم يلاحظ تغير في اتجاه و علاقة العاملين بالمنظمة، إذا أصبح الولاء للمهنة و الوظيفة لا للمنظمة، حيث نجد (أحمد ماهر) قد اعتبر مؤشر الولاء أو الارتباط الوظيفي مؤشراً مهماً يعبر درجة الرضا، من خلال درجة ولاء العامل عن لوظيفته و مشاركته فيها واعتباره - العامل - جزءاً من وظيفته، و من هنا نرى أن هذا المؤشر يدخل في ضمنه متغير و مؤشر آخر و هو: " الانغماس في العمل".

هذا الأخير الذي يعد مصطلحاً، و متغير جديد أضيف حديثاً في أدبيات السلوك التنظيمي، و بينما لا يوجد اتفاق حول معنى المصطلح، و لكن التعريف العملي له: " ينص على أن الانغماس يقيس درجة توحيد الفرد نفسه مع عمله أو وظيفته⁴ و قد " وجد أن مستويات عالية من الانغماس في العمل ترتبط بانخفاض الغيابات و انخفاض معدلات الاستقالة⁵ " وبالتالي زيادة مستوى درجة الرضا الوظيفي للعامل ولهذا يمكن القول أن الارتباط الوظيفي بوجود الانغماس طبعاً مؤشر أفضل للتوقع باتجاه ايجابي للعامل نحو تحقق أكبر إشباع لحاجاته و رغباته، و أكبر ارتياح و سعادة في عمله، و بالتالي أكثر رضا لوظيفته، و لعل العامل حينذاك سيعبر عن ذلك بقوله: أنا أحب وظيفتي و راض عنها في كل الأحوال.

II مؤشرات عدم الرضا الوظيفي :

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سبق ذكره، ص 187.

² ماجدة العطية، سلوك المنظمة، د ط، دار الشرق، لبنان، سنة 2003، ص 36.

³ ماجدة العطية، مرجع سبق ذكره، ص 36.

⁴ ماجدة عطية، مرجع سبق، ص 103.

⁵ ماجدة عطية، مرجع سبق ذكره، ص 103.

و بالنسبة لأهم مؤشرات عدم الرضا فقد حصرناها في ثلاث مجموعات: الأولى تتعلق بالانسحاب عن العمل، و الثانية تتعلق بالإضراب و الشكاوي و الاحتجاجات أما الثالثة فتتعلق بالإهمال واللامبالاة و التخريب و التمارض. و فيما يلي تحليل لها:

1/ الانسحاب عن العمل: عندما يشعر الفرد بعدم الرضا عن العمل، فإنه يبحث عن أية وسيلة تبعده عن هذا العمل، و هذا ما يسمى بالانسحاب عن العمل، و هناك شكلين رئيسيين من أشكال الانسحاب و هما: التغيب و دوران العمل.
2/ التغيب: و يقصد بالتغيب الانقطاع عن العمل لمدة ما سواء أكان هذا الانقطاع بعذر قانوني أو دون عذر و التغيب ظاهرة تدل على عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولة العمل على أساس وجوده، و يحسب من خلال المعادلة المقترحة من طرف وزارة العمل الأمريكية التالية¹:

معدل التغيب خلال فترة زمنية معينة = (مجموع غياب الأفراد / متوسط عدد الأفراد لا عدد أيام العمل) $100 \times$ و يستثنى في حساب معدل هذا التغيب، حالات الغياب ذات الأسباب القاهرة مثل المرض و الحوادث و الظروف العائلية السيئة و غيرها من التغيب المشروع.

و مهما يكن فالتغيب " هو اشارة موضوعية لعدم تكيف الانسان مع محيط عمله، كما أنه مؤشر مساعد خاصة من أجل تقصي حالات التوتر و الاستياء لدى العامل، فلا جدال في أن زيادة معدل الغياب يتوافق بحالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاوّل نشاطه فيها² ولهذا الامر من مصلحة المؤسسة العمل على تخفيض معدل التغيب و تحديد الأسلوب المناسب لعلاج هذه الظاهرة، إذا كانت هذه الأخيرة مقترنة بعدم الرضا، و ليس لأسباب موضوعية خارجة عن نطاق العمل، و من أهم الجوانب التي يجب معرفتها: اسم العامل وسنه وجنسه وتاريخ غيابه، و سبب غيابه، و الظروف الاجتماعية التي يعيشها و ظروف العمل المادية و المعنوية المحيطة به.

ب/ دوران العمل :

يقصد بدوران العمل عدم الاستقرار في العمل إما بالانقطاع النهائي أو بتغيير الوظيفة إلى وظيفة جديدة ، كما يعتبر دوران العمل من أهم مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي زادت معه الرغبة في الاستقرار و البقاء في الوظيفة و العكس صحيح؛ و هذا ما تؤكدته دراسات المختصين و الباحثين في هذا المجال، حيث لخص كل من Tutle and (Muchinsky) دراسة تناولت العلاقة بين الرضا و دوران العمل و كانت كل العلاقات سالبة ما عدا في أربع دراسات كانت موجبة، و يبدو انه كلما كان العمال لا يحبون وظائفهم، كلما كانت هناك احتمالية كبيرة في مغادرتهم المؤسسة، و تركهم لعملهم، هذا الأخير " الذي يستخدم للإشارة الى معدل الأعضاء الذين يتكون المنظمة خلال مدة زمنية و معينة و عادة ما يدرس هذا المتغير في علاقته بعوامل أخرى مثل طبيعة الإشراف و الرضا عن العمل"³.

وترك العمل هو آخر حل يمكن للعامل اللجوء اليه تعبيراً عن عدم رضاه عن عمله، حيث يقرر عدم الاستمرار في خدمة المؤسسة، فالفرد قد يشعر بعدم الرضا عن عمله، و لكنه لا يفكر في ترك العمل، لأن ظروف سوق العمل سيئة مثلاً، و لاتوجد فرص عمل أمامه نتيجة الكساد و البطالة، و بالتالي فان النية لترك العمل قد تكون مؤشراً أفضل للتنبؤ بدوران العمل، و في كل الأحوال ترك العمل في مؤسسة ما يؤلف الدليل الظاهري للنفور من منصب العمل الموجود بها و البحث عن آخر.

2/ الإضراب و الشكاوي و الاحتجاجات

¹ مصطفى عشوي، اسس علم النفس الاجتماعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للكتاب . الجزائر 1998 ، ص 192

² مصطفى عشوي، مرجع سبق ذكره، ص 192.

³ محمد علي محمد، مجتمع المصنع، د ط، الهيئة المصرية للكتاب 1980، ص 306.

الفصل الأول الإطار النظري لاثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

إن الإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه الأفراد سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة للمطالبة بعض الحقوق يرون أنها ضومة، " و هو لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما انه نوع من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمصنع)، و في الغالب يحتج المضربون ضد وضع اجمالي و ليس ضد بضعة تفصيلات خاصة"¹ و يعتبر الاضراب أهم مؤشر لعدم الرضا و التذمر، و يلجأ ايه العامل متى استعصى عليه التخفيف عما يعانیه من تأزم و توتر، ليعبر به عن استيائه و اعتراضه، فهو يمثل شكل من أشكال التذمر و عدم الرضا و الاحتجاج عندما تبلغ أقصى حد و أعلى درجة. والتذمر المستمر في صفوف العاملين يؤدي بهم إلى رفع شكوايهم لمشرفيهم ومسؤوليهم، وكثرة هذه الشكاوي المقدمة من طرف العمال تدل على وجود متاعب وعدم الرضا عن جانب من جوانب العمل، و لهذا تعتبر أيضا من بين مؤشرات الرضا لوظيفي التي لا بد من أخذها بعين الاعتبار، والاهتمام بها، و حصرها، و دراستها دراسة مستفيضة. " وفي هذا الموضوع درس أحد الباحثين عن طريق المقابلة الشخصية الشكاوي الخاصة بالعمال و الموظفين الساخطين على أعمالهم فكانت كما هو مبين فيما يأتي:²

جدول رقم (1-2) الشكاوي الخاصة بالعمال والموظفين الساخطين على أعمالهم

الشكاوي	عدد العمال
-عدم كفاية الاجر	18-
-عدم الشعور بالامن	14-
-صعوبة العمل	18-
-قلة فرص الترقية	8-
-رتابة العمل	6-
-عدم ملائمة ساعات العمل	8-

المصدر: لعمار حنفي في المتن .

فكلما زادت النقائص بالمؤسسة زادت نسبة الشكاوي و التظلمات المرفوعة من طرف العمال لروؤسائهم، و ارتفاع هذه الأخيرة تعبير صادق عن عدم رضا داخل المؤسسة.

3/ التمارض و اللامبالاة و التخريب:

يعتبر التمارض الوسيلة الأكثر شيوعا بين العاملين الغير راضين عن وظائفهم، و ذلك لان التمارض يتيح للفرد الابتعاد مؤقتا عن بيئة العمل التي يسبب وجوده بها الى الشعور بالاستياء و التضايق و " يمكن ملاحظة ذلك من خلال تردده (العامل) على عيادة المؤسسة كلما أحس بضيق أو فتور جسمي، و هذه الأحاسيس ما هي الا هروب العامل من مشاكل عمله، ومشرفيه، و هو ما يعرف إكلينيكيًا بالتوهم المرضي، و الملل عامل مهم في مظهر التمارض لدى العامل و هو لا يرتبط دائما بالعمل، بل يعتمد أحيانا بدرجة أكبر على الظروف المحيطة بالعمل و مكوناته البشرية³ لهذا تعد ظاهرة التمارض تعبير عن عدم" الرضا الوظيفي للعامل، خصوصا اذا زادت عن الاطار المعقول، لأنها تؤثر على الاداء، و الأهداف المسطرة للتنظيم. أيضا شكلا من

¹ -فريدمان جورج ، بيارتا فيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، ج 1 ط 2، ديوان الترقية المطبوعات الجامعية الجزائر 1985، ص243.

² عبد الغفار حنفي، مرجع سابق، ص392 - 393.

³ نعيم الرفاعي الصحة النفسية دط دمشق 1968 ص89.

أشكال عدم الرضا للعامل، اذ يمكن أن نجد العامل يترجم عدم رضاه بتخريب متعمد لأدوات الانتاج، و هذا ما يمكن ملاحظته في تحطم الآلات و عطبها المتواصل، و انتاج ذو نوعية رديئة .

وتشير الشواهد التي ظهرت مؤخرا إلى انه حينما يتضاعف الشعور بعدم الرضا ويصبح مزمنًا تحدث صدمات ذات عواقب وخيمة. قد يسلك العاملون الذين أزمّن سخطهم ولا يستطيعون أو لا يرغبون، في ترك العمل بالمنظمة سلوكًا غير منتج كحجبهم للمعلومات أو توجيه دفة الاجتماعات بعيدا عن جداول الأعمال، أو إحجامهم على التعاون اللازم مع الرؤساء و زملاء العمل، و من الممكن أيضا أن يلجأوا الى السرقة و التزوير، و اي شكل آخر من أشكال التخريب واللامبالاة و خيانة الأمانة¹. و بناء على ما تقدم يجب ملاحظة أن كل المؤشرات الخاصة بالرضا الوظيفي لدى العامل ليست منفصلة عن بعضها بمعنى أن كل أو بعض هذه المؤشرات تتأثر في نفس الوقت بالحالة التي يكون عليها مستوى الرضا فاذا كان الرضا مرتفعا مثلا فيمكن أن نتوقع انخفاض في معدل التغيب و ترك العمل، و تعاوننا من جانب الأفراد، في محاربة الاسراف و الضياع و التخريب، و تحسينا في جودة و مراعاة بدرجة أكبر للانتظام في العمل، و في اتباع التعليمات و يتحقق الولاء و الارتباط بالوظيفة بل الولاء تجاه المؤسسة ككل، و بالعكس اذا كان مستوى الرضا متدن².

وهذا ما ذهب اليه كامل مُجّد عويضة بل و جعل مؤشرات الرضا و عدمه في نقاط غير منفصلة عن بعضها و ذكر ما يلي:

- 1- زيادة الانتاج و مستوى جودته، حيث وفرة الانتاج و جودته لا يمكن أن يكون الا من عمل عمال على درجة عالية من الرضا عن عمله؛
- 2- قلة الفاقد والتالف من خامات مستلزمات الانتاج و هي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم؛
- 3- انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على رضا و استقرار العاملين؛
- 4- ان الابداع و تطور العمل و تحسينه و انخفاض معدل الدوران العمل كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين الى حد كبير عن عملهم؛
- 5- الصورة الذهنية الايجابية المحيطة للمنشأة أو المنظمة ... تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل وخاصة أن هذه الصورة الذهنية الايجابية عن العمل و المنظمة في أذهان العمال تؤدي الى أن يدافع العمال عن منظماتهم و أن يكون لهم ولاء و انتماء لها.... ؛
- 6- استجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل اجراءات التعديل و التطوير و ادخال التكنولوجيا تدل على الرضا و قدره المرتفع؛
- 7- مشاركة العاملين في مختلف أنظمة المنظمة، وخاصة المشاركة الاختيارية انما تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يجمعون عن المشاركة³.

الفرع 2: ابعاد الرضا الوظيفي

من خلال النظريات و التعريفات التي حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي وكيفية حدوثه، نجد أنه يأخذ أحد الشكليين التاليين:

- 1- **الرضا العام (الكلي):** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى أصلا عنها فإنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل اتجاه عمله بصفة عامة.

¹ -راجع احمد عزت ، علم النفس الصناعي د ط الدار القومية للطباعة والنشر ، مصر ، 1965 ، ص24.

² راجع احمد عزت ،مرجع سبق ذكره،ص24.

³ كامل مُجّد عويضة ،علم النفس الصناعي ط 1بيروت لبنان ، 1996 ، ص5.

2- الرضا النوعي (الجزئي): ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي.

3- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.¹

4- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل، وطبيعة ونمط العمل.²

المطلب الرابع: تأثير مصادر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

ياعتبار أن الموارد البشرية تقضي جل وقتها في العمل، فمن الطبيعي أن يتشكل لديها مع مرور الوقت شعورا معيناً اتجاه وظائفها، هذا الشعور تحكمه وتؤثر فيه عدة متغيرات من بينها ضغوط العمل.

وعليه سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى تأثير مصادر ضغوط العمل التنظيمية على الرضا الوظيفي وكذا معرفة طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي.

الفرع الأول: تأثير مصادر ضغط العمل المرتبطة بالمنظمة على الرضا الوظيفي

الوظيفي، ويرجع السبب في ذلك أساساً لكون الموارد البشرية تقضي كل وقتها في المنظمة، وعليه يكون ن الطبيعي أن تتأثر مباشرة بالخصائص المادية وغير المادية للبيئة الداخلية للمنظمة.

ومن بين أهم خصائص البيئة الداخلية المؤثرة في شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي نجد طبيعة الوظيفة، الظروف المادية للعمل، عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، ضعف المشاركة في صنع القرارات، وسوء علاقات العمل، السقف الزجاجي.

1- طبيعة الوظيفة وأثرها على الرضا الوظيفي:

هناك بعض الوظائف تتميز بخصائص مادية وغير مادية لها تأثير مهم على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، حيث تعتبر درجة المسؤولية على الموارد المادية / أو غير المادية ودرجة السلطة أحداً أهم الخصائص غير المادية التي تتميز بها الوظيفة وتؤثر بشكل مباشر في شعور المورد البشري بالرضا الوظيفي، حيث من المتوقع أنه كلما زادت مسؤولية الموارد البشرية على الموارد المادية أو/ غير المادية وانخفضت في نفس الوقت السلطة الممنوحة لها، ازدادت لديها حالات الشعور بعدم الرضا الوظيفي، وهنا تظهر مدى أهمية إحداث التوازن ما بين المسؤولية والسلطة لتحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري.³

2- الظروف المادية للعمل وأثرها على الرضا الوظيفي

تؤثر الظروف المادية للعمل كالتهووية والإضاءة والرطوبة والحرارة والضوضاء، على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه الوظيفي، ومن ثم على كفاءته وفعاليتته في تأدية المهام الموكلة إليه.

¹ فرج طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص 221.

² إناس فؤاد ناوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428-1429، ص 65.

³ شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره ص 115.

