



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

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك - تقرت -

من إعداد الطالبة:

زنو وسيلة

نوقشت وأجزت علنا بتاريخ: 17/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ طواهر عبد الجليل..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ/ قوجيل محمد..... (أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الأستاذ/ دهوم خليدة..... (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الموسم الجامعي 2023/2022



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص : إدارة أعمال
بعنوان:

اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك - تقرت -

من إعداد الطالبة:
زنو وسيلة

نوقشت وأجزت علنا بتاريخ: 17/06/2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ طواهر عبد الجليل..... (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الأستاذ/ قوجيل محمد (أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
الأستاذ/ دهوم خليفة..... (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

الموسم الجامعي 2023/2022

الإهداء

اهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة

إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلال

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة إلى نبي الرحمة سيدنا مُحَمَّد ﷺ إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء

بدون انتظار إلى من احمل اسمه بكل افتخار

أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك

نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والى معنى الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها

سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب أُمي الحبيبة

إلى من بهم أكبر وعليهم اعتمد، إلى شموع حياتي إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة ، إخوتي

وأخواتي "كريمة" "سعيدة" "حليمة" "سعدية" "ياسين" "عبد المطلب" "مُحَمَّد الأمين"

والى كتناكيت العائلة: "مُحَمَّد جاد" "وسيم" "ميرال" "رائد" "ألاء الرحمان"

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أُمي: إلى من تحلو الإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء

إلى ينابيع الصدق الصافي ، إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير صديقاتي وأخواتي

"ازدهار" "نسيمة" "أمال" "فاطمة الزهراء" "فراح" "ندى"

شكر و تقدير

الشكر لله أولا وأخيراً، واحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع وعلى كل نعم التي أنعمها علينا.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لاستأذنا الفاضل: "قوجيل مُجَّد" الذي

تفضل مشكورا بقبول الإشراف على هذا العمل وما قدمه لنا من نصائح

وتوجيهات لإتمام هذا العمل. كما أتوجه بالامتنان والشكر إلى

الأستاذة بلطرش حورية والأستاذة مناصرية رشيد والأستاذ حاج عرابة

لما قدموه لي من يد عون ومساعدة ومن تسهيلات وتوجيهات لإتمام هذه المذكرة.

ولا أنسى أن أتقدم بخالص الشكر إلى كل إطارات وعمال مؤسسة

" مغرب سيراميك" بالزاوية العابدية-تقرت- عما قدموه لي من تسهيلات ،

اخص بالذكر : شافية كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير والاحترام لرئيس لجنة

المتحنة بتكرمهم لمناقشة هذا العمل المتواضع .

وفي الأخير، اشكر كل من ساعدني على إتمام هذه المذكرة من قريب أو بعيد.

المخلص:

تهدف الدراسة إلى تحليل مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك بزواوية العابدية- تقرت- خلال الفترة الممتدة من 19مارس إلى 6 أفريل ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي (منهج دراسة الحالة ومنهج تحليل البيانات) ، حيث تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات ، وكانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في 80 عاملا ، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام برنامج Excel والبرنامج الإحصائي " IBM SPSS STATISTICS22 " (بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط الخطي لبيرسون والانحدار الخطي المتعدد، تحليل التباين الأحادي والثنائي، وقيمة ألفا كرونباخ حيث بلغت 75% وهي مقبولة لأنها أكبر من المعامل 60%)، و قد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج والتوصيات:

- لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي عند مستوى 5% في مؤسسة محل الدراسة لان مستوى ضغوط العمل ضعيف لدى موظفي مؤسسة مغرب سيراميك ، وذلك بسبب طبيعة نشاط المؤسسة لان نشاط المؤسسة لا يحتاج إلى بدل جهد كبير أثناء العمل؛
 - خلق بيئة يسودها الطمأنينة تتسم بالتعاون وروح الفريق وذلك بتقدير جهود العاملين؛
 - تعزيز العمل على تخفيف عبء العمل حتا يتناسب العمل الموكل للعاملين مع قدراتهم ومع وصفهم الوظيفي؛
- الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل ، الرضا الوظيفي ، مؤسسة مغرب سيراميك،الصحة النفسية.

Summary:

The study aims to analyze the extent of the impact of work pressures on job satisfaction at the economic institution Maghreb Ceramics Zawia El-Abidia-Taqourt- during the period from 19 March to 6 April. To collect information, the study was on a random sample of 80 workers, and the data contained in the questionnaire were analyzed by using the Excel program and the statistical program "IBM SPSS STATISTICS22" (based on arithmetic means, standard deviations, Pearson's linear correlation coefficient, multiple linear regression, one-way analysis of variance binary, and the value of Cronbach's alpha reached 75%, which is acceptable because it is greater than the coefficient of 60%. The study reached the most important results and recommendations:

- There is no statistically significant effect of the impact of work stress on job satisfaction at the level of 5% in the institution under study, because the level of work stress is weak among the employees of Maghreb Ceramics, due to the nature of the enterprise's activity, because the enterprise's activity does not require a great effort allowance during work;
- Creating a reassuring environment characterized by cooperation and team spirit, by appreciating the efforts of workers;
- Promoting work to reduce the workload so that the work assigned to workers is commensurate with their capabilities and job descriptions;

Keywords: work stress, job satisfaction, Maghreb Ceramics Foundation, mental health.

فهرس المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
V	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VI	فهرس الاشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأداء عمال مؤسسة مغرب سيراميك -تقرت	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لاثر ضغوط العمل على الرضا
03	المطلب الأول: الاطار النظري حول رضا الوظيفي
10	المطلب الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل
20	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
25	المطلب الأول: الدراسات محلية
29	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
32	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
34	المطلب الرابع: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك تقرت	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
38	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
40	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
43	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
43	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
65	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
66	خلاصة الفصل الثاني
68	الخاتمة
72	قائمة المراجع
77	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة.....	33
2-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.....	33
1-2	إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة.....	39
2-2	يوضح متغيرات الدراسة.....	39
3-2	يوضح مقياس ليكرت الخماسي.....	41
4-2	نتائج اختبار ألفا كرونباخ.....	42
5-2	توزيع العاملين حسب الجنس.....	43
6-2	توزيع العاملين حسب السن.....	44
7-2	توزيع العاملين حسب الحالة العائلية.....	45
8-2	توزيع العاملين حسب المستوى الجامعي.....	46
9-2	توزيع العاملين حسب عدد سنوات العمل.....	47
10-2	توزيع العاملين حسب الوظيفة.....	48
11-2	متوسط إجابات العاملين حول الظروف المادية للعمل.....	50
12-2	متوسط إجابات العاملين حول عبء العمل.....	51
13-2	متوسط إجابات العاملين حول صراع الدور.....	52
14-2	متوسط إجابات العاملين حول المشاركة في اتخاذ القرار.....	52
15-2	متوسط إجابات العاملين حول المكافأة.....	53
16-2	متوسط إجابات العاملين حول الرضا الوظيفي.....	54
17-2	اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي.....	55
18-2	اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي.....	58
19-2	تحليل نتائج التباين الثنائي T-test لاختبار الفروق حول مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الجنس.....	59
20-2	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب السن.....	59
21-2	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الحالة العائلية.....	60

61	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب المستوى الجامعي.....	22-2
61	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب عدد سنوات العمل.....	23-2
62	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب عدد سنوات العمل.....	24-2
63	تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الوظيفة.....	25-2
64	يوضح المقارنة بين الرضا الوظيفي و الوظيفة.....	26-2

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
و نموذج الدراسة.....	1-1
09 عناصر الرضا الوظيفي.....	2-1
11 عناصر ضغوط العمل.....	3-1
13 يوضح الفرق بين ضغوط السلبية والضغوط الايجابية.....	4-1
14 انواع ضغوط العمل.....	5-1
17 نموذج مارشال.....	6-1
18 نموذج كوبر.....	7-1
21 العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.....	8-1
22 العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.....	9-1
23 العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.....	10-1
43 توزيع العاملين حسب الجنس.....	1-2
44 توزيع العاملين حسب السن.....	2-2
45 توزيع العاملين حسب الحالة العائلية.....	3-2
46 توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي.....	4-2
47 توزيع العاملين حسب عدد سنوات العمل.....	5-2
49 توزيع العاملين حسب الوظيفة.....	6-2

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
77	استمارة الاستبيان	01
81	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان	02
82	الهيكل التنظيمي	03
83	نتائج تحليل الإحصائي spss	04

مقدمة

تعد المؤسسة نظاما مفتوحا يتفاعل مع البيئة الخارجية، فنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها المرجوة يرجع بالضرورة إلى كفاءة مواردها البشرية لأنها العقل المدبر والقوة التي من خلالها يتماشى مع استغلال جميع الإمكانيات المادية الموجودة بالمؤسسة.