لذلك أصبح الاهتمام بتوفير ظروف العمل الجيدة، لآ تساعد على تحسين الفعالية ورفع الروح المعنوية بين الأفراد وتقليل حوادث العمل، وكلما كانت الظروف المادية للعمل مناسبة كلما ازدادت درجة تقبل المورد البشري لبيئة عمله وزاد مستوى رضاه الوظيفي، وهو ما ينعكس بالإيجاب على كفاءته وفعاليته والنعكس صحيح في حالة وجود ظروف مادية سيئة للعمل.¹

3-عبء العمل وآثرها على الرضا الوظيفي

إن ارتفاع أو ع انخفاض عبء العمل سواء كان كميا أو نوعيا عن الحد الذي يراه المورد البشري مناسباً من له شأنه أن يؤثر سلباً على شعوره بالرضا الوظيفي، فارتفاع عبء العمل كمياً كزيادة عدد ساعات العمل اليومي، أو تكليف المورد البشري بالقيام بأعمال كثيرة في وقت ضيق، ينعكس في النهاية على الوقت المتاح له للتواجد مع أسرته وزملائه، وعلى صحته النفسية والجسدية، وهو ما يؤدي إلى انخفاض درجة شعوره بالرضا الوظيفي. ونفس القول ينطبق على ارتفاع عبء العمل النوعي، فتكليف المورد البشري بتأدية أعمال تفوق إمكانياته وقدراته الفكرية أو/و البدنية ينعكس بالسلب على حالته النفسية والجسدية وهو ما يؤدي إلى انخفاض درجة شعوره بالرضا الوظيفي² كذلك يؤدي الانخفاض الكمي /و أو النوعي في عبء العمل عن الحد الذي يراه المورد البشري مناسباً له يؤدي إلى انخفاض درجة شعوره بالرضا الوظيفي، حيث يتنامى بداخله شعور بالملل و بعدم الأهمية و القدرة على تحقيق التقدير والاحترام أمام رئيسه وزملائه في العمل.³

4- غموض الدور و أثره على الرضا الوظيفي

لقد أثبتت كثير من البحوث أن عدم امتلاك المورد البشري لمعلومات دقيقة و كاملة عن دوره في المنظمة أو في القسم الذي يعمل فيه وعن حدود سلطته ومسؤولياته وطرق تقييم أدائه وكذا السياسات والقواعد التي تتبعها المنظمة التي يعمل فيها.... الخ أثبتت أنها تجعل المورد البشري عاجزاً عن مقابلة متطلبات العمل، وهو ما ينعكس بالسلب على شعوره بالرضا الوظيفي.⁴

5- صراع الدور وآثره على الرضا الوظيفي

ينشأ صراع الدور عندما يواجه المورد البشري العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يقوم بأعمال لا يرغب فيها ولا يراها جزءاً من عمله، وهو ما يؤثر سلباً على شعوره بالرضا الوظيفي.⁵

6- ضعف المشاركة في صنع القرارات وآثرها على الرضا الوظيفي

ينظر للمشاركة على أنها ذلك التفاعل العقلي والوجداني الذي تبديه الموارد البشرية مع جماعات العمل في التنظيم، وتكتسي عملية المشاركة في صنع القرارات أهمية كبيرة لكل من ردود المورد البشري والمنظمة لمساهمتها في تحقيق أهدافهم، اوعليه فإن إبعاد الموارد البشرية عن المشاركة في صنع القرارات يؤدي إلى الشعور بالإهمال و بعدم الأهمية، ويزداد هذا الشعور حدة عندما تكون تلك القرارات لها ارتباط مباشر بعمل الموارد البشرية، حيث يتناهما الشعور بعدم التحكم حتى في عملها وهو ما ينعكس سلباً على شعورها بالرضا الوظيفي وتجدر الإشارة أن إلى هناك دراسات عديدة اهتمت بتأثير المشاركة في صنع القرارات على الرضا الوظيفي.

من و بين هذه الدراسات نجد دراسة كل و ب من ك، مارشال وكوبر Buck, Cooper and Mar والتي أشارت أن إلى زيادة إشراك الموارد البشرية في صنع القرارات الخاصة بعملها يقلل من دوران العمل ويعزز من رضاها الوظيفي، بينما يؤدي انعدام فرص المشاركة أو الغياب لفترة طويلة إلى تدهور رضا الموارد البشرية¹

¹ احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2003، ص 151.

² محسن علي الكبيسي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، مصر، 2005، ص 314.

³ Sekiou et al , Gestion Des Ressources Humaines, 2 édition, de Boeck,Belgique, 2004, p 677.

⁴ -مؤيد سعيد سليمان السالم، التوتّر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر 1990، ص 84.

⁵ مؤيد سعيد سليمان السالم، مرجع سابق، ص 84.

7- سوء العلاقات في العمل و أثرها على الرضا الوظيفي

تلعب طبيعة العلاقات الموجودة في بيئة العمل دورا مهما في التأثير على شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، فالعلاقات الجيدة بين الموارد البشرية والمبنية على التعاون والاحترام والثقة المتبادلة تؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا الوظيفي، أما العلاقات السيئة التي يسودها الصراع وعدم الثقة والاحترام فان تؤدي إلى تنامي الشعور بعدم الرضا الوظيفي، وفيما يلي ذكر لنوعين رئيسيين من العلاقات التي تؤثر في الرضا الوظيفي.²

• العلاقة مع الرئيس المباشر وأثرها على الرضا الوظيفي

يؤثر سلوك الرئيس المباشر تأثيرا واضحا على نفسية الموارد البشرية، فقد توصل بوك Buck عام 1972 إلى أن الموارد البشرية التي يشرف عليها رئيس متسلط لا يشركها في صنع القرارات تكون أقل رضا من تلك التي يشرف عليها رئيس ديمقراطي.

• العلاقة مع الزملاء وأثرها على الرضا الوظيفي

لقد أكدت الدراسات الأمريكية الحديثة أن انعزال المورد البشري عن زملائه في العمل يؤدي إلى تنامي شعوره بعدم الرضا الوظيفي، وهذا بسبب فقدانه للدعم الاجتماعي داخل المنظمة.

8- السقف الزجاجي وأثره على الرضا الوظيفي

من بين أكثر العوامل تأثرا بظاهرة السقف الزجاجي، هو الرضا الوظيفي لدى العاملات، هذا الأخير الذي يعبر عن "حالة تكامل نفسية الفرد مع وظيفته ومدى استغلال العامل لقدراته وميوله، ومدى تحقيق طموحه من خلال العمل الذي يقوم به، وهذا بدوره يؤدي لإشباع حاجاته النفسية والشخصية"، فعدم تلبية المنظمة لحاجة المرأة إلى الترقى الوظيفي، وتوفير حقها في الوصول إلى المناصب القيادية، يخفض مما تشعر به من رضا الوظيفي، وبذلك تفقد المرأة حماسها في العمل ورغبتها في المساهمة في نجاح المنظمة، وبالتالي تتجه إلى اتخاذ العديد من المظاهر السلبية كرد فعل عن الإحباط الحاصل ضدها في الوصول إلى المناصب العليا، ومن أبرز هذه المظاهر واللامبالاة، كثرة الغياب، التأخر عن مواعيد الدوام الرسمي.³

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستنتج أن البيئة الداخلية للمنظمة تحتوي على متغيرات عديدة لها تأثير مباشر على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وعليه فمن المهم تتبع وباستمرار مختلف التغييرات الحاصلة فيها والتي تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي، خاصة وأن الموارد البشرية في احتكاك مستمر معها.

الفرع الثاني: علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

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

أولا: هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

¹ شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 116-117

² شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 118-119

³ سهام موفق، دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي بسكرة)، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015، ص111.

الفصل الأول الإطار النظري لآثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقاته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته، كما أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري أكثر تفكيراً وتركيزاً في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على رضاه الوظيفي، ولقد لقي هذا الاتجاه تأييداً محدوداً من الباحثين في الدراسات التطبيقية.¹

ثانياً: هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

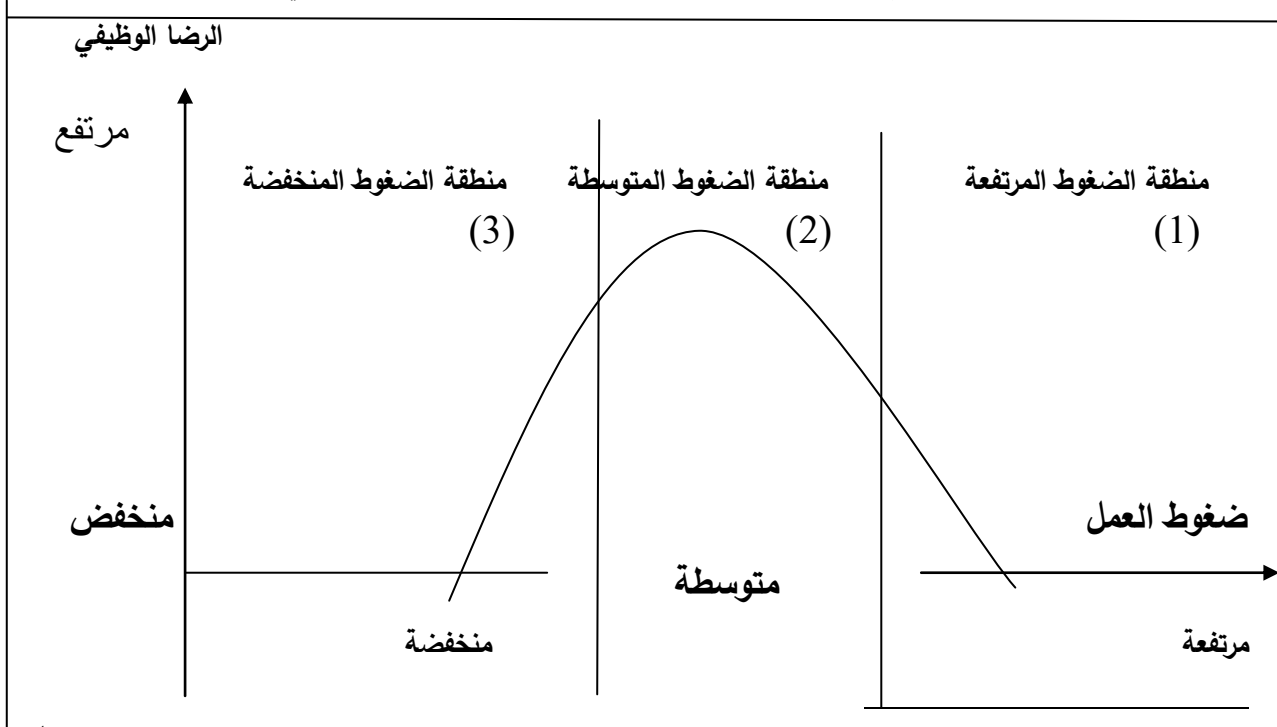
لقد لقي هذا الاتجاه تأييداً كبيراً من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية، حيث توصل كل من ستيفي وجونز (Jones and Steffy) عام 1988 إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إذ يترتب على ضغوط العمل آثار ضارة على صحة المورد البشري في بيئة العمل.

وتبين أيضاً في دراسة أجراها كاربان (Karruppan) عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في منظمات تستخدم تكنولوجيا عالية، أن فقدان الموارد البشرية للدعم من قبل الرؤساء و الزملاء وفقدان للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية. كذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي و بإحساسها بضغوط العمل بدرجة أعلى، وذكر أيضاً أريس وأرنيت (Arnethe and H) عام 1998 أنه يتم لم إذا الكشف مبكراً عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، وما يترتب على ذلك من ارتفاع في معدلات الغياب و ترك العمل وانخفاض في الإنتاجية.²

ثالثاً: هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

يرى أنصار هذا الاتجاه أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ شكل مقلوب حرف " U "،³ والشكل التالي يلخص العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

الشكل رقم (1-3): العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي



¹ Anne Gillet, stresses pour la bonne cause, revue Française du Management, N° : 164, mai 2009, p : 5.

² إيمان جودة رندة، البياني، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي مجلة، جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية 2002، ص78-79.

³ شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 124.

المصدر: زوزو مروى، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية جمورة - بسكرة- مذكرة ماستر في علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2015، ص 85.

يوضح الشكل أعلاه ثلاث مناطق للضغوط، حيث تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية، أين يتعرض المورد البشري لمستوى منخفض من ضغوط العمل يكون تأثيرها محدود على الرضا الوظيفي فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي. أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الإيجابية أين يتعرض المورد البشري لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما يؤدي إلى تحسين مستوى رضاه الوظيفي. أما المنطقة الثالثة فهي تمثل منطقة الضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل المورد البشري لها. فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل بيئية خارجية أو /و فردية و أو فردية، فعندئذ تكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

المبحث الثالث: مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة والتعقيب عليها

ناول هذا المبحث مراجعة الأبحاث والدراسات العلمية السابقة باللغة العربية والأجنبية، والتي تناولت موضوع أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، وقد تم انتقاء هذه الدراسات حسب قربها من الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة (باللغة العربية والأجنبية)

الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1-دراسة: جودت سعاد وزهدي طييلة وروحي عبدات وإسماعيل أبو زيادة، قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية، 2004، ص 5-126.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية خلال انتفاضة الأقصى في ضوء ستة متغيرات هي: الجنس، وسنوات الخبرة، ونوع المستشفى، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، والمستوى الأكاديمي.

وقد تم تطوير استبانة من خمسين فقرة لقياس ضغوط العمل، وذلك بعد تحكيمها وإخراج معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث بلغ (0.94). وقد تم توزيع هذه الاستبانة على (144) من الممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية.

ولاختبار الفرضيات، استخدم الباحثون اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova.

وقد أظهرت النتائج مستوى مرتفعا من ضغوط العمل عند الممرضين والمرضات، حيث حصلت الدرجة الكلية لضغوط العمل على درجة مرتفعة بنسبة 75.6%، كما تبين وجود فروق في مستويات ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ولتغير نوع المستشفى ولصالح المستشفيات الحكومية، ولتغير مكان السكن ولصالح الممرضين والمرضات الذين يسكنون خارج

مدينة نابلس، وملتغير المستوى الأكاديمي ولصالح حملة شهادة البكالوريوس فأعلى في التمريض، كذلك أوضحت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية للمرضين والمرضات.

2-دراسة: مزبوة بلقاسم، السلطة والرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة سكيكدة، 2008-2009.

تجسد التساؤل العام للدراسة كما يلي: ما علاقة طبيعة السلطة بمستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟

وتفرع عن هذا التساؤل المركزي الأسئلة الفرعية:

1- ما علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات بالشعور بالانتماء لدى عاملي المؤسسة الاستشفائية؟

2- ما علاقة طبيعة الرقابة التنظيمية باستقرار العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟

3- ما علاقة تداخل الصلاحيات بين سلطة إدارية وسلطة مهنية بولاء العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية؟

ولقد صيغت فرضيات الدراسة كالتالي:

- هناك علاقة دالة المشاركة في اتخاذ القرار والشعور بالانتماء لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية؛

- هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية واستقرار العاملين في المؤسسة الاستشفائية؛

- هناك علاقة ارتباطية بين تداخل الصلاحيات ومستويات الولاء لدى العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية.

استعمل الباحث المسح بالعينة، حيث أخذت عينة عشوائية حصرية قدرت ب 20 % من المجتمع الكلي أي ما يعادل 66 من مجموع وحدات الدراسة.

وقد استقرت الدراسة على عدة نتائج من أهمها نذكر ما يلي:

- هناك علاقة دالة ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بين المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وشعور العاملين بالانتماء؛

- هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية واستقرار العاملين في المؤسسة الاستشفائية؛

- أن القواعد التنظيمية عندهم لا تتسم بالمرونة تؤثر على مبادرة الأفراد وابتكارهم.

3-دراسة: العبد القادر عبد الله، اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب: دراسة ميدانية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الثالث، العدد الثاني، ص 317 - ص 338، 1996.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في العديد من المنشآت بالمملكة العربية السعودية وذلك باستخدام عينة تبلغ 148 فرداً، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموض الدور، وإلى وجود علاقة سلبية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وكل من صراع الدور وغموض الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين صراع الدور وكل من الدخل الشهري ومدة الخدمة في المنشأة الحالية، وإلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين غموض الدور والدخل الشهري لعينة الدراسة. وكذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية فب متوسطات صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي بين أربع فئات وظيفية من مهنيي الحاسوب وهي: مبرمجو التطبيقات، محللو النظم، مستشارو الدعم، الدعم الفني بإدارة الحاسوب.