فمما لا شك فيه أن بيئة العمل التي تعمل فيها هذه الموارد لها تأثير كبير على رضاه ، حيث نجد أكثر مشكلات المؤسسات تعود إلى وجود بيئة عمل غير مناسبة مما يؤدي إلى تكوين أنواع من الضغوط على العاملين في هذه المؤسسة، لذلك أصبح من الضروري البحث عن بيئة مناسبة داخل المؤسسة هي إحدى الاهتمامات الرئيسية التي تواجهها أي مؤسسة، لذا تعمل كل إدارة في المؤسسات الحديثة إلى الاهتمام بطرق تعمل على تشجيع العمال والعمل على زيادة رضاهم الوظيفي، وهذا يتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه إيجابي نحو المؤسسة لتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم، وذلك لما نتج عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومؤسساتهم، (فالضغوط هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط) ، حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع دوران العمل وكذا كثرة الغيابات.

ونتيجة للضغوط التي يتعرض لها الفرد في عمله وتأثيراتها التي تعود بالسلب على المؤسسة والفرد نفسه أصبحت المؤسسة تعمل على إيجاد حلول، وذلك من أجل الحفاظ على أمن واستقرار المؤسسة بحيث تنقص من حدة هذه الضغوط وفي المقابل تزيد من رضاه الوظيفي، هذا الأخير الذي أصبح محل اهتمام العديد من المؤسسات لما له من أهمية كبيرة نظرا لدوره البارز على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات ، وذلك دوران العمل والغياب، وكذلك ارتباطه بزيادة الإنتاجية ، فالرضا الوظيفي هو (الحالة الشخصية للفرد العامل والتي تعبر عن مدى قبوله لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل)

رفع مستوى الرضا الوظيفي يؤثر على أداء المؤسسة ككل ، فالمؤسسة التي تراعي راحة مواردها البشرية تقوم بتوفير أكبر قدر من الرضا الوظيفي لهم.

وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

أ- طرح إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك تقرت؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى ضغوط العمل لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك؟

- هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العمل بمؤسسة مغرب سيراميك؟
- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية للموظف؟

ب- الفرضيات:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:

الفرضية الأولى: مستوى ضغوط العمل لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك مرتفع؛

الفرضية الثانية: مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك متوسط؛

الفرضية الثالثة: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العامل عند مستوى 5 % في مؤسسة مغرب سيراميك؛

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية للموظف؛

ت- مبررات اختيار البحث:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

1. تلائم الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة أعمال؛
2. ازدياد أهمية ضغوط العمل على رضا الوظيفي في كل المؤسسات الاقتصادية؛
3. محاولة إيجاد حلول تقلل من ضغوط العمال وإرضائهم؛
4. تمت دراسة تأثير العوامل التنظيمية، الأجور، الحوافز على رضا الموظفين؛
5. الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالجانب الشخصي والذكاء العاطفي المتضمن في رضا الموظفين.

ث- أهداف البحث:

إن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يتركز على مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- 1- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيري الدراسة (ضغوط العمل؛ الرضا الوظيفي)؛
- 2- التعرف على مدى رضا الموظفين؛
- 3- الوقوف على واقع عمال المؤسسة محل الدراسة؛
- 4- محاولة إبراز مدى مساهمة ضغوط العمل ودورها في تحسين أداء العاملين ورضاهم؛
- 5- السعي نحو تقديم توصيات علمية تخدم العمال بالمؤسسة محل الدراسة، وكذلك المؤسسات، والباحثين ذوي العلاقة والمهتمين.

ح- أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

- 1- يعتبر هذا الموضوع بالغ الأهمية لما يحضاه من اهتمام من طرف الباحثين في مجال الإدارة؛

2- إبراز قيمة كل من ضغوط العمل ورضا الوظيفي وأثرهم في المؤسسات؛

3- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الهام في مجال رضا العاملين.

خ- حدود البحث:

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

الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية لمتغيرات الدراسة في شهر مارس 2023؛

فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023/2022.

الحدود الموضوعية: يتمثل الموضوع في دراسة اثر ضغوط العمل بأبعاده (الظروف المادية للعمل، عبء العمل، صراع الدور، المشاركة في وضع القرار، المكافأة) على الرضا الوظيفي بأبعاده في مؤسسة مغرب سيراميك -تقرت- .

ج-منهج البحث والأدوات المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ وإثراء رصيده المعرفي ، إضافة إلى ذلك منهج دراسة الحالة في عرض المؤسسة محل الدراسة مؤسسة مغرب سيراميك، أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان ، المقابلة الشخصية، وسيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في معالجة البيانات ، واعتمدنا على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

ذ - مرجعية البحث :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- الكتب والمجلات؛

- مذكرات الماجستير والدكتوراه؛

■ هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بمؤسسة مغرب سيراميك - تقرت-محل الدراسة.

ر - صعوبات البحث:

أثناء القيام بهذه الدراسة واجهنا بعض الصعوبات من أهمها:

- صعوبة إعداد الاستبيان وتحديد محاوره وعباراته نظرا لاختلاف العوامل التي تؤثر في ضغوط العمل خاصة شخصية ؛

-صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظرا لانشغالهم وطبيعة عملهم؛

- تعسر عملية توزيع الاستبيان بسبب توزيع الاستبيان جزءا إلكترونيا عبر إيميل المؤسسة والعمال وآخر ورقيا؛
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم.

ز- هيكل البحث:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وجب تقسيمها إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، وفي الأخير عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات، لذا كان هيكل الدراسة كما يلي:

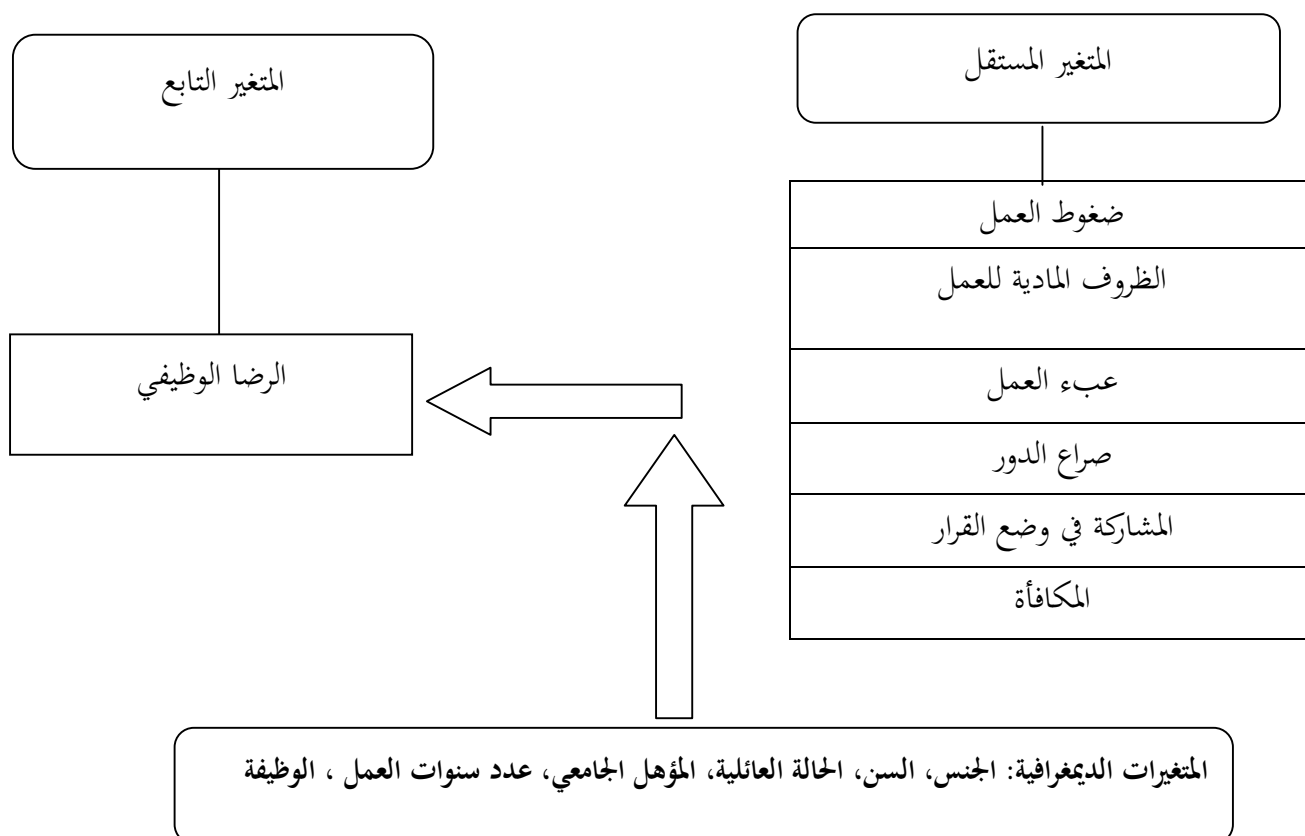
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية، حيث حولنا في هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم الرضا الوظيفي وضغوط العمل وذلك من خلال إدراج الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري لدراسة والذي تكون من مفهومي الرضا الوظيفي وأهم المصطلحات التي لها علاقة به وأهميته بالإضافة إلى أنواعه ومسبباته وخصائصه والعوامل المؤثرة عليه وكذا ضغوط العمل ومفاهيمه وعناصره ومراحلته بالإضافة إلى أنواعه وأهميته وأهم النماذج والنظريات المفسرة له والعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، كما تضمن المبحث الثاني الإطار التطبيقي لدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "الرضا الوظيفي وضغوط العمل"، وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك الزاوية العابدية-تقرت-، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول طريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها أهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

ه- نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نستخدم على نموذج خاص بنا، للتعرف على مدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم : (1-1) يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل والرضا
الوظيفي

تمهيد:

في ظل الظروف العصرية ازدادت ضغوط العمل واختلفت مسبباتها من حيث الكم والكيف عن الضغوط التي تواجه المؤسسات في الماضي، مما أدى إلى تنوع أثارها وتفاوت درجة تأثيرها من فرد لآخر ومن مؤسسة لأخرى. وتزايد اهتمام المؤسسات الحديثة سواء التجارية أو الخدمية بظاهرة الضغوط في العمل إذ ثبت أن لها تأثير كبيراً على كفاءة المؤسسات وفاعليتها في تأدية وظائفها وتحقيق أهدافها، فالمنظمات تسعى جاهدة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء وتحقيق النمو والتطور ، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال مواجهة المتغيرات الخارجية والنجاح والتفاعل والتكيف معها والإفادة من وجودها لتدفعها نحو تحقيق أهدافها ، ومواجهة الضغوط الداخلية ومحاولة تخفيف حدتها أو إزالتها من خلال السعي لإشباع حاجات الأفراد العاملين فيها وتوفير بيئة مريحة للعمل، من أجل كسب ولائهم واثمائهم وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي. لذا سنحاول في هذا الفصل الإلمام بالمفاهيم النظرية المتعلقة بضغط العمل والرضا الوظيفي وإبراز العلاقة بينهما ، وبهذا الصدد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين هما:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والرضا الوظيفي
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والرضا الوظيفي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي

المطلب الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي

يعد موضوع الرضاء الوظيفي من ابرز المواضيع والقضايا التي كانت ولا زالت محل اهتمام العديد من الباحثين والاتجاهات الخاصة بالعمل ، حيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع الإدارة غموضا ، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المثات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع.ولهذا سوف نقوم بدراسة هذا الموضوع من خلال التطرق إلى مفهوم الرضاء الوظيفي ثم التعرّيج على أهم النظريات المفسرة له .

الفرع الأول: مفهوم وأهمية رضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

قبل التطرق لمفهوم الرضا الوظيفي نعرّج أولاً لمفهوم الرضا لغويا واصطلاحا حيث عرف على انه ضد سخط، فهو راض. وهو عبارة عن حالة سرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية السائدة.¹

أما اصطلاحا فعرفه هوبوك:"انه عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد".²

وقد تم تعريفه من قبل الكثير من الباحثين، حيث عرفه كل من:

يرى أن الرضا الوظيفي مرتبط مع الرغبة في الاستمرارية، الكفاح من اجل تحقيق أفراد المجموعة أو المنظمة.³(viteles(1953)

عرف احمد صقر عاشور: "مدى تقبل الفرد لعمله ، وتمسكه به، ومدى حماسة للعمل ، كما يعبر أيضا عن مستوى الاشباع التي تتيحها له الجوانب المختلفة للعمل، وهذا الإشباع ينتج درجة عالية من المشاعر الوجدانية لدى الفرد اتجاه عمله، أو قد تمثل مشاعر الفرد اتجاه جوانب محدودة لعمله".⁴

ويرى هرزبرغ الرضا الوظيفي بأنه " حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق بالوظيفة ذاتها ، وبأنه ليس

عكس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل".⁵

¹ سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، ط1،2001،ص63.

² خيرة المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، المجموعة العربية للنشر والتدريب ، مصر ،2014، ص:12.

³ Tremblay- barrette, lise. etude de la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère quebecois au sagunay- lac – st-jean , université of quebec 1990.

⁴ احمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة ، بيروت،1997، ص161.

⁵ عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1، 2017، ص85-86.

وبعد استعراض ما سبق من تعريفات يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه: "شعور ذاتي إيجابي الذي يحمله الموظف أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته".

ويمكن تعبير عنه بالمعادلة التالية:¹

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

من المصطلحات ذات العلاقة بالموضوع نجد ما يلي:²

أ- الرضا الوظيفي والشعور بالسعادة: "فالرضا يعبر عن شعور المورد البشري بالسعادة عندما يتحقق هدفه".

ب- الرضا ومستوى الطموح: "فالرضا يحقق عندما تلي الوظيفة طموحات المورد البشري".

ت- الرضا والتوقع: "فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات المورد البشري نحو ما يحصل عليه من عوائد".

ث- الرضا وإشباع الحاجات: "فالرضا يتحقق لما يشعر المورد البشري بان حاجاته قد أشبعت".

ثانياً: أهمية الرضاء الوظيفي

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

وقد تطرق الحنيطي 2007 إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي حيث وضح عددا من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:³

- ارتفاع درجة الرضا الوظيفية تؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة؛
- ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة؛
- إن الفرد ذو درجات المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة؛
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل؛
- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل ، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

¹ - محمد الصبري ، السلوك الإداري "العلاقات الانسانية"، ط 1 ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية ، مصر، 2006، ص ص 172-173.

² محمد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية، 1999، ص: 114.

³ محمد حسن خميس، ابو رحمة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، فلسطين، رسالة ماجستير في الجامعة الإسلامية، 2012، ص 36.