4-دراسة: شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز، رسالة ماجستير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.

أجريت الدراسة على عينة من الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بولاية جيجل، وتدور إشكالية الدراسة حول طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية، تهدف هذه الدراسة من الجانب النظري: إلقاء الضوء على ضغوط العمل والتعرف على طبيعتها وعناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية، تحديد الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط، أما الجانب التطبيقي فتتائجها تسعى إلى وضع استراتيجية فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الموجبي والمنهج الوصفي التحليلي، والتاريخي، دراسة الحالة، الإحصائي.

أما عينة الدراسة تمثلت في 65 مفردة تم اختيارها عشوائيا من كل الأصناف الوظيفية، أما عن الأدوات المستخدمة هي الاستبيان، أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج:

أن مؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

5-دراسة: محمد حسين خميس أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2012.

هدفت الدراسة الى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشملت عينة الدراسة 56 محافظة، كانت نتائج الدراسة أن أكثر الباحثين من فئة الذكور يعانون من الضغوط في العمل مصدرها عبئ الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى الى المتغيرات الديمغرافية، من نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والخوف من زيادة الاهتمام بالمشرفين بهذه المحافظات.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1-دراسة:

L'ontaridi Rannia M.work_Relatedstres، Quitting،Inteions and absenteeism"UQ " University de sterling، 2002.

(الاجهاد المرتبط بالعمل، الاقلاع عن النوايا والتغيب عن العمل)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح محددات الضغوط المهنية في بيئة العمل اليومية وتوقع أهمية مصادر الضغوط الوظيفية التي يمكن أن تستخدم كمؤشر على سلوك الأفراد نحو ترك العمل أو التغيب عن العمل، ولقد أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها 9240 عامل من 15 دولة (OECD) ممن لا يعملون لحسابهم الخاص، باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

إن العاملين البريطانيين يواجهون ضغوط متوسطة في حين ان العاملين الكنديين والأسكتلنديين هم الفئة الأكثر المواجهة للضغوط على عكس العاملين الدنمركيين والسوريين الذين هم الأقل فئة المواجهة للضغوط، ومن أهم مصادر الضغوط (ساعات العمل، الخوف من فقدان الوظيفة، العلاقات في العمل)، كما توصلت الباحثة الى أن أهم آثار الضغوط الوظيفية على الافراد وجود نوايا لدى العاملين لترك عملهم؛

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصية التالية:

- ان يسمح للضغط النشط بأن تكون سياسات الإدارة أكثر فائدة للفرد والاقتصاد ككل.

2-دراسة:

Influences of Stress and, Shery 2000 ,Broome,Marilyn Meyer,Bratt Nursing Marion and Kelber Leadership on Job Satisfaction Pediatric Viejo ,American Journal of Critical Care Aliso,Care Unit Nurses,Intensing Sep.

(تأثير ضغوط العمل والقيادة التمريضية في الرضا الوظيفي لدى ممرضات العناية المركزة للأطفال) هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل وسلوك القيادات التمريضية على الرضا الوظيفي والقناعة بالوظيفة، حيث أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 1973 ممرضة من بين (65 مؤسسة للعناية المركزة للأطفال) في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا ممن يعملن بفترات عمل مختلفة وأظهرت الدراسة أن الممرضات اللاتي يعملن في مراكز العناية المركزة الخاصة بالأطفال يتعرضن لضغوط صعبة وأن أكثر 03 عناصر تأثير هي:

*التعامل مع أسرة الأطفال المرضى؛

*التعامل مع مجموعة العمل؛

*حدوث حالات الموت وأقل وحدات العناية المركزية.

تبين من هذه الدراسة أنه تم استعمال أكثر من مؤسسة استشفائية في كل من ن و.م.أ، وكندا، كما استخدمت حجم عينة دراسة كبير.

3-دراسة:

S.V.Mxenge,M.DY.WILI,Organisational,Stress,and empl work,intention to Quit amongst administrative personnel at the university of Fort hare,International journal of Research In social sciences,eastern cape,south africa,vol,4,no15,2015.

(الاجهاد التنظيمي ونوايا الموظفين على الإقلاع عن العمل)

هدفت هذه الدراسة الى تحديد اثار الاجهاد التنظيمي على نية الموظفين في الإقلاع على العمل، ولمعالجة إشكالية الدراسة تم اعتماد على المنهج المسحي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات وتحليلها وقد اختبرت العينة العشوائية البسيطة تعدادها (225) من موظفي الدعم الغير الاكادمي من جامعة "فورت هير"، وتم التوصل الى جملة من النتائج منها:

-وجود علاقة اجابية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد التنظيمي والنية لانهاء العمل؛

-وجود علاقة بين الاجهاد التنظيمي وعزم الموظفين عن الاقلاع عن العمل؛

-ان دوران نية العمل يرتبط ارتباطا إيجابيا مع الاجهاد التنظيمي؛

بناء على هذه النتائج التي توصلت اليها الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

-يجب على الباحثين في المستقبل النظر في استخدام البحث النوعي بدلا من التقنيات الكمية كما في هذه الدراسة؛

-يجب على الباحثين في المستقبل النظر في القيود المفروضة على الدراسة الحالية على النحو المذكور في القسم السابق.

4-دراسة:

Alexander belkin,work stress and turnover intentions among hospital physicians,journal of work and organizational psychology,netanya academic callege,europe,no31,2015.

(الاجهاد ونوبات الدوران بين أطباء المستشفى)

هدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والارهاق، الرضا الوظيفي ونوايا دوران العمل، حيث بلغت عينة الدراسة(124) مفردة من المستشفى الأوروبي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها ومن ثم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة احصائي بين ضغوط العمل والارهاق؛
- ارتباط سلبي بين الإرهاق ورضا العمل ونوايا ترك العمل؛
- على ضوء هذه النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة يمكن تقديم عدد من التوصيات:
- فتح طرق توظيف جديدة وخلق فرص عمل من شأنها ان تخفف الأطباء من الإجراءات الروتينية؛
- ينبغي نقل عدد كبير من المهام التي يقوم بها أطباء المستشفيات حاليا إلى فروع طبية أخرى.

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

إن معظم الدراسات السابقة تناولت أحد متغيري الدراسة والمتمثلتين في ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتم ربطهما بمتغيرات أخرى، سنحاول في هذا الجدول المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من خلال اوجه الشبه والاختلاف.

اولا: اوجه التشابه

إن الدراسة الحالية والدراسات السابقة اعتمدت على نفس أداة الدراسة وهي الاستبيان لجمع المعلومات وتحليلها؛
اتخذت الدراسة الحالية مع اغلب الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي في جمع البيانات اللازمة للدراسة وتحليلها؛
إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة وهما ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛
تم استخدام في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة البرنامج الاحصائي (SPSS).

ثانيا: أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، العينة، نوع القطاع ومتغيرات الدراسة، والجدول الموالي يوضح الاختلاف بينهما:

الجدول رقم (1-3): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت في سنوات التالية: 1996، 2000، 2002، 2004، 2009، 2010، 2015.	تمت الدراسة الحالية في المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت ولاية ورقلة سنة 2022	من حيث الزمان والمكان
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أكثر من عينة الدراسة الحالية	تناولت الدراسة 57 عاملة في عينة من المؤسسة العمومية الاستشفائية	من حيث العينة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع العام والخاص	كانت الدراسة في القطاع العام والمتمثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية	من حيث القطاع
تناولت الدراسات السابقة أحد متغيرات الدراسة والمتمثلين في ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتم ربطهما بمتغيرات أخرى مختلفة منها: السلطة، صراع الدور، غموض الدور، نوبات الدوران، صحة المعلم... الخ.	هدفت الدراسة الى ابراز أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	من حيث المتغيرات
التوصل الى نتائج مختلفة في كل دراسة الدراسات السابقة.	التوصل الى مستوى ضغوط العمل متوسط، مستوى الرضا الوظيفي متوسط، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد ضغوط العمل والرضا الوظيفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.	من حيث هدف المقارنة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

من خلال الجدول وعرض الدراسات السابقة تمكنا من الاستفادة منها في العديد من الجوانب، سواء كانت متعلقة بالجانب النظري أو بالجانب التطبيقي، يمكن اجمال مجال الاستفادة في النقاط التالية:

* المساهمة في تحديد بعض المفاهيم بالنسبة لمتغيرات الدراسة (ضغوط العمل، الرضا الوظيفي)؛

* المساعدة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة؛

* التعرف على الاداة المستخدمة والمنهج المستخدم في جمع البيانات واختيار ما يناسب الدراسة الحالية؛

- المساعدة في كيفية بناء ابعاد الاستبيان التي يمكن التركيز عليها؛

- التعرف على بعض الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسات السابقة؛

- التعرف على النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة.

خاتمة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل الى الاطار النظري لضغوط العمل والرضا الوظيفي حيث قمنا بتقسيمه الى مبحثين اساسيين، المبحث الاول تناول ضغوط العمل تعريفه أهميته واهم أبعاده والمبحث الثاني تناول الرضا الوظيفي تعريفه، أنواعه و أبعاده، أما بالنسبة للمبحث الثالث فقد تناول الدراسات السابقة باللغة العربية والاجنبية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة، حيث قمنا بعرض أهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ومجال الاستفادة منها، وهذا ما سوف نتطرق له في الفصل الموالي بمحاولة اسقاط ما تم دراسته في هذا الفصل على احدى المؤسسات العمومية وهي المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت.

و كخلاصة لما جاء في هذا الفصل، يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو اتجاه ايجابي نحو الوظيفة، وعلى الرغم من غموضه باعتباره حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري، يصعب فهمها، إلا أن ذلك لم يمنع من وجود العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولتها بالتحليل، وتجسدت في العديد من النظريات، إلى جانب ذلك توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بجملة من العوامل، منها ما يتعلق بالمنظمة ، ومنها ما يرتبط بالموارد البشري، أما بالنسبة لعملية قياسه، فهي عملية ليست مستحيلة، وذلك من طريق المقاييس الموضوعية والذاتية، ليتم بعد ذلك الكشف نظريا عن أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي .

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل والرضا الوظيفي والدارسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وتحديد المتغيرات وكيفية قياسها، طريقة جمع المعلومات والأدوات المستخدمة في الدراسة، وذلك لتسلسل المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق والنتائج الدقيقة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

1-التعريف بمجتمع الدراسة:

التسمية: عرفت المؤسسة سابقا بالقطاع الصحي بتقرت وحاليا تعرف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت، هذا ناتج لتطبيق قانون اعادة هيكلة القطاع الصحي وتحويله إلى مؤسسة ذات طابع اداري خدماتي تلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية وفقا للقانون الرئاسي 07-140 الصادر في الجريدة الرسمية رقم 33 بتاريخ 3 جمادى الاولى عام 1428 الموافق ل 20 ماي 2007 يتضمن انشاء مؤسسة عمومية استشفائية ومؤسسة عمومية للصحة الجوارية.

الموقع الجغرافي: تقع على تراب بلدية النزلة جغرافيا وتتبع بلدية تقرت إداريا ويتوسط موقعها الطريق الرابط بين مقر دائرة تقرت ومقر بلدية تقرت.

المساحة: تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 17428 م² خصصت منها مساحة ل 33 مسكن وظيفي مجاور **تاريخ التأسيس:** يعود تاريخ الشروع في إنجازها إلى العهد الاستعماري في الخمسينيات وبالضبط إلى الموسم 1957 / 1958 من طرف شركة فرنسية وقد استغل جزء منه سابقا كمدرسة وذلك في السنوات الأولى من الستينيات.

بداية الاستقبال: فتحت أبوابها لاستقبال الحالات المرضية بتاريخ 01 نوفمبر 1967 وكانت تغطي منطقة وادي ريغ الواحات ووادي سوف حتى السبعينيات وبعد التقسيمات الإدارية الأخيرة أصبحت تقتصر على الدوائر الناجمة عن التقسيمات التي وقعت في الثمانينات والتسعينيات ، و هي : أربعة دوائر : تقرت - المقارين - تماسين - الطيبات بعدد بلديات 11 بلدية بتعداد سكاني للدوائر الثلاث يفوق: 302777 نسمة يضاف إليها كذلك حالات قد تكون من خارج الدوائر الأربعة ناجمة عن حوادث المرور بالطريق الوطني رقم 03 الرابط بين جامعة و تقرت و ورقلة وكذلك الطريق الرابط بين تقرت والوادي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

2-مهام مجتمع الدراسة:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان؛

* ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛

* تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛

* ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛

* ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم؛

* يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات تكوين مهام المؤسسة: (تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان؛

* ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛

* تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛

* ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛

* ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم؛

* يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين مهام المؤسسة: (تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان؛

* ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء؛

* تطبيق البرامج الوطنية للصحة؛

* ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية؛

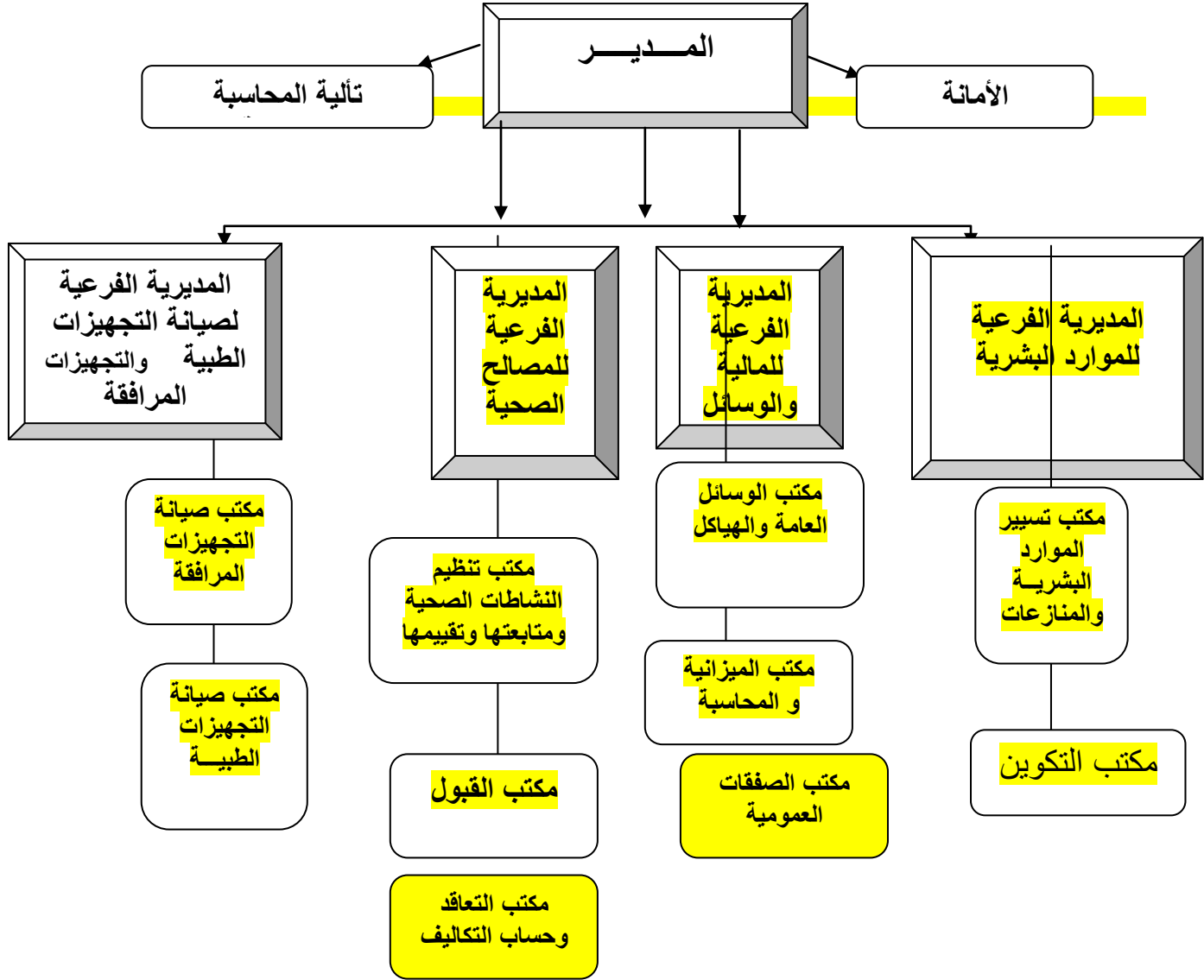
* ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم؛

* يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

3- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل (1-2) الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة العمومية الإستشفائية تقرت



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

4- شرح الهيكل التنظيمي**أ- المدير:**

- يتفرع منه مكتبان هما:
- الأمانة - تآلية المحاسبة

ب- المديريات الفرعية:

- أ - مديرية الموارد البشرية: يتفرع عنها مكتبان هما:
- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات
- مكتب التكوين

ب- مديرية المصالح الصحية: يتفرع عنها ثلاث مكاتب هي:

- مكتب القبول
- مكتب التعاقد وحساب الكلفة
- مكتب تنظيم ومتابعة وتقييم النشاطات الصحية
- ج- مديرية المالية والوسائل: يتفرع عنها ثلاث مكاتب هي:
- مكتب الميزانية والمحاسبة
- مكتب الصفقات العمومية
- مكتب الوسائل العامة والتجهيزات
- د- مديرية صيانة المعدات الطبية والمعدات المرفقة: يتفرع عنها مكتبان هي:

- مكتب صيانة المعدات الطبية
- مكتب صيانة المعدات المرفقة

- تعداد العمال بالمؤسسة العمومية الاستشفائية تقوت إلى غاية 2014 /12/31

أولا نشير إلى أن التعداد تقريبا ثابت بمتغيراته أي ينقص بسبب الإحالة على التقاعد - النقل-الاستقالة... الخ ويعوض العدد بالزيادة بسبب التوظيف الجديد-التكفل... الخ.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

*التعداد الإجمالي لكافة العمال: 557 حسب سنة 2014 موزع حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-1): التعداد الاجمالي لكافة عمال المؤسسة سنة 2014

العدد	الاختصاص	الرقم
1	الممارسين المتخصصين	1
50	الأطباء العاميين	2
10	الصيدالة	3
15	جراحي الأسنان	4
10	الأخصائيين النفسانيين	5
250	شبه الطبيين للصحة العمومية	6
20	القبالات	7
20	البيولوجيين	8
20	التخدير والإنعاش	9
40	الإداريين والتقنيين	10
50	العمال المهنيين	11
20	المتعاقدين	12
500	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

وتتضمن المؤسسة: 13 مصلحة تقنية واستشفائية تحتوي على عدد من الأسرة مجموعها: 206 سريرا.

- المؤسسات المتفرعة عن القطاع الصحي سابقا:

- المؤسسة العمومية الإستشفائية الطبيات

- المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرت

- المؤسسة الإستشفائية المتخصصة مستشفى الأم والطفل تقرت، هذه المؤسسات انفصلت عن المؤسسة العمومية الإستشفائية تقرت بعد انقسام تجديد هيكله قطاع الصحة الذي أقرته وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات سنة 2007 واستقلت كلها استقلالا معنويا وماليا بداية من 01 جانفي 2008، وكذلك بعد ترقية عيادة الولادة إلى مؤسسة متخصصة مستقلة سنة 2009 وقبل ذلك بمدة انفصلت عن مؤسستها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالحجيرة والتي كانت تسمى في البداية القطاع الصحي بالحجيرة بتاريخ: 1998/1/1.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

- أما فيما يتعلق بالمرافق الصحية وعدد الأسرة فهي موضحة في الجدول (2-2) التالي:

جدول رقم (2-2): جدول المرافق الصحية وعدد الأسرة بالمؤسسة الاستشفائية تقوت

الرقم	المرافق الصحية	عدد الأسرة
01	مصلحة الإستعجالات	20
02	مصلحة الأمراض الصدرية والتنفسية	22
03	مصلحة تصفية الدم	24
04	مصلحة طب وجراحة العيون	12
05	مصلحة طب وجراحة الأنف والأذن والحنجرة	12
06	مصلحة طب الداخلي	60
07	مصلحة العظام والردود	50
08	مصلحة طب العمل	مصلحة تقنية
09	مصلحة علم الأوبئة	مصلحة تقنية
10	مصلحة الأشعة والتصوير الطبي	مصلحة تقنية
11	مصلحة المخبر وحقن الدم	مصلحة تقنية
12	مصلحة الصيدلية	مصلحة تقنية
	المجموع	206

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

جدول رقم (2-3): الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية - تقوت - حسب إحصائيات سنة 2020

الرقم	الخدمة	عدد المرضى
1	الفحوصات الاستعجالية	26
2	الاستشفاء (المكوث المستشفى)	30
3	العمليات الجراحية	5
4	تصفية الدم	10
5	التحاليل الطبية	20
6	الكشف بالأشعة	15

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفرع الثاني: الطريقة المستخدمة في الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع البحث بأنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة، فهو مجموعة العناصر (الأفراد) التي ينصب عليها الاهتمام في دراسة معينة، بمعنى آخر يمثل جميع العناصر التي تتعلق بها مشكلة البحث، وتعد دراسة مجتمع البحث من الأمور النادرة في البحوث العلمية نظراً للصعوبات الجمة التي يتعرض لها الباحث في الوصول إلى كل مفردات المجتمع الأصلي والتكاليف الباهظة التي تترتب عن ذلك، يتكون مجتمع البحث من النساء العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت والبالغ عددهم 200 عاملة.

2-عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من مجموعة العاملين في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة قدرها 57 من أصل 200 عاملة وهو مجموع عدد العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، وتم استرجاع 52 استمارة، أما التي لم يتم استرجاعها كانت 5 استمارات، أما فما يخص الاستبيانات الملقاة قدرت 02 استبيانات وصالحة 50 .

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عدد العاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية "سليمان عميرات" والبالغ عددهم 106

جدول رقم (2-4): توزيع مجتمع الدراسة

عدد الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة	الملغاة	الصالحة
العدد	57	52	5	2	50

المصدر: من اعداد الطالبتين وفقاً لتوزيع الاستبيانات

ثانياً: متغيرات الدراسة

وتتمثل فيما يلي:

- 1-المتغيرات الشخصية: وتتمثل في(السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي)
- 2- المتغير المستقل: ضغوط العمل ويشمل أبعاد (عبئ العمل، صراع الدور، طبيعة الوظيفة، ضغوط العمل المادية، ضغوط العمل النفسية)
- 3-المتغير التابع:الرضا الوظيفي ويشمل ابعاد(الرضا عن جماعات العمل، الاجر،الترقية،الرضا عن ساعات العمل)

ثالثاً: مصادر جمع المعلومات

-المصادر الثانوية: وتتمثل في:

- الكتب والمر اجع العربية والأجنبية والمجلات
- الدراسات السابقة والبحوث العلمية السابقة التي لها علاقة بالموضوع.

-8المصادر الاولية:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

تتمثل المصادر الاولية المستخدمة في الدراسة في توزيع الاستبيان حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث باستخدام البرنامج الاحصائي (spss) وذلك عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة الى spss ، وهذا للإجابة عن اسئلة الدراسة، واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة

المطلب الثاني: ادوات الدراسة

الفرع الاول: الادوات الاحصائية المستخدمة

أولاً:

- أ- التكرارات والنسب المئوية: من أجل تميز بين مختلف خصائص العينة، وصف تلاقي وجهات النظر في مختلف مراحل التحليل.
- ب- المتوسط الحسابي: يستخدم من أجل توضيح أهمية الفقرات المدرجة في الاستبيان.
- ج- الانحراف المعياري: يحدد مقدار انحراف إجابات عينة الدراسة عن المتوسطات الحسابية
 - 1- معامل الفاكرونباخ لتحديد معامل ثبات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
 - 2- تحليل التباين (ANOVA) لاختبار تأثير المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.
 - 3- مصفوفة الارتباط سبيرمان: لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

ثانياً:

يتبين في هذا الجزء وصف للأداة المستخدمة في الدراسة، حيث جاءت مختلف الفقرات مغلقة متاحة للإجابة وفقاً لمقياس ليكارت الثلاثي نظراً لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، وتوضح خيارات الإجابة أمام مختلف العبارات في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-5): اوزان حسب سلم ليكارت الثلاثي

الاوزان	1	2	3
الراي	موافق	محايد	غير موافق

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الاستدلالي باستخدام (SPSS) الجزء الثالث، ص538

يتم من خلال ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لكل خيار، بغية تحديد مجال للاتجاه العام للإجابات تأسيسا على مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(2-6): المتوسط المرجح ليكارت الثلاثي

المتوسط المرجح	1.66-1	2.34-1.67	3-2.34
الاتجاه العام	غير موافق	محايد	غير موافق

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الاستدلالي باستخدام SPSS الجزء الثالث، ص 538

جدول رقم (2-7): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	قليل
من 1.67 إلى 2.34	متوسط
من 2.35 إلى 3	مرتفع

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الاستدلالي باستخدام (SPSS) الجزء الثالث، ص 380.

الفرع الثاني: الادوات المستخدمة في جمع البيانات

أولا: أداة البحث

بعد مراجعة ادبيات المتعلقة بمتغيري البحث وبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث، بالإضافة إلى الاعتماد على آراء وأفكار المشرف، واستطلاع آراء بعض الاساتذة، تم إعداد إستبانة حيث قسمت إلى قسمين:

القسم الاول: يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية وهي: السن، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية

القسم الثاني: يحتوي على محاور الاستبانة، وهو بدوره يشمل محورين، المحور الاول خصص لدراسة المتغير المستقل والذي يتمثل "ضغوط العمل لدى المرأة العاملة"، ويتضمن(23) عبارة تهدف إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى امرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة تقرت، موزعة على أبعاد التي تم اختيارها في هذه الدراسة وذلك كما يلي:

- عبء العمل: وتقسيمها وتقسيمها للعبارات من (1 إلى 5)
- طبيعة الوظيفة: وتقسيمها للعبارات من (6 إلى 9)
- صراع الدور: وتقسيمها للعبارات من (10 إلى 13)
- ضغوط العمل المادية: وتقسيمها للعبارات من (14 إلى 17)
- ضغوط العمل النفسية: وتقسيمها للعبارات من (18 إلى 21)

أما المحور الثاني فخصص لدراسة المتغير التابع والمتمثل في " الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة"، ويتضمن (14) عبارة تهدف الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجورية تقرت موزعة على ابعاد الرضا الوظيفي التي تم اختيارها في هذه الدراسة وذلك كما يلي:

- الرضا عن جماعات العمل: وتقسمها عبارات من (22 الى 25)
- الاجر: وتقسمها للعبارات من (26 إلى 29)
- الترقية: وتقيسها العبارات من (30 إلى 33)
- الرضا عن ساعات العمل: وتقيسها العبارات من (34 إلى 37)

ثانيا: صدق الاداة

لمعرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الاستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك بعض الأساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي

ثالثا: معاملات ثبات الاستبيان

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس الفا كرونباخ لحساب معامل الثبات للمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات "تقرت"

جدول رقم (2-8): معامل ثبات الكلي الاستبيان (الفا كرونباخ)

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
ضغوط العمل	21	0.495
الرضا الوظيفي	16	0.722
الاستبانة ككل	37	0.654

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-8) نلاحظ أن معامل الثبات الكلي لاداة البحث يصل الى 65%، وهي تفوق نسبة 60%، اي نسبة الثبات الكلية الكلية للاستبيان، حيث يعتبر ذو مستوى جيد ومقبول من الثقة وثبات، هذا يعني ان هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان عدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات.

رابعا: الوثائق

تم الاعتماد في درستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

في هذا المبحث سوف نقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها حيث نبدأ بعرض الخصائص الشخصية، ثم نتطرق إلى التحليل التفصيلي للبيانات وعرض النتائج من خلال المعالجة الإحصائية التي تم إجراؤها على عينة الدراسة ومن ثم تحليل ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

فيما يلي سنتطرق إلى دراسة خصائص افراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية .

اولا: النتائج الخاصة بالسمات الشخصية

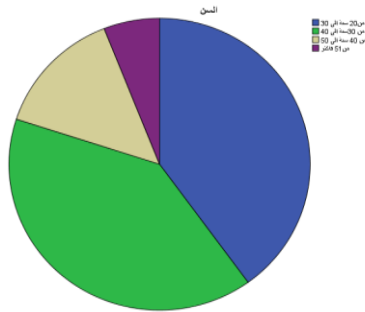
1-حسب متغيرات السن:

جدول رقم (2-9) توزيع افراد العينة حسب السن

الفئة	التكرار	النسبة
من 20 الى 30 سنة	20	40%
من 30 إلى 40 سنة	20	39%
من 40 الى 50 سنة	7	14%
من 51 فاكثر	3	7%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم(2-3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



فيما يتعلق بمتغير السن فقد تحصلت الفئة العمرية (من 20 الى 30) سنة على اعلى نسبة ب 40% وتليها الفئة (من 30 الى 40 سنة) بنسبة 39%، اي ان هذان الفئتان هم الغالبتان الى وهذا ما وتاليه فئة (من 40 الى 50 سنة) بنسبة 14%، وأخيرا نسبة (من 51 سنة فاكثر) بنسبة 7% ، لذا فان الفئة العمرية الاكثر تكرارا في عينة الدراسة تميل الى أعمار فتية نسبيا في السن اي ان لها خبرة معتبرة في التعامل ميدانيا، وهذا ما يمكن ان يعكس ايجابيا على نتائج البحث.

2-حسب المستوى الوظيفي:

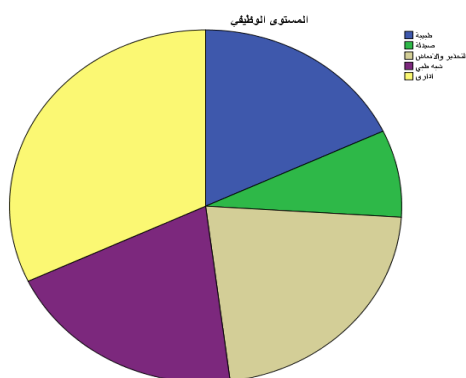
جدول رقم (2-10) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الفئة	التكرار	النسبة
-------	---------	--------

طبيبة	9	18%
صيدالية	4	8%
التخدير والانعاش	11	20%
شبه طبي	10	22%
اداري	16	32%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي



من خلال المعلومات المعطاة نلاحظ ان فئة الادارين حازت على اعلى نسبة وهي 32% من عمال المؤسسة يملكون وظائف من مختلف مصالح المؤسسة، تليه فئة الشبه طبي وهذا راجع الى طبيعة عمل المؤسسة، كونها تتطلب عدد كبير من الممرضين لأنهم يقومون بخدمات التمريض والتحليل الطبية وهي الاكثر تواجدا بالمؤسسات الاستشفائية، تليها فئة الاطباء بنسبة 18%، وهذا راجع لعملهم المجهد الذي يحتاج الى الدقة والتركيز مما يجعلهم اقل نسبة واعلى اجر واخيرا فئة الصيدلة بنسبة 8%.

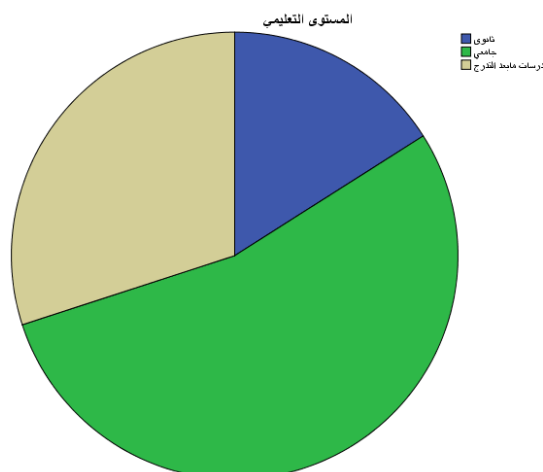
3- حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-11) توزيع الأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	الفئة
16 %	8	ثانوي
54 %	27	جامعي
30 %	15	درسات ما بعد التدرج
100 %	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي



من خلال هذا الجدول نلاحظ ان المستوى الجامعي هو الغالب بنسبة 54% ويليه فئة دراسات ما بعد التدرج بنسبة 30% المستوى الثانوي أقل نسبة وهي 16%، نستنتج أن المؤسسة اغلب عملها لديهم شهادات جامعية بنسبة عالية، وهذا يدل على أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تمتلك كفاءات بشرية جيدة.