الفرع الثاني: أنواع الرضا الوظيفي

يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع وفقا للاعتبارات التالية:¹

1- من ناحية شموليته ويقسم إلى:

1-1- الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق بالجوانب الخارجية (الذاتية) مثل: الاعتراف، التقدير، القبول، الشعور بالتمكين والانجاز، والتعبير عن ذات.

1-2- الرضا الوظيفي الخارجي: يتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل، وطبيعة ونمط العمل.

1-3- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

2- باعتبار زمنه: ويقسم الرضا الوظيفي بحسب هذا الاعتبار إلى:

1-2- الرضا الوظيفي المتوقع: و يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي، إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

2-2- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

الفرع الثالث: مسببات الرضا الوظيفي

المسببات الشخصية للرضا الوظيفي

1- احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتداد برأيه واحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان اقرب إلى الرضا عن العمل، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بنحس في قدرهم، أو عدم اعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.

2- تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضاء، أما أولئك الذين يتفاعلون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونون متأنين.

3- المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة و الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا قلت الأقدمية زاد استياء الفرد.

¹ بوخالفة فطيمة، اثر نظام الحوافز على أداء العاملين مع أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الأداء، دراسة حالة الإقامة الجامعية بالمصلى -المدية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص علوم مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2012-2013، ص 40.

4- الرضا العام عن الحياة: يميل الأفراد السعداء في حياتهم إلى أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.

وهناك عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم الشخصية يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن والجنس والتعليم.

الفرع الرابع: خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:¹

1/ تعدد مفاهيم طرق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها وذلك لاختلاف وجهات نظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها؛

2/ النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي: غالبا ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي فانه ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم؛

3/ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني: نظرا لتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، وبالتالي تظهر النتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛

4/ الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن قدرة الفرد عمل الفرد على إشباع الحاجات والرغبات والطموحات لديه ، والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والانجاز والإبداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بنفس العمل؛²

5/ للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الإسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات؛³

¹ - بوخالفة فطيمة، مرجع سابق ذكر، 2012-2013، ص40.

² - فليه ، فاروق عبده، وآخرون ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، طبعة 1، عمان ، الاردن ، 2005، ص259.

³ - اسعد، محسن اسعد، ورسلان، نبيل إسماعيل، الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 1984، ص29.

6/رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى:رضاء الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى ، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.¹

الفرع الخامس: العناصر المؤثرة في الرضا الوظيفي

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

I. الأجر:

يمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة، فهو يلعب دورا في شعوره بالرضا عن عمله إذا كان أجره مناسباً وعادلاً. وتحتل الأجور والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة كقوة اقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المؤسسة ، إضافة إلى كونها مؤشرا على الموقع والمركز الاجتماعي للفرد في أي مجتمع.² ولا شك أن الأجور تعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة إلا أن درجة رضا الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل نقداً أو عينياً، لذلك فإن العناية بتحقيق الأجر العادل أو الاهتمام بوضع سياسة رشيدة للأجور وملحقاتها يعتبر أساس نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشأة.³ وهناك دراسات عديدة أشارت إلى وجود علاقة طردية بين الأجر والرضا لان الأجر يساعد على الشعور بالأمن ، فهو يعتبر كرمز لتقدير المؤسسة لموظفيها ، ويتحقق الاستقرار النفسي للعاملين عندما يتوافق مستوى الأجر مع مستوى المعيشة.

II. الترقية:

تعرف على أنها "شغل الموظف لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من الصعوبة والمسؤولية والسلطة يفوق مستوى وظيفته الحالية، كما يرتبط ذلك عادة بزيادة الأجر واتساع نطاق الإشراف العام والحرية في اتخاذ القرارات".⁴ فالترقية هي تحريك العاملين إلى أعمال أفضل أو أعمال ذات مسؤوليات ومركز اجتماعي أكبر يحتاج إلى مهارات وخبرات أكثر من الوظيفة السابقة.

¹ شوقي ، طريف، السلوك القيادي وفاعلية الإدارة ، مكتب غريب، القاهرة، 1993، ص224.

² سهيلة محمود عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص226.

³ احمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية منظور القرن الواحد والعشرين، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، 2000، ص ص 380-381.

⁴ احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001، ص385.

وترتبط الترقية بالكفاءة أو على الاقدمية، فهي تعتبر حافزا قويا لرفع أداء العاملين من خلال شعورهم بالاطمئنان والاستقرار نتيجة التقدم المستمر، فهي تساعد على ضمان بقاء الموظفين الأكفاء في المنظمة لشغل وظائف أعلى بالمستقبل ، فعلى نظم الترقية أن تكون عادلة وفقا لادراكات الموظفين حتى تساهم في زيادة شعورهم بالرضا ، كما يجب أن تلاحظ الاختلافات الفردية حيث أن هناك من يفضل نظام الاقدمية المطلقة في الترقية بينما يفضل البعض الآخر نظام الترقية وفقا للأداء الوظيفي.¹

فالفرد يحقق رغبته في النمو والترقي، و المنظمة تحقق رغبتها في تحقيق التوافق بين الفرد والوظيفة، وتحصل على أداء ورضا عالي، وبالتالي فان هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا عن العمل.

ويرى "فروم" أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد من فرص الترقية. فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه اكبر مما متاح فعلا كلما قل رضاه عن العمل. وكلما كان طموح الترقية اقل مما هو متاح كلما زاد رضاه عن العمل، ويمكن القول بان اثر الترقية الفعلية عن رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها. فكلما كان توقع الفرد للترقية عاليا كلما كان الرضا الناتج عن هذه الترقية اقل من رضا الفرد الذي كان توقعه للترقية منخفضا، فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها يحقق الرضا الوظيفي.

III. جماعات العمل: يتفق اغلب الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها "وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو ما يسمح بان يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وان يؤثر فيه ويتأثر به".²

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

IV. نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين. فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الايجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية، إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.³

V. الظروف المادية للعمل: تؤثر الظروف المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ، على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فان الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.⁴

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص405.

² شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سولغاز، رسالة ماجستير، 2010، ص10.

³ بلخيري سهام، عشيق حنان، اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية ، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد آكلي محمد والحاج، البويرة، معهد العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، 2011-2012، ص7.

⁴ بلخيري سهام، مرجع سابق، ص28.

VI. عدالة القائد: أوضح "آدمز" في نظرية العدالة بان الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهارته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه...) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وان نقص معدل ما يستلمه الفرد من معدل ما يستلمه غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.

ومنه نستنتج أن الرضا الوظيفي هو عامل تؤثر فيه الكثير من العوامل المتعلقة بالموظف حيث أن يزداد مستوى رضاه الوظيفي كلما كانت هذه العوامل مصدر إشباع لحجته ورغباته والعكس صحيح.

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

✓ الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية؛

✓ العمل وظروفه وطبيعته؛

✓ التقدير واحترام الذات والمكانة الاجتماعية التي يشغلها الفرد؛

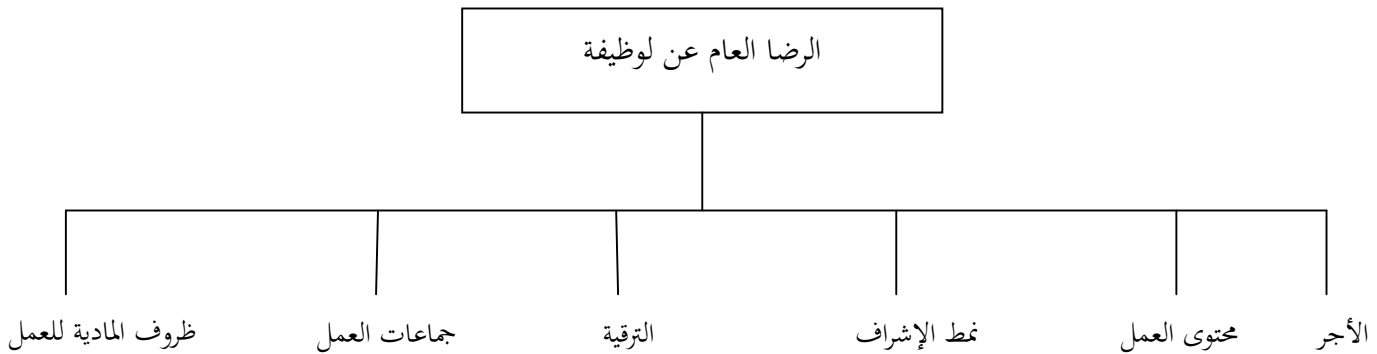
✓ العلاقات مع الزملاء و الرؤسا في العمل؛

✓ الانتماء للمهنة؛

✓ الأمن والاستقرار الوظيفي.