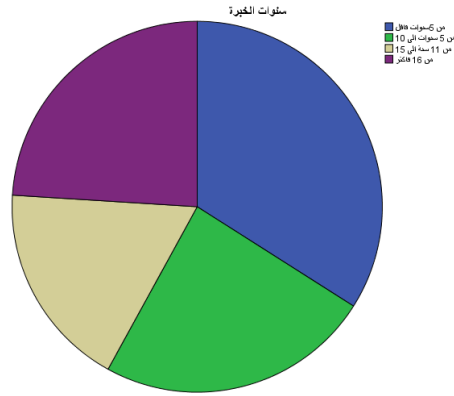
4- حسب سنوات الخبرة:

جدول رقم (2-12) توزيع الأفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
من 5 سنوات فأقل	20	34%
من 5 سنوات الى 10 سنوات	22	27%
من 11 سنة الى 15 سنة	4	18%
من 16 سنة فأكثر	4	21%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



من خلال المعلومات التي يوضحها الجدول نلاحظ ان اكبر نسبة لسنوات الخبرة في العمل كانت لفئة (من 5 سنوات فاقل) بنسبة 34% وهي نسبة مرتفعة ومنطقية نظرا لتوظيف الطلبة الجدد الشبه طبيين في المؤسسة، تليها فئة (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) بنسبة 27% وتاليها فئة (من 16 سنة فأكثر) بنسبة 21% واخيرا فئة (من 11 سنة إلى 15 سنة) بنسبة 18% و يتطلب وجود هذه الفئة ذات خبرة وكفاءة عالية لان العمل متعلق بصحة الانسان.

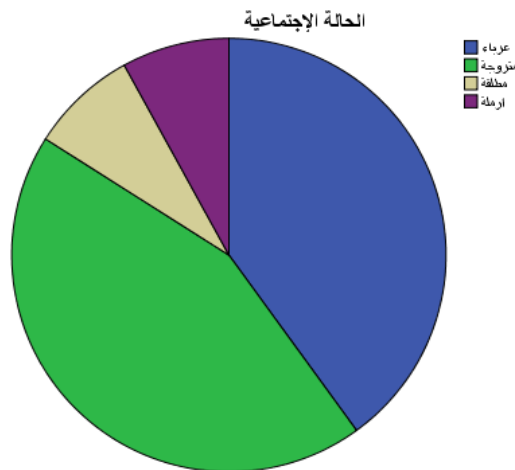
5-حسب الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (2-13) توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عزباء	20	40%
متزوجة	22	44%
مطلقة	4	8%
ارملة	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية



فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية نلاحظ ان اعلى نسبة لدى فئة المتزوجين التي بلغت نسبتها 44% وهي الفئة الأكثر استحقاقاً لمناصب العمل و الأكثر اهمية بحيث تعمل هذه الفئة على تقديس العمل باعتباره المصدر الوحيد للرزق وذلك بتقديم كافة الجهود الممكنة لديها، تليها فئة اعزب والتي قدرت بنسبة 40%، وهذا راجع الى كون اغلب عينة المجتمع من الفئات الشبانة التي تم توظيفها في اطار سياسية التشغيل الخاص ببرنامج الشبه الطبي في الآونة الأخيرة بالإضافة الى حبها للعمل لتحقيق مستقبل أفضل، واخيرا فئة مطلقة وارملة بنسبة 8%.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة (إجابة على الاسئلة)

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الاجابة على اسئلة البحث، حيث تم استخدام الاحصاء الوصفي باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكارت 1-3) لإجابات افراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بالمحورين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

1- المحور الأول: تحليل نتائج ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة

الفرضية الأولى: هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة، على العبارات المتمثلة في محور ضغوط العمل.

1- عبي العمل:

جدول رقم (2-14) إجابات العاملات على عبي العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	عبي العمل	2.0160	0.36998	2	متوسط
1	اكلف بمهام عمل خارج اوقات الدوام الرسمي	1.4600	0,76158	5	ضعيف
2	فترات الراحة اثناء المناوبة غير كافية	2.0600	0,84298	3	متوسط
3	عملي يتطلب اليقظة والسرعة الازمة في جميع الاوقات	2.5400	0, 67643	1	مرتفع
4	حجم العمل اكبر من اللازم	1.9400	0, 81841	4	متوسط
5	يزعجني نظام العمل بالمناوبات	2.0800	0,82906	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم 14 ان المتوسط الحسابي لبعء عبي العمل بلغ 2.0160 وبانحراف معياري يقدر ب0.36998، وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى الدرجة متوسط، كما نلاحظ ان اجابات العاملات على عبارات بعء عبي العمل كانت موزعة من مرتفع إلى متوسط تم ضعيف حيث تتراوح المتوسطات ما بين (2.5400 و1.4600) وتتراوح الانحرافات المعيارية بين (0.84298 و 0,76158)، وقد جاءت العبارة رقم 3 (عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الاوقات) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.5400 وانحراف معياري 0.67643 وهاذا نرجعه إلى اهمية العمل في

المؤسسة، العائلات يتطلب مهنة السرعة واليقظة في العمل وهذا راجع إلى صعوبة العمل، في حين جاءت العبارة يزعجني نظام العمل بالمناوبات في المركز الاخير بمتوسط حسابي 2.0800 وانحراف معياري 0.82906، ويمكن تفسير النتائج السابقة انه هناك رضا جيد عن عبء العمل في المؤسسة بشكل عام.

2- طبيعة الوظيفة:

جدول رقم (2-15) متوسط إجابات العائلات على طبيعة الوظيفة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	طبيعة الوظيفة	2.2650	0.40535	2	متوسط
1	يحتاج عملي الكثير من التركيز والانتباه	2.6400	0,63116	1	مرتفع
2	أحس بعدم الامن في وظيفتي	2.0600	0,86685	4	ضعيف
3	يتطلب مني عملي اتخاذ قرارات حاسمة	2.1000	0,81441	3	متوسط
4	وظيفتي تمنحني تقديرا من الاخرين	2.2600	,87622	2	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2-15) أن المتوسط الحسابي لبعده طبيعة الوظيفة بلغ 2.265 وانحراف معياري يقدر ب: 0.40535، وحسب مقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى الدرجة متوسط، كما نلاحظ أن إجابات العائلات على عبارات بعد طبيعة الوظيفة كانت موزعة من مرتفع إلى متوسط تم ضعيف، حيث تراوح المتوسطات ما بين (2.6400 و 2.0600) و تتراوح الانحرافات معيارية ما بين (0.87622 و 0.63116)، وقد جاءت العبارة رقم 1 يحتاج عملي الكثير من التركيز والانتباه في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.6400 والانحراف معياري 0.63116 وهذا نرجعه إلى طبيعة العمل، فالعائلات ملزمات أكثر بالتركيز والانتباه وهذا راجع إلى أهمية العمل في المستشفيات، في حين جاءت العبارة 2 أحس بعدم الامن في وظيفتي في المركز الاخير بمتوسط حسابي 2.0600 وانحراف معياري 0.86685 ويمكن تفسير النتائج السابقة على أنه هناك رضا متوسط عن طبيعة العمل التي توفرها المؤسسة محل الدراسة بشكل عام.

3- صراع الدور:

جدول رقم (2-16) متوسط اجابات العائلات على صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	صراع الدور	2.0700	0.50265	4	ضعيف
1	تعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	2.2600	0,77749	1	مرتفع
2	تتدخل الادارة في اداء عملي بشكل واضح	2.0600	0,86685	2	متوسط
3	يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا اتوقعه من نفسي	2.0200	0,86873	3	متوسط
4	اعاني من الانتقادات بعض زملائي لطريقة عملي	1.9400	0,84298	4	ضعيف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول وحسب نتائج هذا البعد ان المتوسط الحسابي لعباراته هو 2.07 بانحراف معياري 0.83901 وحسب مقياس الدراسة فإن هذ البعد يشير إلى الدرجة ضعيف كما نلاحظ ان اجاباتعاملات على عبارات بعد صراع الدور كانت تشير إلى مرتفع ومتوسط تم ضعيف ،حيث تتراوح المتوسطات ما بين(1.9400و2.2600) والانحرافات المعيارية(0.86873و0.77749) وقد جاءت العبارة رقم 01 تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.2600 وانحراف معياري 0.7749 وهذا نرجعه الى صراع الدور في المؤسسة ،فالعاملات في المؤسسة يتلقون أكثر من امر في نفس الوقت وأطراف مختلفة وهذا راجع الى الضغط والصراعات المختلفة في العمل ،في حين جاءت العبارة رقم 4 اعاني من الانتقادات بعض زملائي لطريقة عملي في المركز الاخير بمتوسط حسابي 1.9400 وانحراف معياري 0.84298 ويمكن تفسير النتائج السابقة على انه هناك رضا ضعيف عن صراع الدور في المؤسسة محل الدراسة بشكل عام.

4-ظروف العمل المادية:

جدول رقم (2-17) متوسط إجابات العاملات على ظروف العمل المادية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	ظروف العمل المادية	2.345	0.8128		متوسط
1	اعاني من كثرة الضوضاء في العمل	2.4800	0,73512	1	مرتفع
2	اعاني من سوء الاضاءة في مكان العمل	2.2400	0,86685	3	متوسط
3	اشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي	2.2600	0,85261	2	متوسط
4	اعاني من حرارة التي تؤثر في العمل	2.2400	0,79693	4	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي العام لظروف العمل بلغ 2.345 وانحراف معياري 0.8128 بمستوى متوسط، وحسب مقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى الدرجة متوسط ،كما نلاحظ ان اجاباتعاملات على عبارات بعد ظروف العمل المادية للعمل كانت موزعة من مرتفع إلى متوسط تم ضعيف، وقد احتلت العبارة رقم 1 (أعاني من كثرة ضوضاء في مكان العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 2.4800 وانحراف معياري 0.73512 ،كما احتلت العبارة رقم 4 اعاني من حرارة التي تؤثر في العمل المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي 2.2400 وانحراف معياري 0.79693 بالمرتبة الاخيرة، ويمكن تفسير النتائج السابقة على ان هناك رضا متوسط عن الظروف المادية للعمل التي توفرها المؤسسة محل الدراسة بشكل عام.

5-ظروف العمل النفسية:

جدول رقم (2-18) متوسط اجابات العاملات على ظروف العمل النفسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	ظروف العمل النفسية	1.9400	0.42726	2	متوسط
1	ارفض النصيحة سواء من الزملاء او من الرؤساء	1.6600	0.84781	3	ضعيف
2	اشعر بان الدور الذي اقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة	1.6200	0,80534	4	متوسط
3	اعالج المشاكل قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد	2.2000	0,78246	2	متوسط

مرتفع	1	0,78350	2.2800	عندما اكون تحت تأثير الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في انماط سلوكي	4
-------	---	---------	--------	---	---

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي العام لظروف العمل النفسية بلغ 1.9400 وانحراف معياري 0.42726 بمستوى متوسط ،وقد احتلت العبارة رقم 4 (عندما اكون تحت تأثير الضغوط الاحظ تغيرات سلبية في انماط سلوكي) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي بلغ 2.2800 وانحراف معياري 0.78350 حيث العبارة رقم2(اشعر بان الدور الذي اقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة)مرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي 1.6200 وانحراف معياري 0.80534
* متوسط إجابات العاملات على ضغوط العمل ومختلف أبعاده:

جدول رقم (2-19) متوسط إجابات العاملات على ضغوط العمل وابعاده

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
1	عبيء العمل	2.0160	0.36998	4	متوسط
2	طبيعة الوظيفة	2.2650	0.40535	2	متوسط
3	صراع الدور	2.0700	0.50265	3	متوسط
4	ضغوط العمل المادية	2.345	0.56007	1	مرتفع
5	ضغوط العمل النفسية	1.9400	0.42726	5	ضعيف
6	المتوسط العام لابعاد ضغوط العمل	2.1102	0.24587	-	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول رقم السابق يتضح لنا ان المتوسط الحسابي العام لمتغير ضغوط العمل بلغ 2.1272 وبانحراف المعياري 0.65648 وبدرجة متوسطة وعموما النتائج السابقة تدل على أن هناك إجماع لدى العاملات على ان ظروف العمل المادية مرتفعة وطبيعة الوظيفة وصراع الدور وعبيء العمل متوسطة اما ظروف العمل النفسية ضعيفة وبهذا نكون قد أجبنا على السؤال (ماهو مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة).

2-المحور الثاني: تحليل نتائج الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة

الفرضية الثانية: هناك مستوى منخفض للرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

وللإجابة على هذه الفرضية قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات افراد عينة الدراسة على العبارات المتمثلة في محور الرضا الوظيفي.

1- بعد الرضا عن جماعات العمل:

جدول رقم (2-20) متوسط إجابات العاملات على الرضا عن جماعات العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	الرضا عن جماعات العمل	1.71	0.827115	1	مرتفع
1	يسود الاحترام والثقة المتبادلة بين زملائي في العمل	1,5800	0,81039	3	ضعيف
2	يقدم لي زملائي الدعم والمساندة الكافية	1,5800	0,75835	3	ضعيف
3	اشترك في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	1,6600	0,84781	2	متوسط
4	اشترك زملائي في مناقشة بعض جوانبي الشخصية	2,0200	0,89191	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح لنا الجدول السابق ان العاملات بالمؤسسة محل الدراسة لديهم رضا عن جماعات العمل، وهو ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 1.71 الواقع ضمن الخيار جيد جدا حسب سلم القياس المعتمد في الدراسة، كما ان هناك تناسق في اجابات العاملات على هذا البعد وهو ما يعبر عن الانحراف المعياري 0.827115 ولقد جاءت العبارة رقم 4 (اشترك زملائي في مناقشة بعض جوانبي الشخصية) في المركز الاول بمتوسط حسابي 2.0200 وهو متوسط مرتفع، كما ان اجابات افراد العينة حول العبارة متجانسة بدرجة كبيرة حيث بلغ انحرافه المعياري 0.89191.

2- بعد الاجر

جدول رقم(2-21)متوسط اجابات العاملات على الاجر

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	الاجر	2.12	0.85332	4	ضعيف
1	سياسة الاجور المتبعة عادلة	2,1600	0,84177	1	مرتفع
2	اجري يتوافق مع مستوى المعيشة	2,1400	0,88086	2	متوسط
3	الاجر الذي تحصل عليه يسد احتياجاتي	2,1200	0,87225	3	متوسط
4	يتناسب الاجر الذي اتقاضه مع الجهد الذي اقدمه	2,0600	0,81841	4	ضعيف

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن العاملات بالمؤسسة محل الدراسة اجرهم ضعيف بدرجة كبيرة وهو ما يفسره متوسط اجابتهن حول عبارات الاجر والمقدرة ب: 2.12 وانحراف معياري 0.85332 وهو حسب سلم الدراسة يقع في خانة الاجابة ضعيف ، ام فيما يخص ترتيب عبارات فقد جاءت العبارة رقم 1 (سياسة الاجور المتبعة عادلة) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.1600 وانحراف معياري 0.84177 فيء حين جاءت العبارة رقم 4(يتناسب الاجر الذي اتقاضه مع الجهد الذي

اقدمه) في المركز الاخير بمتوسط حسابي يقدر ب2.0600 وانحراف معياري 0.81841، اذا نلاحظ ان هناك توافق كبير في متوسط اجابات العاملات وهو ما يعكسه المتوسط الحسابي والذي يقع حسب سلم القياس المعتمد في الخانة مرتفع و متوسط ثم ضعيف ، وهذا يعني بان هناك عدم رضا عن الاجر في العمل.

3- بعد الترقية:

جدول رقم(2-22) متوسط اجابات العاملات على الترقية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	الترقية	1.865	0.84052	3	متوسط
1	ترقيت في عملي وأمل في الترقية مستقبلا	1,6200	0,80534	4	ضعيف
2	ان عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي	1,6600	0,84781	3	متوسط
3	اشعر ان فرص الترقية عادلة بين الموظفين	1,9800	0,84491	2	متوسط
4	يتميز نظام الترقية للمستشفى بعدالته	2,2200	0,86402	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال spss

من خلال الجدول السابق يتضح لنا ان الترقية بالمؤسسة محل الدراسة متوسطة بكافة الجوانب بدرجة كبيرة وهو ما يفسر متوسط اجابتهم حول عبارات بعد الترقية والمقدرة ب1.865 وانحراف معياري 0.84052 وهو حسب سلم الدراسة يقع في خانة إجابة متوسط ، أما فيما يخص ترتيب العبارات فقد جاءت العبارة رقم 1 يتميز نظام الترقية للمستشفى بعدالته في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 2.2200 وانحراف معياري 0.86402 في حين جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الاخرة بمتوسط حسابي 1.865 وانحراف معياري 0.84052 إذ نلاحظ أن هناك توافق كبير في متوسط إجابات العاملات وهو ما عكسه المتوسط الحسابي والذي يقع حسب سلم القياس المعتمد في الخانة مرتفع و متوسط ثم ضعيف ، وهذا يعني ان الترقية في المؤسسة متوسطة وهناك رضا متوسط من قبل العاملات في المؤسسة محل الدراسة.

4-رضا عن ساعات العمل:

جدول رقم(2-23) متوسط اجابات العاملات على الرضا عن ساعات العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	مستوى القبول
	الرضا عن ساعات العمل	2.105	0.84059	2	متوسط
1	انا راضية عن الحجم الساعي للعمل	2,0800	0,85332	2	متوسط
2	انا راضية عن عدد الايام التي اعلم بها	1,9200	0,92229	4	ضعيف
3	.تتيح لي المستشفى وقت كافي للراحة في العمل	2,1200	0,82413	3	متوسط
4	ان وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب	2,3000	0,76265	1	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح لنا الجدول السابق أن العمال بالمؤسسة محل الدراسة لديهم رضا متوسط عن ساعات العمل، وهو ما يعبر عنه المتوسط الحسابي 2.105 الواقع ضمن الخيار جيد حسب سلم القياس المعتمد في الدراسة، كما ان هناك تناسق في اجابات افراد العينة على هذا البعد وهو ما يعبر عنه الانحراف المعياري المقدر ب0.84059 ولقد جاءت العبارة رقم 4 (ان وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب) في المركز الاول بمتوسط حسابي يساوي 2.3000 وهو متوسط حسابي مرتفع، كما ان متوسط اجابات العاملات حول العبارة متجانسة بدرجة كبيرة حيث بلغ 0.76265

*متوسطات ابعاد الرضا الوظيفي

جدول رقم (2-24) متوسطات وانحرافات ابعاد الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1	الرضا عن جماعات العمل	1.7100	1.7100	4	ضعيف
2	الأجر	2.1200	2.1200	1	مرتفع
3	الترقية	1.8700	1.8700	3	متوسط
4	الرضا عن ساعات العمل	2.1050	2.1050	2	متوسط
-	الرضا الوظيفي بشكل عام	1.9512	1.9512		متوسط

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-24) يتضح أن المتوسط الحسابي العام لمتغير الرضا الوظيفي 1.9512 وانحراف معياري 1.9512 وبدرجة متوسط وعموما النتائج السابقة تدل على ان هناك إجماع لدى العاملين على ان الاجر مرتفعة بمتوسط حسابي 2.1200 وانحراف معياري 2.1200 وأنها أفضل مقارنة بالرضا عن جماعات العمل والترقية والرضا عن ساعات العمل، وبهذا نكون قد أجبنا على السؤال (ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة).

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار كلمنغروف سمنروف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	المتغير المستقل ضغوط العمل
N		50	50
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	2.1102	1.9513
	Ecart-type	.24587	.37014
Différences les plus extrêmes	Absolue	.105	.107
	Positive	.105	.107
	Négative	-.100-	-.098-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.742	.754
Signification asymptotique (bilatérale)		.641	.620

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

1-العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم(2-25) يوضح المصفوفة الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والرضا الوظيفي

		المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة
عبي العمل	Corrélation de Pearson	.146
	Sig. (bilatérale)	.313
	N	50
طبيعة الوظيفة	Corrélation de Pearson	.188
	Sig. (bilatérale)	.192
	N	50
صراع الدور	Corrélation de Pearson	-.122-
	Sig. (bilatérale)	.399
	N	50
ضغوط العمل المادية	Corrélation de Pearson	.252
	Sig. (bilatérale)	.078
	N	50
ضغوط العمل النفسية	Corrélation de Pearson	-.132-
	Sig. (bilatérale)	.362
	N	50
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	.125
	Sig. (bilatérale)	.388
	N	50

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول اعلاه على وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وترتيبها حسب درجة التأثير كما يلي:
-ضغوط العمل المادية، طبيعة الوظيفة، عبي العمل، صراع الدور، ضغوط العمل النفسية.

1-ضغوط العمل المادية: نلاحظ من الجدول ان بعد ضغوط العمل المادية له علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي تقدر ب(0.252)، مما يدل على ان ضغوط العمل المادية ليس لها علاقة مع الرضا الوظيفي.

2- **طبيعة الوظيفة:** نلاحظ من الجدول ان بعد طبيعة الوظيفة له علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي تقدر ب(0.188)، مما يدل على ان طبيعة الوظيفة ليس لها علاقة مع الرضا الوظيفي.

3- **عبئ العمل:** نلاحظ من الجدول ان بعد عبئ العمل له علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي تقدر ب(0.146)، مما يدل على ان عبئ العمل ليس له علاقة مع الرضا الوظيفي.

4- **صراع الدور:** نلاحظ من الجدول ان بعد صراع الدور له علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي تقدر ب(-0.122)، مما يدل على ان صراع الدور ليس له علاقة مع الرضا الوظيفي.

5- **ضغوط العمل النفسية:** نلاحظ من الجدول ان بعد ضغوط العمل النفسية له علاقة ارتباطية مع الرضا الوظيفي تقدر ب(-0.132)، مما يدل على ان ضغوط العمل النفسية ليس له علاقة مع الرضا الوظيفي.

ثانيا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى الدلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هو (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (الرضا الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرا المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم (2-26): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.125 ^a	.016	-.005-	.37106

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير
 b. Variable dépendante : العاملة المرأة لدى الوظيفي الرضا التابع المتغير

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

من الجدول رقم (2-26) معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي هو (12.5%) R أي أن هناك ارتباط متوسط بينهما، بينما كان معامل التحديد هو $R^2(1.6\%)$ ، بمعنى أن (1.6%) من الرضا الوظيفي يعود لضغوط العمل، والنسبة المتبقية (98.4%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

ثالثا-تحليل تباين خط الانحدار:

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.104	1	0.104	0.758	0.388
الخطأ	6.609	48	0.138		
المجموع الكلي	6.713	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

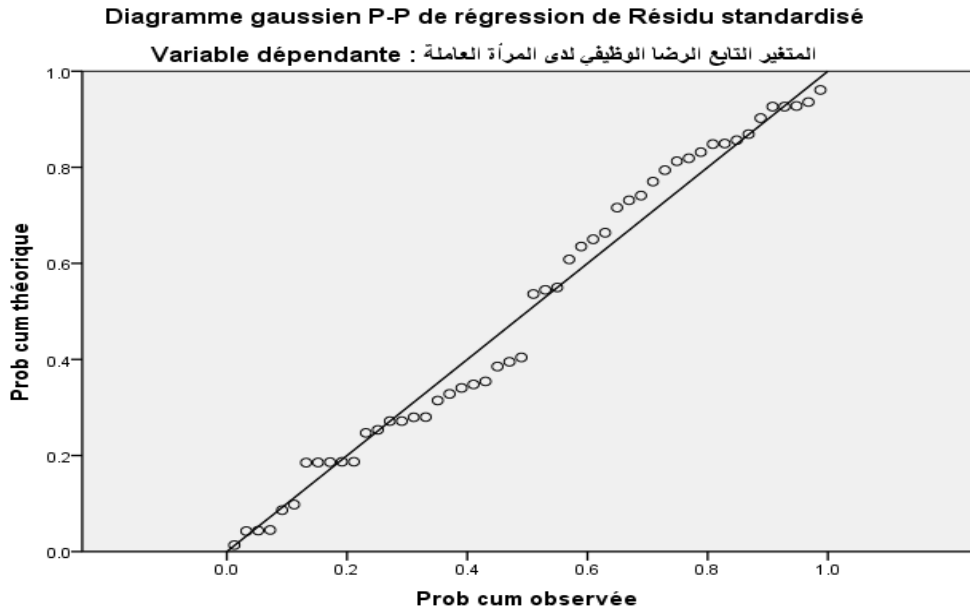
مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$

معامل التحديد : $R^2=0.016$ معامل الارتباط : $R=0.125$

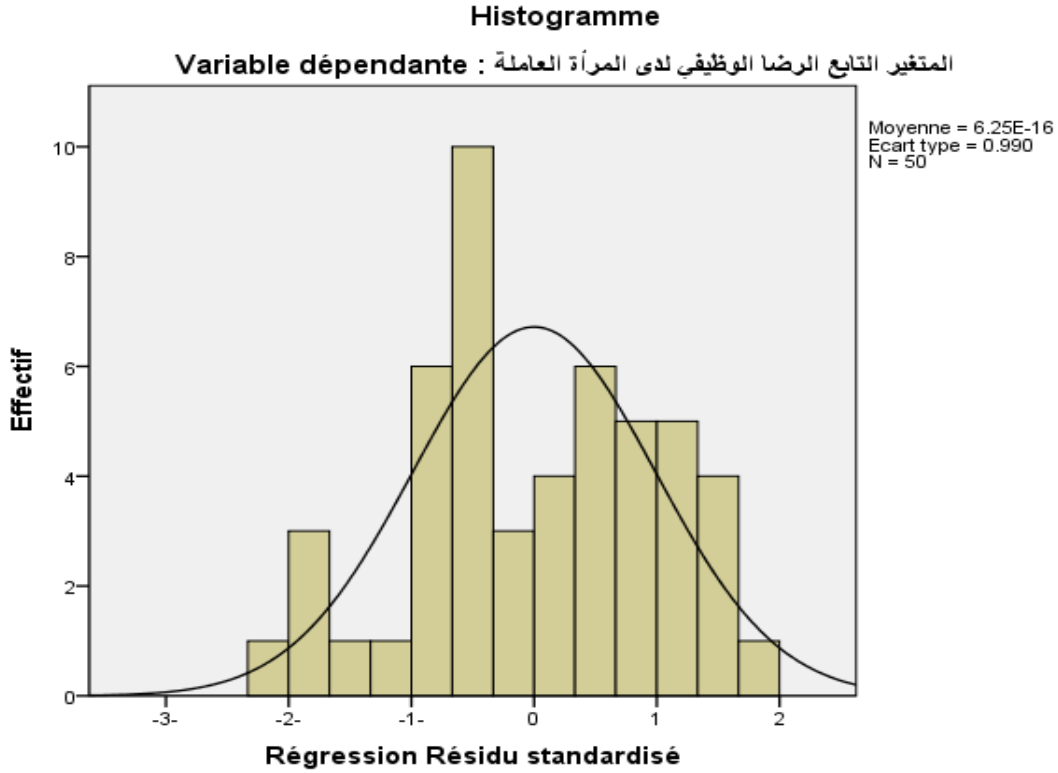
من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 0.104، ومجموع مربعات البواقي هو 6.609، ومجموع المربعات الكلية هو 6.713؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 48؛
- معدل مربعات الانحدار هو 0.104 ومعدل مربعات البواقي هو 0.138؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لحظ الانحدار هو 0.758؛
- مستوى دلالة الاختبار هو 0.388 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات وحسب الرسم الموالي لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (2-6): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

2-دراسة معاملات خط الانحدار:

ومن خلال هذا نستطيع صياغة معادلة الانحدار الخطي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة كما يلي:

جدول رقم(2-28): يوضح معاملات خط الانحدار

البيان	المعاملات	معامل الارتباط	قيمة T	مستوى الدلالة
الثابت	1.555	0.125	3.396	0.001
ضغوط العمل	0.188		0.871	0.388

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برامج SPSS . V 20

مستوى الدلالة: $\alpha = 0.05$

نجد قيمة Sig حيث بالنسبة لقيمة الثابت هي 0.001 وهي مرفوضة لأنها أقل من 0.05، أما بالنسبة للمتغير من الجدول أعلاه نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a وفق المعادلة التالية: $Y=a+bx$ المستقل (ضغوط العمل) هي 0.388 وهي أكبر من 0.05، وعليه تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.555 + 0.188 X$$

3*تحليل التباين الأحادي للانحدار لاختبار اثر ابعاد ضغوط العمل على الرضا (One Way Anova) الوظيفي لدى

المرأة العاملة:

3-1*متغير عبي العمل:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبي العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

جدول رقم (2-29): يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر عبي العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.226	1	0.226	0.385	0.538
الخطأ	28.194	48	0.587		
المجموع الكلي	28.420	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS. V20

مستوى الدلالة: $\alpha=0.05$

معامل الارتباط: $R=0.089$

معامل التحديد: $R^2=0.008$

من خلال الجدول (2-29) يتبين لنا بأن ليس هناك أثر معنوي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ عبي العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة $F=0.385$ عند مستوى الدلالة 0.538 وهي غير دال احصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، كما أن معامل الارتباط يبين عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط 0.089 وهو ضعيف جدا، كما ان الظروف المادية للعمل تفسر بانه لا يوجد أثر على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بنسبة 0.008، وبناء على كل ما سبق فإننا نرفض الفرضية.

3-2-متغير طبيعة الوظيفة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الوظيفة على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

جدول رقم (2-30): يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر طبيعة الوظيفة على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	3.245	1	3.245	4.639	0.036
الخطأ	33.575	48	0.699		

			49	36.820	المجموع الكلي
--	--	--	----	--------	---------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V20

مستوى الدلالة : $\alpha=0.05$

معامل التحديد: $R^2= 0.088$ معامل الارتباط: $R=0.297$

من خلال الجدول (2-30) يتبين لنا بأن ليس هناك أثر معنوي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ طبيعة الوظيفة على عند مستوى الدلالة 0.036 وهي غير $F=$ الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة 4.639، كما أن معامل الارتباط يبين عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين حيث بلغ α دال احصائيا عند مستوى المعنوية $=0.05$ معامل الارتباط 0.297 وهو ضعيف جدا، كما ان صراع الدور تفسر بانه لا يوجد أثر على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بنسبة 0.088، وبناء على كل ما سبق فإننا نرفض الفرضية.

3-3-متغير صراع الدور:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

جدول رقم (2-31): يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر صراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	1.469	1	1.469	1.995	0.164
الخطأ	35.351	48	0.736		
المجموع الكلي	36.820	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

مستوى الدلالة : $\alpha=0.05$

معامل التحديد: $R^2=0.040$ معامل الارتباط: $R=0.200$

من خلال الجدول (2-31) يتبين لنا بأن ليس هناك أثر معنوي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لصراع الدور على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة $F=1.995$ عند مستوى الدلالة 0.164 وهي غير دال احصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، كما أن معامل الارتباط يبين عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط 0.200 وهو ضعيف جدا، كما ان صراع الدور تفسر بانه لا يوجد أثر على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بنسبة 0.040، وبناء على كل ما سبق فإننا نرفض الفرضية.

3-4-متغير ضغوط العمل المادية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

جدول رقم (2-32): يوضح نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار أثر ضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى المرأة

العاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.259	1	0.259	0.403	0.529
الخطأ	30.861	48	0.643		
المجموع الكلي	31.120	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

مستوى الدلالة: $\alpha=0.05$

معامل الارتباط: $R=0.091$

معامل التحديد: $R^2=0.008$

من خلال الجدول (2-32) يتبين لنا بأن ليس هناك أثر معنوي عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ لضغوط العمل المادية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة $F=0.403$ عند مستوى الدلالة 0.529 وهي غير دالة احصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ ، كما أن معامل الارتباط يبين عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط 0.091 وهو ضعيف جدا، كما ان الظروف المادية للعمل تفسر بانه لا يوجد أثر على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بنسبة 0.008، وبناء على كل ما سبق فإننا نرفض الفرضية.

3-5- متغير ضغوط العمل النفسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل النفسية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت.