وهذه العوامل تغطي الجوانب الفنية والإدارية والاجتماعية والنفسية للمشرف داخل العمل.

الشكل رقم (1-2) : عناصر الرضا الوظيفي



المصدر: احمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص140

المطلب الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفق لآجاهات ومدارس الباحثين 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 أساسيا للضغوط، ومنهم من ركز على المواقف السلبية التي تقف أمام الفرد، والعض قال أنها تنشأ من فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي المواقف الايجابية.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

نظرا لأهمية ضغوط العمل، فقد أصبح هذا الموضوع احد المجالات الأساسية لاهتمام الباحثين في مجال الإدارة والتنظيم، الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم وكل حسب تخصصه ومجال عمله، ومن هذا المنطق يمكن إبراز التعاريف التالية:

- ضغوط العمل هي مجموعة الأحداث التي يتعرض لها الفرد أي العامل أثناء القيام بمهامه ووظيفته والتي تؤدي إلى إحداث تغيير في سلوكياته وأفعاله؛
- يعرفه **COOPER**: يقصد بالضغوط المهنية على أنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل (مثل غموض الدور، صراع الدور، وظروف العمل البيئية وعبء العمل) والتي لها علاقة بأداء العاملين¹؛
- عرفه (**Gibson**) عام 1994 بأنه استجابة متكيفة تعدلها الفرق الفردية أو العمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية أو جسدية عالية²؛
- وتعرف أنها: اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى فاعلية؛
- التعريفات المذكورة هناك من ركز في تعريفه على أنها استجابة تكيفية مع الموقف الضاغط، في حين يتفق جميعا على أن الفرد يتعرض لعديد من الضغوط الخارجية والداخلية وهذه الضغوط تختلف في درجة شدتها³؛

وعليه نستنتج أن ضغوط العمل هي مجموعة من المتغيرات أو المؤثرات والعوامل البيئية متمثلة خاصة في الإجهاد، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور وبيئة العمل التي تؤثر في عمل الأفراد وتظهر في سلوكهم وأدائهم.

الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل

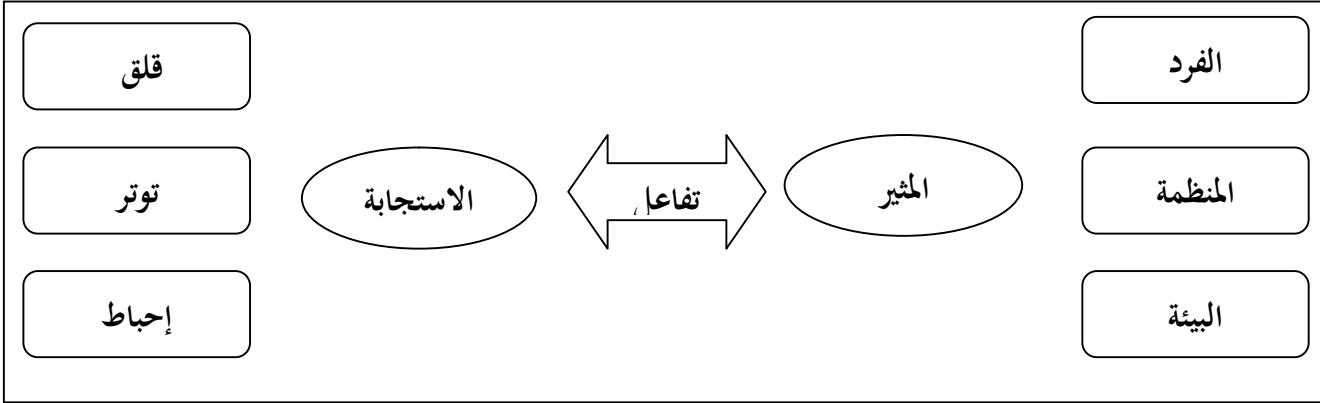
يرى (**wallace et sizlagui**) أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الفرد). حيث يمكن تحديدها في ثلاث عناصر رئيسية في المنظمة وهي¹:
(المثير، الاستجابة، التفاعل)

¹ محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل، سلطنة عمان، 2005، ص:159-162.

² حريم، حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، ط2، 2009، ص:332.

³ بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019 ص:33.

الشكل رقم (1-3): يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر: مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004/2003، ص134.

- **عنصر المثير:** يشمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. وقد يكون مصدر هذه العناصر البيئة أو المنظمة أو الأفراد؛
- **عنصر الاستجابة:** يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية النفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل: القلق، التوتر، الإحباط وغيرها؛
- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

الفرع الثالث: مراحل ضغوط العمل

- **مرحلة التعرض للضغوط (مرحلة الإنذار المبكر، مرحلة الإحساس بوجود الخطر):** تبدأ هذه المرحلة عند تعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخلي أو خارجي، وذلك عن طريق تجهيز الإنسان لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم؛
- **مرحلة رد الفعل ويطلق عليها البعض مرحلة التعامل مع الضغوط:** تبدأ عندما تحدث التغيرات السابقة التي تؤدي إلى تفاعل العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، حيث يأخذ رد فعل احد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك من خلال المحاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط؛²

¹ اندرودي ، سيزلاقي ومارك ، جي والأس (1991) ، السلوك التنظيمي والأداء . (ترجمة : جعفر ابو القاسم احمد). السعودية : معهد الإدارة العامة.

² بماء الدين، ماجدة والسيد، عبيد(2008)، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، ص44.

- **مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:** يستجيب الجسم للتنبهات من اجل إفراز الهرمون لرفع نسبة الكوليستيرول في الدم، وذلك من اجل توفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من اجل الاستجابة،¹ حيث أن الفرد في هذه المرحلة يحاول علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر في هد الحد وتزادا فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية؛
- **مرحلة التعب والإرهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف ويمكن الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها:

- ✓ الاستياء من جو العمل.
- ✓ انخفاض معدلات الانجاز.
- ✓ التفكير في ترك الوظيفة.
- ✓ الإصابة بأمراض نفسية مثل : النسيان المتكرر ، السلبية ، اللامبالاة والاكتئاب.
- ✓ الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.²

الفرع الرابع: أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل وفيما يلي سيتم عرض هذه الأنواع: (معيار الأثر، معيار الشدة، معيار المصدر):

1-أنواع ضغوط العمل حسب الأثر: وفق هذا المعيار يوجد نوعين من الضغوط الايجابية والضغوط السلبية³

1-1-الضغوط الايجابية : هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة. فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح. أما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري ، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل ، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج؛

¹ محمد إسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة ، 2005، ص46.

² مرجع سبق ذكر ، 2005، ص46.

³ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الأردن، 2005، ص:595. نقلا عن: احمد محسن الخيضرى ، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991، ص:68.

1-2- الضغوط السلبية: هي تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل . أما بالنسبة للمؤسسة فان هذه ضغوط تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضاء الوظيفي للموارد البشرية وكذا حوادث العمل والتسرب الوظيفي و اللامبالاة والتسيب والأرق... الخ؛

ومنه نستنتج أن ضغوط العمل إذا استطاعت المؤسسات استغلالها واعتبارها كفرصة يمكن أن تكون احد أهم عوامل الإبداع والابتكار والتغيير في المؤسسة والتوجه نحو الريادة.