جدول رقم (2-33): يوضح نتائج تحليل التباين لانحدار اختبار أثر ضغوط العمل النفسية على الرضا الوظيفي لدى المرأة

العاملة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	0.563	1	0.563	0.865	0.357
الخطأ	31.217	48	0.650		
المجموع الكلي	31.780	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

مستوى الدلالة : $\alpha=0.05$

معامل الارتباط: $R = 0.133$ معامل التحديد: $R^2 = 0.018$

من خلال الجدول (2-32) يتبين لنا بأن ليس هناك أثر معنوي عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لضغوط العمل النفسية على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، حيث كانت قيمة $F = 0.865$ عند مستوى الدلالة 0.357 وهي غير دالة احصائيا عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، كما أن معامل الارتباط يبين عدم وجود علاقة ارتباط بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط 0.133 وهو ضعيف جدا، كما أن الظروف المادية للعمل تفسر بأنه لا يوجد أثر على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بنسبة 0.357 ، وبناء على كل ما سبق فإننا نرفض الفرضية.

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى لأحد أو كل المتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

*تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

1-متغير الجنس:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير السن.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (2-34).

Tests de normalité

	السن	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الرضا	30 الى سنة 20من	,137	20	,200*	,955	20	,441
	40 الى سنة 30من	,176	20	,106	,887	20	,024
	50 الى سنة 40من	,244	7	,200*	,924	7	,500
	فاكثر 51من	,385	3	.	,750	3	,000

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (2-34): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير السن

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المجموعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	0.427	3	0.142	1.041	0.383
بين المجموعات	6.286	46	0.137		
داخل المجموعات	6.713	49			
المجموع					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول (2-34) إلى أن قيمة $F=1.041$ وقيمة احتمالية 0.383، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد الذي يساوي 0.05 أي لا توجد دلالة إحصائية ولا يوجد تأثير، مما يقتضي رفض الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير السن، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير السن عند المبحوثين.

2-متغير المستوى الوظيفي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (2-35).

Statistiques de groupe

الوظيفة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا	4	2,0938	,30831	,15415
صيدلة				
والإنعاش التخدير	11	1,8693	,28014	,08447

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (2-35): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير المستوى الوظيفي والرضا الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المجموعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا	0.261	4	0.065	0.456	0.768
الوظيفي	6.452	45	0.143		
المجموع	6.713	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول (2-35) إلى أن قيمة $F=0.456$ وقيمة احتمالية 0.768، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد الذي يساوي 0.05 أي لا توجد دلالة إحصائية ولا يوجد تأثير، مما يقتضي رفض الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي عند المبحوثين.

3-متغير المستوى التعليمي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب متغير المستوى التعليمي.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (2-36).

جدول رقم (2-36): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير المستوى التعليمي والرضا الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المجموعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا	0.010	2	0.005	0.035	0.966
الوظيفي	6.703	47	0.143		
المجموع	6.713	49			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول (2-36) إلى أن قيمة $F=0.035$ وقيمة احتمالية 0.966، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد الذي يساوي 0.05 أي لا توجد دلالة إحصائية ولا يوجد تأثير، مما يقتضي رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

سليمان عميرات بتفرت حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند المبحوثين.

4-متغير سنوات الخبرة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب سنوات الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (37-2)

جدول رقم (37-2): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير سنوات الخبرة الرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المجموعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.421	0.957	0.132	3	0.395	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.137	46	6.319	داخل المجموعات	
			49	6.713	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول (38-2) إلى أن قيمة $F=0.957$ وقيمة احتمالية 0.421، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد الذي يساوي 0.05 أي لا توجد دلالة إحصائية ولا يوجد تأثير، مما يقتضي رفض الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتفرت حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لسنوات الخبرة عند المبحوثين.

5-متغير الحالة الاجتماعية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة حسب الحالة الاجتماعية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) وكانت النتائج موضحة في الجدول رقم (38-2).

Statistiques de groupe

	الإجتماعية الحالة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرضا	عزباء	20	1,9188	,43684	,09768
	متزوجة	22	1,9659	,33835	,07214

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم (2-38): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المجموعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.485	0.829	0.115	3	0.344	بين المجموعات
		0.138	46	6.369	داخل المجموعات
			49	6.713	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات ال SPSS

تشير المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول (2-39) إلى أن قيمة $F=0.829$ وقيمة احتمالية 0.485، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد الذي يساوي 0.05 أي لا توجد دلالة إحصائية ولا يوجد تأثير، مما يقتضي رفض الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة من العاملات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقوت حول مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية عند المبحوثين.

خاتمة الفصل

حاولنا من خلال الدراسة التطبيقية معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات "تفرت، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال الاساليب الاحصائية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون...) وتوصلنا من خلال هذه الدراسة الى معرفة مدى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في " المؤسسة محل الدراسة، وبعد التحليل والمناقشة تم التوصل الى مجموعة من نتائج منها:

- مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة متوسط؛
- توجد علاقة متوسطة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في اجابات الافراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الوظيفة الحالية).

الخاتمة

خاتمة عامة

يتمثل سلوك الفرد في كل ما يصدر عنه من تصرفات وحركات وكلام ومشاعر وانفعالات داخل منظمته التي ينتظر منها تقديم نفع وتلبية متطلبات وفيها يقوم بمواجهة مثيرات يتعرض لها سواء من قبل الجماعة او ذاته وتتنوع طرق مواجهة العاملين لضغوط العمل تبعا لتغير النظرة من شخص لآخر، لتشمل المستويات الإدراكية المعرفية مما يتطلب إظهار القدرات الكامنة أو الضمنية والارتقاء بها ، ولم تعد الأساليب التقليدية في التعامل مع العاملين تلائم الحياة المعاصرة، لذلك ظهرت المتابعة لسلوكيات العاملين داخل المنظمة وتوفير كل أساليب الرضا ومواجهة الضغوط المهنية.

في إطار هذه المعطيات والمتغيرات، ولما كانت المرأة تطمح إلى العمل وتحقيق الذات إلى أن نزولها إلى مؤسستها وهي مثقلة بالمسؤوليات ومحملة بالمشاكل والاحتياجات لتجد الكثير منها في انتظارها داخل بيئة العمل، كل هذا من شأنه أن يضغط عليها ويوتر أعصابها، ويزيد قابليتها للوقوع فريسة للإهمال واللامبالاة وعدم الرضا، وذلك يحكم طبيعة الفرد القابلة للتفاعل والتأثر وكذا التأثير، وكون دراستنا للموضوع `يهدف إلى تسليط الضوء على مختلف الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة وتأثيرها على الرضا الوظيفي لديها باعتبارها أهم اتجاهات الأفراد نحو وظائفهم.

حيث حولنا في هذه الدراسة معالجة الاشكالية: ما مدى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة؟ من خلال التركيز على ابعاد ضغوط العمل (عبي العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور، ضغوط العمل المادية، ضغوط العمل النفسية) للرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:

1- نتائج اختبار الفرضيات

- 1- اثبتت الدراسة ان ضغوط العمل لدى المرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة توجد بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.1102)، وهو مستوى متوسط
- 2- اثبتت الدراسة ان الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة جاءت بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام للرضا الوظيفي (1.9512)، وهو مستوى متوسط.
- 3- اثبتت الدراسة انه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة، ولا ثبات ذلك تم استخدام معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة والذي بلغ (12.5%) R، اي ليس هناك ارتباط بين المتغيرين، بينما معامل التحديد بلغ (1.6%) R²، بمعنى (1.6%) من الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة يعود لضغوط العمل والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى.

وان مستوى الدلالة لأبعاد ضغوط العمل (عبي العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور، ضغوط العمل المادية، ضغوط العمل النفسية) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لهذه الابعاد على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية القائلة انه لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة محل الدراسة.

- 4- تم اختبار صحة الفرضية عن طريق اختبار (ANOVA)، وتوصلت الدراسة الى انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)، لان مستوى الدلالة sig لهذه المتغيرات جاء محصور بين

((0.383-0.966)) وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية).

2- نتائج الدراسة الميدانية:

- مستوى ضغوط العمل لدى المرأة العاملة متوسط في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- مستوى الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة متوسط في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- لا توجد علاقة ارتباطية لأبعاد ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات بتقرت؛
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لإجابات الافراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (السن، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية)؛
- الأبعاد الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية هي (ضغوط العمل المادية، طبيعة الوظيفة).

ب - التوصيات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها، نقدم بعض الاقتراحات التي نأمل أن تساعد متخذي القرار في المؤسسة محل الدراسة على التخفيف من شعور المرأة العاملة بضغوط العمل وعلى الرفع من مستوى شعورها بالرضا الوظيفي، وهي:
- 1- الترقية والتقدم بصورة موضوعية وعادلة الأمر الذي يساهم في تخفيف العبء الزائد على العاملات بالمؤسسة اثناء تادية عملهم وبالتالي يقلل من الضغط عليهم؛
 - 2- الحرص على توفير الظروف الملائمة والمشجعة على العمل من حيث الضوضاء والتهوية؛
 - 3- ايضاح المهام الوظيفية لكل وظيفة على حدى وشرحها للعاملين بشكل دقيق؛
 - 4- التقليل من ضغوط العمل النفسية لزيادة الرضا الوظيفي للعاملات بالمؤسسة .

ج-أفاق الدراسة:

- وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفاقاً جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغوط المهنية لدى المرأة العاملة؛
 - دراسة مقارنة لمستوى ضغوط العمل للمرأة العاملة في المستشفيات؛
 - إجراء دراسات مماثلة في مستشفيات واماكن أخرى للتحقق من النتائج.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب باللغة العربية

1- القرآن الكريم

- 1 - أحمد صقر عاشور(أ)، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983
- 2 - احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2003
- 3 - احمد ماهر، ادارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2001
- 4 - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- 5 - جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس: السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة سلوك المنظمة، الدار الجامعية لطبع والتوزيع، ذ ط، الاسكندرية، 2001
- 6 - جمال الدين مُجَّد مرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس، السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، (الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000)
- 7 - حسن، راوية 2002، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، القاهرة.
- 8 - حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، دون طبعة، عمان الأردن، 2004
- 9 - حنفي عبد الغفار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط 1: مكتبة وطبعة الإشعاع الفنية مصر، 2002
- 10 خضر عباس يارون: دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناتجة عن أدوار العمل، جامعة الكويت المجلة التربوية مجلد 3ع52، 1999
- 11 راجع احمد عزت، علم النفس الصناعي، د ط الدار القومية للطباعة والنشر، مصر 1965،
- 12 صلاح الدين مُجَّد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2002.
- 13 عبد الرحمان بن أحمد مُجَّد الهيجان، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض، 1998
- 14 عبد الغفار حتفي، عبد السلام ابو قحف، مُجَّد بلال، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، الاسكندرية، 2002.
- 15 عبد الفتاح مُجَّد دويدار، أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 16 عشوي مصطفى، اسس علم النفس الاجتماعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب. الجزائر 1992
- 17 عياصرة، معن محمود، (2008) إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع
- 18 فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، د ط، دار الفكر العربي القاهرة. 2001
- 19 فخر طريف شوقي، السلوك القيادي والفعالية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
- 20 غلبه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

- 21 كامل مُجد عويضة، علم النفس الصناعي، د ط 1، دار الكتب العلمية بيروت لبنان، 1996
- 22 لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة-الجزائر، 2006
- 23 - ماجدة العطية، سلوك المنظمة، د ط، دار الشرق، لبنان، 2003
- 24 جاهر احمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، 2003
- 25 محسن علي الكتيبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية، مصر، 2005
- 26 مُجد الحسن تجاني يوسف، التحفيز واثاره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي، بالمدينة الصناعية بمكة المكرمة MBAالأكاديمية البريطانية لتعليم العالي، 2015
- 27 مُجد سعيد سلطان (أ)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2004
- 28 مُجد علي مُجد، مجتمع المصنع، د ط، الهيئة المصرية للكتاب . 1980
- 29 مُجد عمر الطنوبي، قراءات في علم النفس الاجتماعي، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 1999
- 30 مُجد مرعي مرعي، أسس ادارة الموارد البشرية، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، سنة 1999،
- 31 مصطفى نجيب شوايش، ادارة الافراد، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 1990
- 32 نعيم الرفاعي، الصحة النفسية، دط دمشق 1968.

ثانيا: الرسائل والاطروحات والمذكرات

- 1- سهام موفق، دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة مُجد خيضر بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة(عمر البرناوي بسكرة)، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير منظمات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مُجد خيضر، بسكرة، 2014/2015.
- 2- ابن خروور خيرالدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع التربوية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم علوم الاجتماعية جامعة مُجد خيضر-بسكرة-2010/2011
- 3- صابر مباركي، 2014، دور ادارة الاداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة، دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، بسكرة، جامعة مُجد خيضر، 2015/2/18
- 4- علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير- أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003
- 5- فراس حاج مدل فاتر، ضغوط العمل في مستوى اداء العاملين في قطاع الصحي، بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير ادارة الاعمال التخصصي MBA، الجمهورية العربية السورية وزارة التعليم العالي الجامعة الافتراضية السورية، 2016
- 6- زهية غزيون، التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير تخصص إقتصاد و تسيير المؤسسات، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2007

- 7- محمودية شهيرة، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، 2001
- 8- إيناس فؤاد ناوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428-1429
- 9- شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010/2009
- 10- شهيرة محمودية، الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص علوم التربية، جامعة الجزائر، 2001
- 11- سفاري ميلود، محددات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر، 2007
- 12- عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة الماجستير في ادارة الاعمال جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية العلوم الادارية والمالية قسم ادارة الاعمال ايار 2009
- 13- عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الدراسات العليا، الشرق الأوسط، 2009
- ثالثا: الملتقيات، المجالات والمقالات**
- 1- إيمان جودة، رندة الياني، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية، 2002
- 2- زهير الصباغ: ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، 1981، العدد 01، المجلد 05، الرياض.
- 3- رنا ناصر صبر، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العدد 37، 2013.
- 4- الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996.
- 5- فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996.
- 6- فريدمان جورج، بيارتا فيل، رسالة في سيولوجيا العمل، ج1، ط2، ديوان الترقية المطبوعات الجامعية الجزائر 1985
- 7- مؤيد سعيد سليمان السالم، التوتر التنظيمي، مجلة الإدارة العامة، العدد 67، الجامعة الأردنية، الأردن، أكتوبر 1990.

خامسا: باللغة الأجنبية

- 1- Robbins, S., and Judge, T. (2013) **Organizational Behavior**. 15th Edition, New Jersey: Pearson
- 2- Robbins, Stephen P. and Judge, Timothy A. (2007) . *Organizational Behavior*, (12TH Ed). Upper saddle River, N.J: Pearson / prentice Hall
- 3- Sekiou et al , Gestion Des Ressources Humaines, 2 édition, de Boeck,Belgique, 2004, p 677

سادسا: مواقع الانترنت

- 1-<http://www.kenanaonline.com>- 07/02/2018
- 2-<http://www.forums.moheet.com> 07/02/2018

الملاحق

الملحق رقم 01



جامعة قاصدي مبراح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المستوى: سنة ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

استبانة لبحث أكاديمي

بعد التحية والسلام

أطلب من سيادتكم الإجابة على الاستبيان الذي يدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر حول دراسة موضوع "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة" بوضع علامة (X) في المكان المناسب.
مع العلم أن كل البيانات سوف تعالج في إطار علمي، وشكرا.

تحت اشراف :

من إعداد الطالبتين:

-سعيدات النجمي

- فرحي سمية

-سلامي وسام

الجزء الأول: بيانات تخص المستجيب على الاستبانة.