الشكل رقم (1-4): يوضح الفرق بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
تسبب انخفاض في الروح المعنوية .	تمنح دافعا للعمل.
تولد ارتباكا.	تساعد على التفكير.
تدعو للتفكير في الجهد المبذول.	تحافظ على التركيز على النتائج.
الشعور بالأرق.	النوم الجيد.
الإحساس بالقلق.	تمنح الإحساس بالمتعة.
تؤدي إلى الشعور بالفشل .	تمنح الشعور بالإنجاز.

المصدر: فتيحة بن زروال : الاجتهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية ، عدد 04 ، (جوان 2010)، ص36.

2- أنواع ضغوط العمل حسب شدتها: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط وهي كالتالي¹

1-2 الضغوط البسيطة أو العادية: هي تلك التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، ويمكن تعريفها على أنها تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في داخل أو خارج العمل؛

¹ فليه، فاروق عبده، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص:307.

2-2- الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لفترة متوسطة من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غريب غير مرغوب فيه... الخ؛

2-3- الضغوط الشديدة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثل ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز من العائلة، النقل من العمل... الخ.

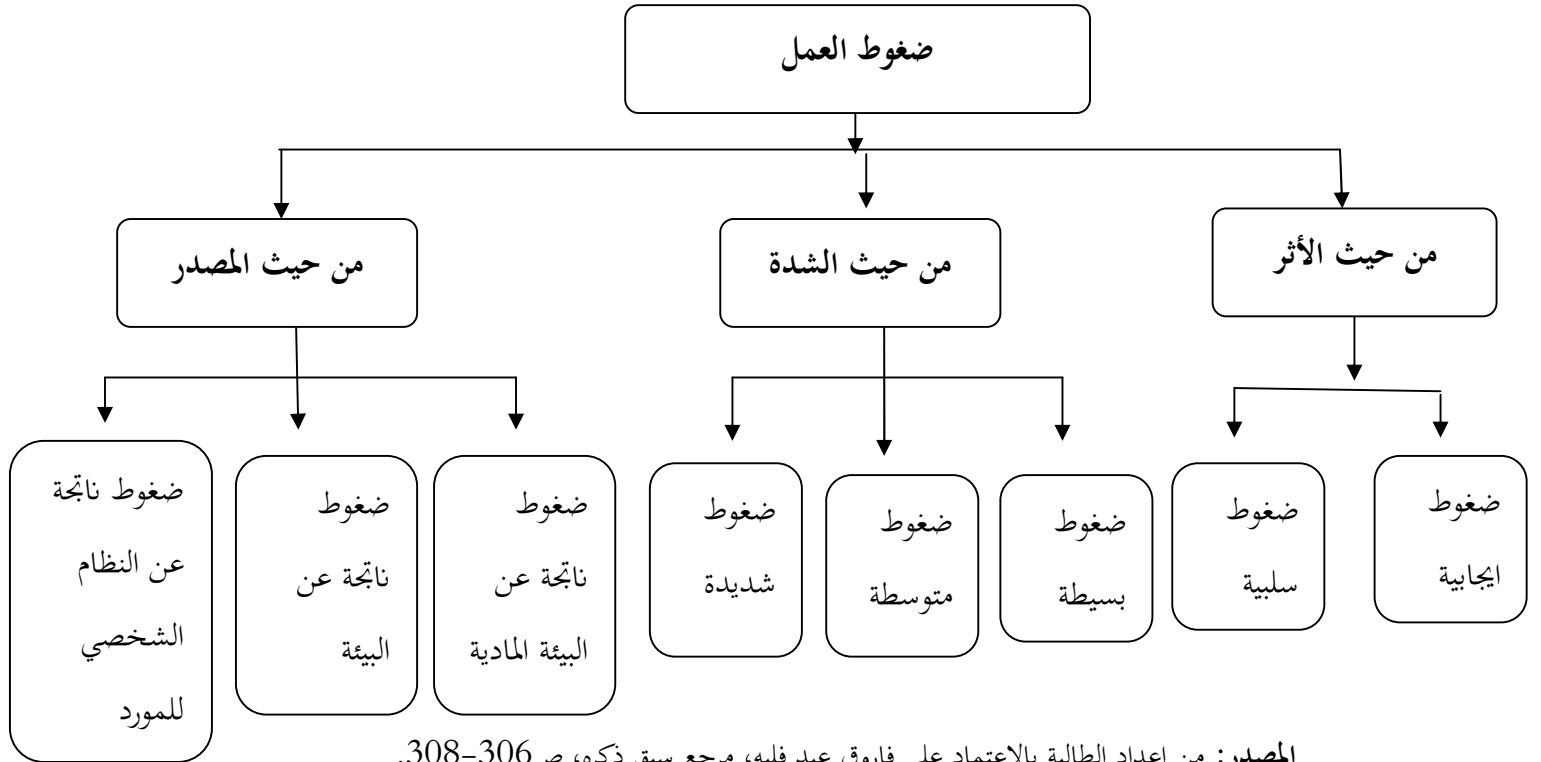
3- وفق معيار المصدر: اختلف الباحثين والكتاب في تحديد مصادر ضغوط العمل. ومن بين هذه التصنيفات نجد ما يلي¹

3-1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: و هي تلك الضغوط الناتجة عن اختلال الظروف المادية المختلفة بالمنظمة، كالتهدية، الرطوبة، الإضاءة ودرجة الحرارة... الخ؛

3-2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية بين الموارد البشرية المتواجدة بالمنظمة كالصراعات الخ؛

3-3- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: عبارة عن تلك الضغوط الناتجة عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة... الخ.

الشكل رقم (1-5) أنواع ضغوط العمل



¹ المرجع السابق، ص: 308.

الفرع الخامس: أهمية دراسة ضغوط العمل

لاقى موضوع ضغوط العمل محطة اهتمام كبيراً من طرف الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، حيث تكمن أهميته في النقاط التالية¹:

- ✓ حماية متخذ القرار، من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الحرجة
- ✓ التي تواجهه؛
- ✓ توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته وممارسة سلطاته ومهاراته الإدارية بشكل أفضل؛
- ✓ تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو مخطط وموضوع البرامج التنفيذية؛
- ✓ حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات والازدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار، نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه؛
- ✓ رفع دافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل و المواقف الصعبة التي يواجهونها ، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية.

الفرع السادس: نماذج ضغوط العمل

قدم عدد من الباحثين بعض النماذج التي يمكن من خلالها تفسير ضغوط العمل نذكر منها:

I. نموذج الأعراض العامة للتكيف لسيلي (1974) : يعد من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل وظهر

هذا النموذج على اثر الدراسات التي أجراها سيلي عام 1974 ، حول الاستجابة النفسية للمرضى وكشفت أن هناك

سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها وأطلق سيلي عليها الأعراض العامة للتكيف؛

فقد وضع سيلي في نمودجه تصور لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط، وان تلك الردود لا تحدث في وقت واحد وإنما تمر في ثلاث مراحل متميزة حددها بما يلي:

- الإنذار أو تنبيه للخطر؛
- المقاومة؛
- الإنهاك؛

فتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد فعل الأولي لحالة الضغط الذي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض، وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط ، انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط ، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والمعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لان الفرد لا يستطيع

¹ قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان احمد ، إدارة الوقت و المفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص 127-128.

أن يسيطر على الموقف بإحكام ، وأخيرا يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة ومن هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم والإطار الذي يشكل تهديد مباشر للفرد والمنظمة على السواء.¹

II. نموذج الموازنة بين الفرد و البيئة (1974):

الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة (ميتشيجان) ، ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين منعدم الموازنة بين الفرد والبيئة، قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين وهما:

- عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافئات المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها؛
- عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل؛

حيث يشير هذا النموذج إلى أن الموازنة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات ، وإنما تكون مرتبطة بتوفير شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد، وطريقة التي يتم بها إنجاز تلك الأعمال والوقت المخصص لانجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية وعليه فان بؤرة هذا النموذج هي العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام و ادراكه لقدراته على إكمال هذه المهمة ولما لديه من حافز على إكمالها والافتراض في هذا النموذج هو أن مشاعر الضغط لا بد أن تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة؛²

كما يميز هذا النموذج بين ما يسمى باللاموازنة الذاتية والموضوعية، يشير النوع الأول (اللاموازنة الذاتية) إلى الفرق بين نظرة الشخص لنفسه ونظرتة إلى المحيط، الفرد مثلا يشعر الفرد بالنقص في القدرات التي يتطلبها موقف العمل (ربما تكون لديه رغبة التقدم في سلك المهنة التي يمارسها والتي لا يمكن تحقيقها)؛³

أما النوع الثاني من اللاموازنة الموضوعية، يشير إلى التباين بين الحالة الراهنة للشخص المهني والخصائص الموضوعية لموقف العمل، والذي عادة ما يشار إلى هذا النوع بالشخص الموضوعي والمحيط الموضوعي ، فمثلا يمكن أن يكون هناك فرق بين المستوى المطلوب بالنسبة للركن على الآلة وسرعة الركن الفعلية في منظمة ما.

III. نموذج مارشال(1979):

في هذا نموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل التالي:⁴

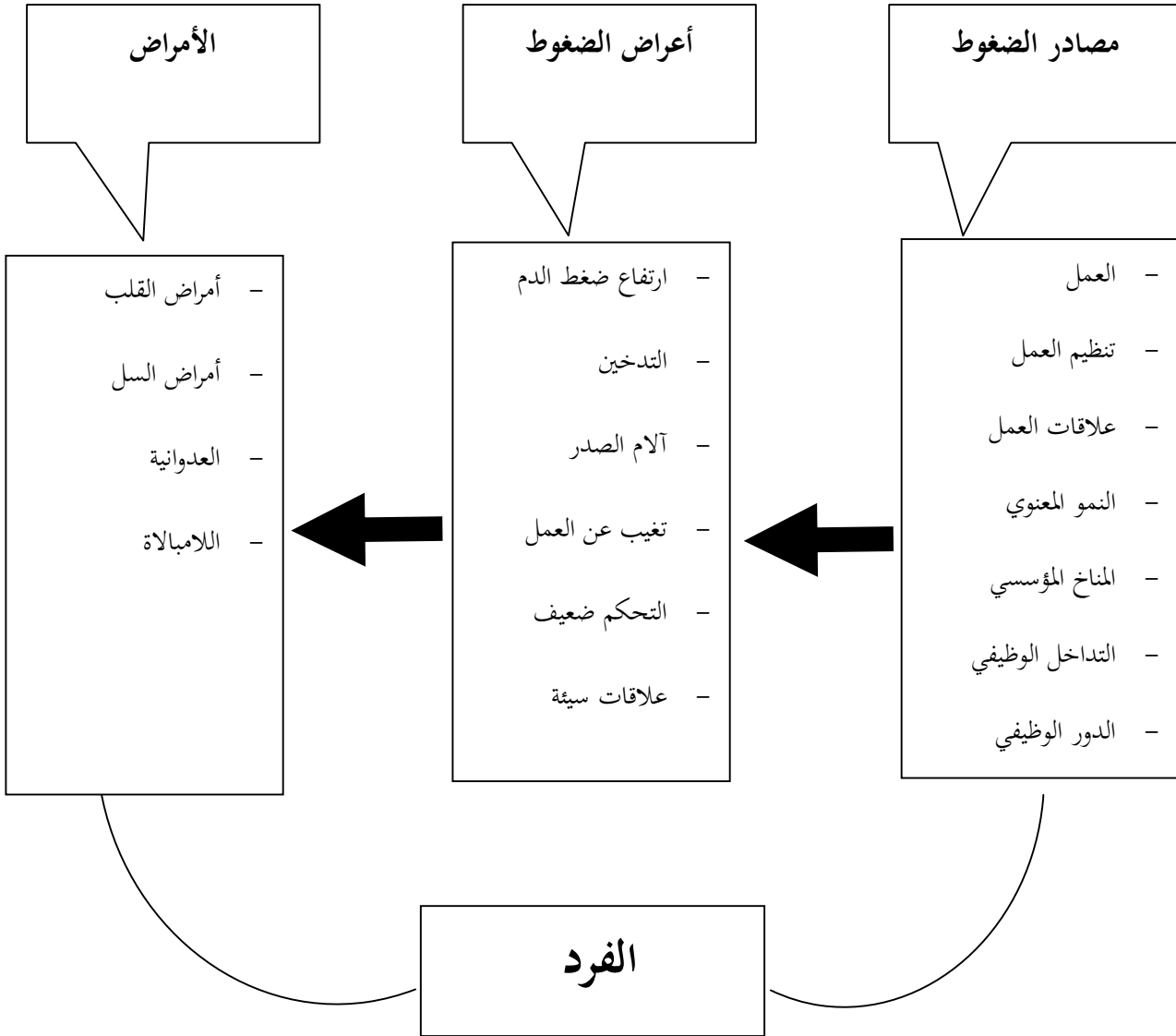
¹ حمدوي رشيد ، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة حالة الملحقة الجامعية مغنية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، قسم العلوم الاقتصادية ، الملحقة الجامعية مغنية، ص34.

² لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم ص 42.

³ إسماعيل الأشهب ، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلدي ورماس وكوينين-ولاية الوادي، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية ، 2016-2017، ص40.

⁴ لعجايلية يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 42-43.

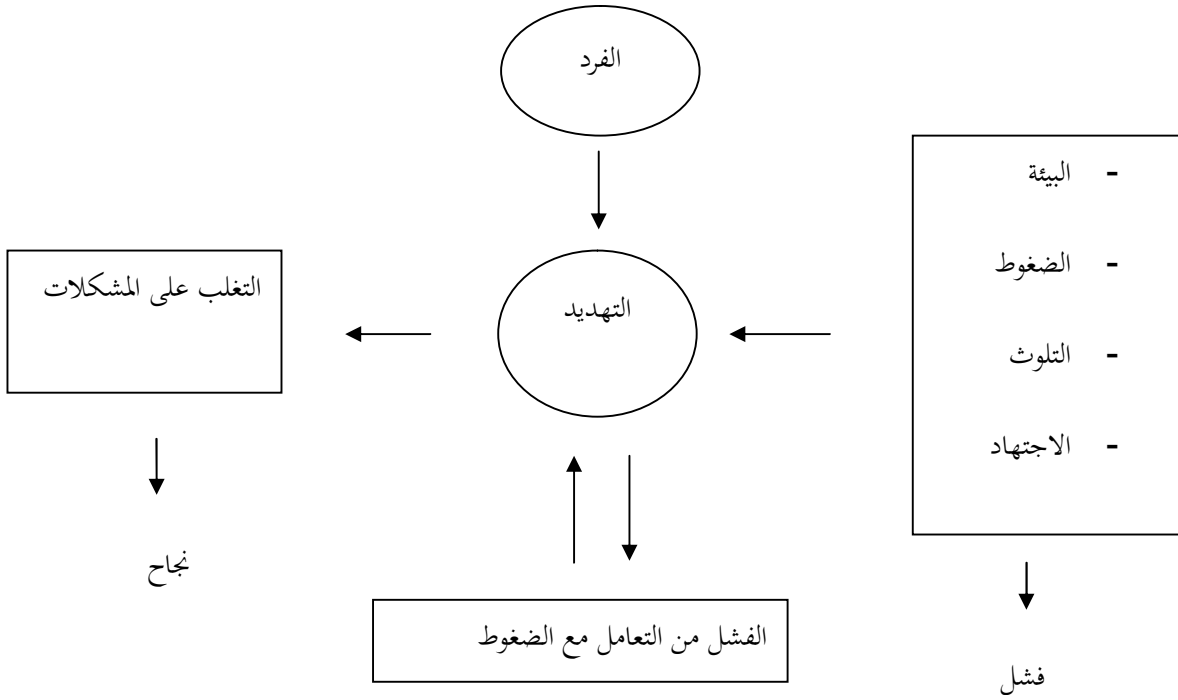
شكل رقم (1-6) : نموذج مارشال



المصدر: يوسف لعجايلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز لاستشفائي الجامعي بعنابة ، مذكرة ماجستير ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2014/2015، ص 43.