1-السن: من 20 سنة الى 30 من 30 سنة الى 40 من 40 الى 50

من 51 سنة فأكثر

2-المستوى الوظيفي: طبية صيدلية التخدير والانعاش شبه طبي اداري

3-المستوى التعليمي: ثانوي جامعي دراسات مابعد التدرج

4-سنوات الخبرة: من 5 سنوات فأقل من 5 سنوات الى 10 سنوات من 11 سنة الى 15 سنة

من 16 سنة فأكثر

5-الحالة الاجتماعية: عزباء متزوجة مطلقة ارملة

الجزء الثاني: ضغوط العمل لدى المرأة العاملة

أبعاد	ضغوط العمل		غير موافق	محايد	موافق
عبء العمل	01	أكلف بمهام عمل خارج اوقات الدوام الرسمي			
	02	فترات الراحة اثناء المناوبة غير كافية			
	03	عملي يتطلب اليقظة والسرعة الازمة في جميع الاوقات			
	04	حجم العمل أكبر من اللازم			
	05	يزعجني نظام العمل بالمنوبات			
طبيعة الوظيفة	06	يحتاج عملي الكثير من التركيز والانتباه			
	07	أحس بعدم الامن في وظيفتي			
	08	يتطلب مني عملي اتخاذ قرارات حاسمة			
	09	وظيفتي تمنحني تقديرا من الاخرين			
صراع الدور	10	تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي			
	11	تتدخل الادارة في اداء عملي بشكل واضح			
	12	يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا اتوقعه من نفسي			
	13	اعاني من الانتقادات بعض زملائي لطريقة عملي			
ضغوط العمل المادية	14	اعاني من كثرة الضوضاء في العمل			
	15	اعاني من سوء الاضاءة في مكان العمل			
	16	اشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي			
	17	اعاني من حرارة التي تؤثر في العمل			
ضغوط العمل النفسية	18	ارفض النصيحة سواء من الزملاء او من الرؤساء			
	19	اشعر بان الدور الذي اقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة			
	20	اعالج المشاكل قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد			
	21	عندما اكون تحت تأثير الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في انماط سلوكي			

الجزء الثالث: الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة:

أبعاد	الرضا الوظيفي		موافق	محايد	غير موافق
الرضا عن جماعات العمل	22	يسود الاحترام والثقة المتبادلة بين زملائي في العمل			
	23	يقدم لي زملائي الدعم والمساندة الكافية			
	24	اشترك في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل			
	25	اشترك زملائي في مناقشة بعض جوانبي الشخصية			
الاجر	26	سياسة الاجور المتبعة عادلة			
	27	اجري يتوافق مع مستوى المعيشة			
	28	الاجر الذي اتحصل عليه يسد احتياجاتي			
	29	يتناسب الاجر الذي اتقضاه مع الجهد الذي أقدمه			
الترقية	30	ترقيت في عملي وأمل في الترقية مستقبلا			
	31	ان عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي			
	32	اشعر ان فرص الترقية عادلة بين الموظفين			
	33	يتميز نظام الترقية للمستشفى بعدالته			
الرضا عن ساعات العمل	34	انا راضية عن الحجم الساعي للعمل			
	35	انا راضية عن عدد الايام التي اعمل بها			
	36	تتيح لي المستشفى وقت كافي للراحة في العمل			
	37	ان وقت الدوام الرسمي لا يكفي لإنهاء العمل المطلوب			

شكرا لتعاونكم.

الملحق رقم 02

قائمة الاساتذة المحكمين

الوظيفة	لقب واسم المحكم	الرقم
أستاذ محاضر أ-جامعة قصدي مرباح -ورقلة-	مناصرية رشيد	1
أستاذ محاضر -جامعة قصدي مرباح -ورقلة-	بوخلخال عبد الرحيم	2
أستاذ محاضر أ-جامعة قصدي مرباح -ورقلة -	هتهات المهدي	3
أستاذ محاضر أ-جامعة قصدي مرباح -ورقلة -	بن شويجة بشير	4
أستاذ محاضر أ-جامعة قصدي مرباح -ورقلة -	طواهر عبد الجليل	5

المصدر: من اعداد الطالبتين

الملحق رقم 03

نتائج تحليل استبيان اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.654	37

اختبار كلمنغروف سمنروف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	المتغير المستقل ضغوط العمل
N	50	50
Paramètresnormaux ^{a,b}	Moyenne	2.1102
	Ecart-type	.37014
Différences les plus extrêmes	Absolue	.105
	Positive	.105
	Négative	-.100-
Z de Kolmogorov-Smirnov	.742	.754
Signification asymptotique (bilatérale)	.641	.620

a. La distribution à tester estgaussienne.

b. Calculée à partir des données.

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة

عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide من 20 سنة الى 30	20	40.0	40.0	40.0
من 30 سنة الى 40	20	40.0	40.0	80.0
من 40 سنة الى 50	7	14.0	14.0	94.0
من 51 فأكثر	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecumulé
Valide طبية	9	18.0	18.0	18.0
صيدلة	4	8.0	8.0	26.0
التخدير والانعاش	11	22.0	22.0	48.0
شبه طبي	10	20.0	20.0	68.0
اداري	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide ثانوي	8	16.0	16.0	16.0
جامعي	27	54.0	54.0	70.0
درساتمابعد التدرج	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide من 5 سنوات فأقل	17	34.0	34.0	34.0
من 5 سنوات الى 10	12	24.0	24.0	58.0
من 11 سنة الى 15	9	18.0	18.0	76.0
من 16 فأكثر	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
Valide عزباء	20	40.0	40.0	40.0
متزوجة	22	44.0	44.0	84.0
مطلقة	4	8.0	8.0	92.0
ارملة	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
اكلف بمهام عمل خارج اوقات الدوام الرسمي	50	1.4600	.76158
فترات الراحة اثناء المناوبة غير كافية	50	2.0600	.84298
عملي يتطلب اليقظة والسرعة الازمة في جميع الاوقات	50	2.5400	.67643
حجم العمل اكبر من اللازم	50	1.9400	.81841
يزعجني نظام العمل بالمنوبات	50	2.0800	.82906
يحتاج عملي الكثير من التركيز والانتباه	50	2.6400	.63116
احس بعدم الامن في وظيفتي	50	2.0600	.86685
يتطلب مني عملي اتخاذ قرارات حاسمة	50	2.1000	.81441
وظيفتي تمنحني تقديرا من الاخرين	50	2.2600	.87622
تتعارض اهتماماتي مع اهتمامات زملائي	50	2.2600	.77749
تتدخل الادارة في اداء عملي بشكل واضح	50	2.0600	.86685
يتوقع مني الاخرين انجاز ما لا توقعه من نفسي	50	2.0200	.86873
اعاني من انتقادات بعض زملائي في طريقة عملي	50	1.9400	.84298
اعاني من كثرة الضوضاء في العمل	50	2.4800	.73512
اعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	50	2.0600	.86685
اشعر بعدم كفاية وسائل التهوية في مكنتي	50	2.2600	.85261
اعاني من الحرارة التي تؤثر في العمل	50	2.2400	.79693
ارفض النصيحة سوء من زملاء او من الرؤساء	50	1.6600	.84781
اشعر بان الدور الذي اقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة	50	1.6200	.80534
اعالج المشاكل قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد	50	2.2000	.78246
عندما اكون تحت تأثير الضغوط الحظ تغيرات سلبية في انماط سلوكي	50	2.2800	.78350
يسود الاحترام والثقة المتبادلة بين زملائي في العمل	50	1.5800	.81039
يقدم لي زملائي الدعم والمساندة الكافية	50	1.5800	.75835
اشترك في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل	50	1.6600	.84781
اشترك زملائي في مناقشة بعض جوانبي الشخصية	50	2.0200	.89191
سياسة الاجور المتبعة عادلة	50	2.1600	.84177
اجري يتوافق مع مستوى المعيشة	50	2.1400	.88086
الاجر الذي اتحصل عليه يسد احتياجاتي	50	2.1200	.87225
يتناسب الاجر الذي اتقاضه مع الجهد الذي اقدمه	50	2.0600	.81841
ترقيت في عملي وامل في الترقية مستقبلا	50	1.6200	.80534
ان عملي يمنحني فرصة لتطوير قدراتي	50	1.6600	.84781
اشعر ان فرص الترقية عادلة بين الموظفين	50	1.9800	.84491
يتميز نظام الترقية للمستشفى بعدالته	50	2.2200	.86402
انا راضية عن الحجم الساعي للعمل	50	2.0800	.85332
انا راضية عن عدد الايام التي اعمل بها	50	1.9200	.92229
تتيح لي المستشفى وقت كافي للراحة في العمل	50	2.1200	.82413
ان وقت الدوام الرسمي لا يكفي لانهاء العمل المطلوب	50	2.3000	.76265
عبئ العمل	50	2.0160	.36998
طبيعة الوظيفة	50	2.2650	.40535
صراع الدور	50	2.0700	.50265
ضغوط العمل المادية	50	2.2600	.56007
ضغوط العمل النفسية	50	1.9400	.42726
المتغير المستقل لضغوط العمل	50	2.1102	.24587
الرضا عن جماعات العمل	50	1.7100	.46937
الاجر	50	2.1200	.61287
الترقية	50	1.8700	.56297
الرضا عن ساعات العمل	50	2.1050	.52023
المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة	50	1.9512	.37014
N valide (listwise)	50		

اختبار فرضيات الارتباط اتين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (الرضا الوظيفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل ضغوط العمل	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.125 ^a	.016	-.005-	.37106

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل ضغوط العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	.104	1	.104	.758	.388 ^a
	Résidu	6.609	48	.138		
	Total	6.713	49			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل ضغوط العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficients standardizes	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.555	.458		3.396	.001
	المتغير المستقل ضغوط العمل	.188	.216	.125	.871	.388

a. Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :

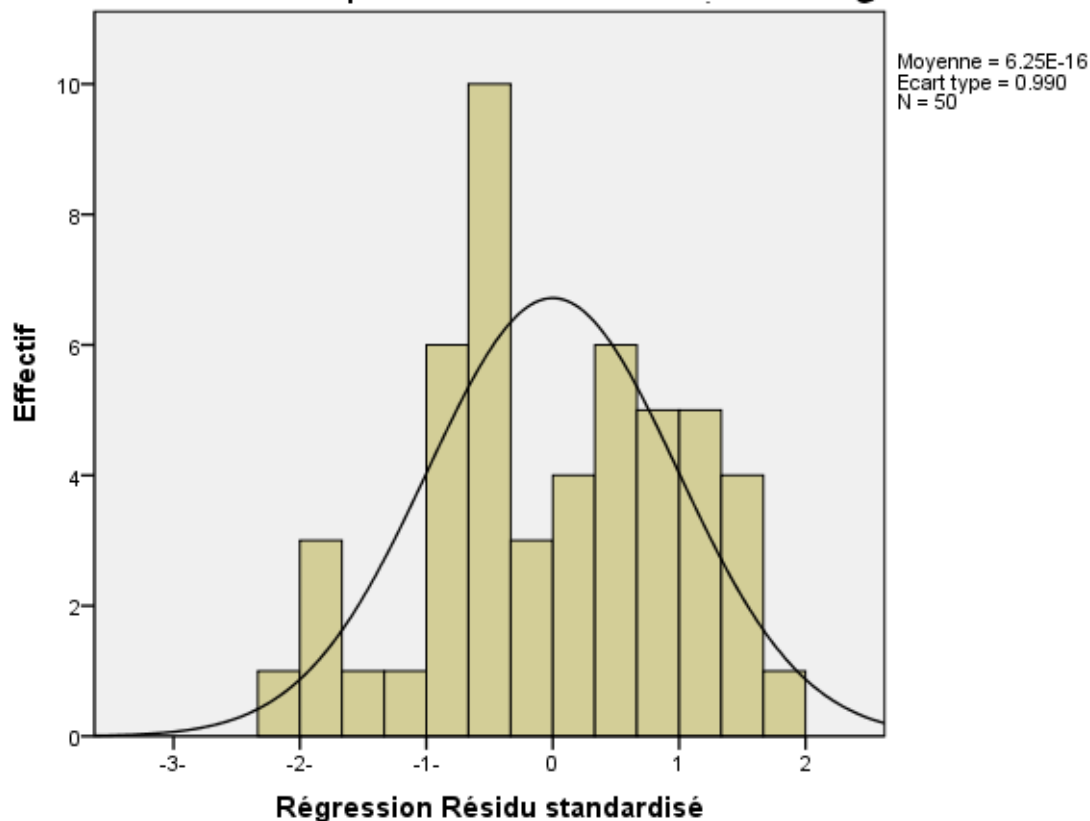
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.8311	2.0995	1.9513	.04616	50
Résidu	-.82191-	.65392	.00000	.36725	50
ErreurPrévision	-2.604-	3.212	.000	1.000	50
ErreurRésidu	-2.215-	1.762	.000	.990	50

a. Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :

Histogramme

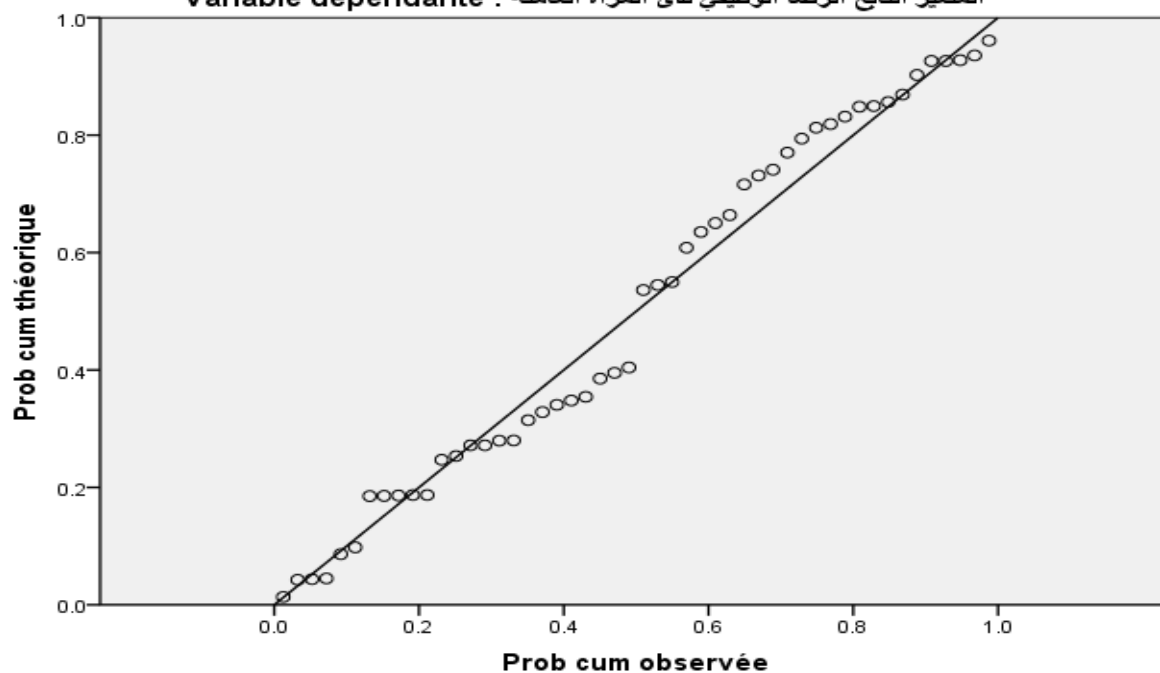
Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :



اختبار التوزيع الطبيعي:

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة :



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة
عبئ العمل	Corrélation de Pearson	.146
	Sig. (bilatérale)	.313
	N	50
طبيعة الوظيفة	Corrélation de Pearson	.188
	Sig. (bilatérale)	.192
	N	50
صراع الدور	Corrélation de Pearson	-.122-
	Sig. (bilatérale)	.399
	N	50
ضغوط العمل المادية	Corrélation de Pearson	.252
	Sig. (bilatérale)	.078
	N	50
ضغوط العمل النفسية	Corrélation de Pearson	-.132-
	Sig. (bilatérale)	.362
	N	50
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	.125
	Sig. (bilatérale)	.388
	N	50

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
أولا علاقة الرضا الوظيفي بالسُن لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.427	3	.142	1.041	.383
Intra-groupes	6.286	46	.137		
Total	6.713	49			

ثانيا علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.261	4	.065	.456	.768
Intra-groupes	6.452	45	.143		
Total	6.713	49			

ثالثا علاقة الرضا الوظيفي بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.010	2	.005	.035	.966
Intra-groupes	6.703	47	.143		
Total	6.713	49			

رابعا علاقة الرضا الوظيفي بسنوات الخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.395	3	.132	.957	.421
Intra-groupes	6.319	46	.137		
Total	6.713	49			

خامسا علاقة الرضا الوظيفي بالحالة الاجتماعية لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.344	3	.115	.829	.485
Intra-groupes	6.369	46	.138		
Total	6.713	49			