IV. نموذج كوبر (1979): يوضح نموذج كوبر أسباب وتأثير ضغوط العمل على الفرد، ويذكر أن بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطر يهدد أهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض ، مثل: أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات ويمكن رصد نموذج كوبر في الشكل التالي:

شكل رقم (1-7) : نموذج كوبر



المصدر: يوسف لعجايلية، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانية بالمركز لاستشفائي الجامعي بعنابة ، مذكرة ماجستير ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2014/2015، (غير منشورة) ص44

الفرع السابع: نظريات واستراتيجيات ضغوط العمل

أولاً: نظريات ضغوط العمل

النظرية الجسمية (الفسيولوجية): تركز الدراسات الفسيولوجية على أن الضغوط عبارة عن استجابات جسمية غير محددة لمثيرات وعناصر (ضواغط) في البيئة المحيطة، وان تأثير هذه الضغوط على الجسم يتم دون تقييم موضوعي للفرد لهذه الضواغط، أي أن هناك تأثير مباشر للضغوط على الجسم، بحيث تتعامل بعض أجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط. واهم هذه الأجهزة هو الجهاز الطرفي، ويتلقى الجهاز الطرفي إشارات عن المثيرات والضواغط المحيطة، ثم يقوم بالتأثير على جهازين آخرين في جسم الإنسان، الجهاز الأول هو الغدد الصماء، الجهاز الثاني هو الجهاز العصبي اللاإرادي.¹

النظريات الاجتماعية: تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه، وان وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله قد تسبب له الشعور بالضغط، والذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي، أو الشعور بالاغتراب، وعدم التكيف والشعور

¹ محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص 329-332.

بالظلم. وتعتمد إحدى النظريات الاجتماعية على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية ومستمرة، وان الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد وشعوره بالضغط وذلك من خلال :

- أن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية؛
 - أن مدى استقرار وقوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها؛
 - إن إتباع الأفراد للأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يتعرض له الفرد من تعارض وغموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة ويعني هذا أن الفرد الذي يشعر بتعارض أو غموض في الدور الذي يلعبه يكون ميالا لعدم إتباع الأنماط والمطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي ويشارك فيه؛
 - إن الشعور بالتعارض والغموض ينشا من احتلال الفرد لمركز أو شغله لوظيفة أو قيامه بأنشطة غير متوافقة أو غير منسجمة توقعناها من الفرد؛
 - إن عدم التوافق والانسجام في توقعات المراكز والوظائف والأنشطة ينشا من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات؛
- ومن خلال ذلك هناك ثلاثة عناصر ذات تأثير على الشعور بالضغط، وأنها تمثل عناصر هامة في تشكيل النظريات المقبلة وهذه العناصر هي:

- هيكل القيم والحاجات؛

- أنماط التكيف والدفاع النفسي؛

- إحداث الحياة الشخصية.

النظريات النفسية والسلوكية: تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضغط في الاستجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد، فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضغط وبين العناصر المثيرة لها، يؤدي ظهور هذه العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغط.

ولقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط ، وتشير عملية التقييم إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ما هي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة؛

ولقد استطاع التقدم العلمي أن يتوصل إلى تقسيم الناس إلى نوعين من الشخصية وذلك في علاقتها بالضغط والتوتر، وهذين النوعين هما: الشخصية(أ)، والشخصية (ب).

ثانياً : استراتيجيات ضغوط العمل

✚ إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الفرد أن يتجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها:

- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل: المشي، الركض، السباحة....، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيره¹
- الاسترخاء: يؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتقلل في عملية التنفس ويتم اتخاذ وضع مريح؛
- التأمل: حيث يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي؛
- الفكاهة: تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتحقيق الضغوط التي يواجهها الناس؛
- شبكة العلاقات: وذلك من خلال تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل؛
- الاهتمام بالفرد: وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعائلية والاجتماعية للفرد، وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤوليته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغييرات في نمط الحياة.²

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

تشير الجهود البحثية إلى تنوع الآراء بخصوص طبيعة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، والتي يمكن توضيحها. حيث نجد اتجاهين لعلاقة الضغوط العمل بالرضا الوظيفي فهناك من يراها أنها علاقة طردية وهناك من يراها بأنها علاقة عكسية.

الفرع الأول: العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

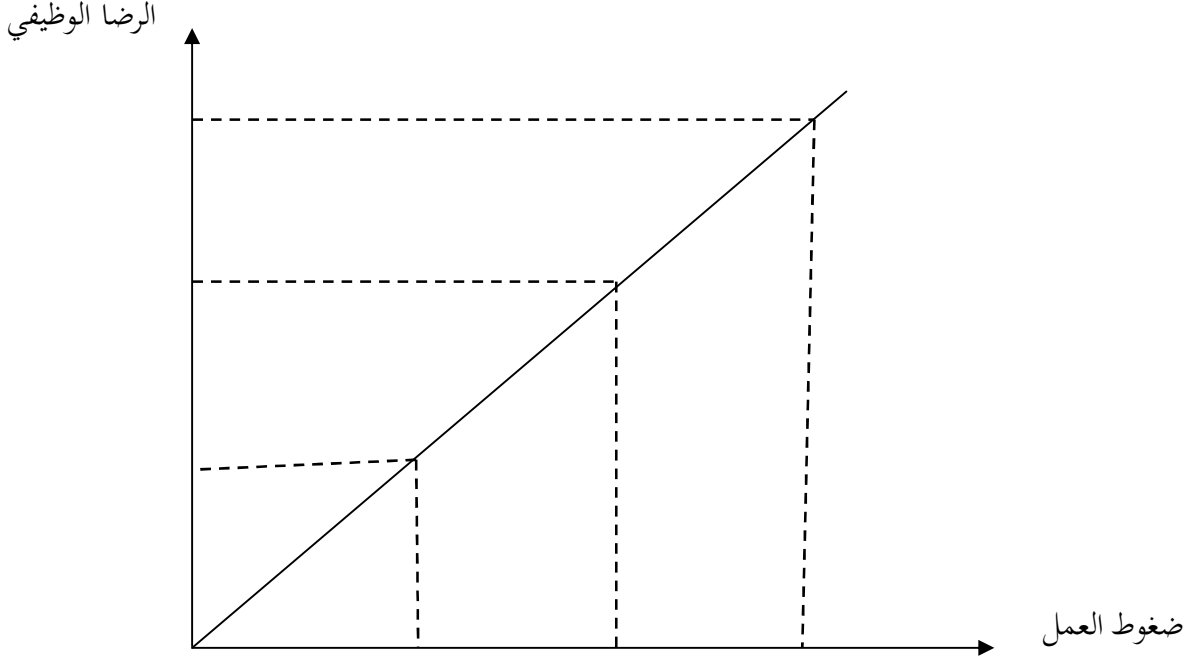
يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وعلى أنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تعطي فرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد

¹ - بودرهم كتر، اثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الايجابي، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب -جامعة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي الطور الثاني، جامعة قاصدي، مرياح - ورقلة-، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم التسيير، 2017-2018، ص16.

² - فهيمة حمدي، اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني صالح بعين البيضاء، أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة أم البواقي، 2013-2014، ص18.

من ثقتته ، 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.

الشكل رقم (1-8): العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي



المصدر: شاطر شفيق، مرجع سابق ذكره، ص122.

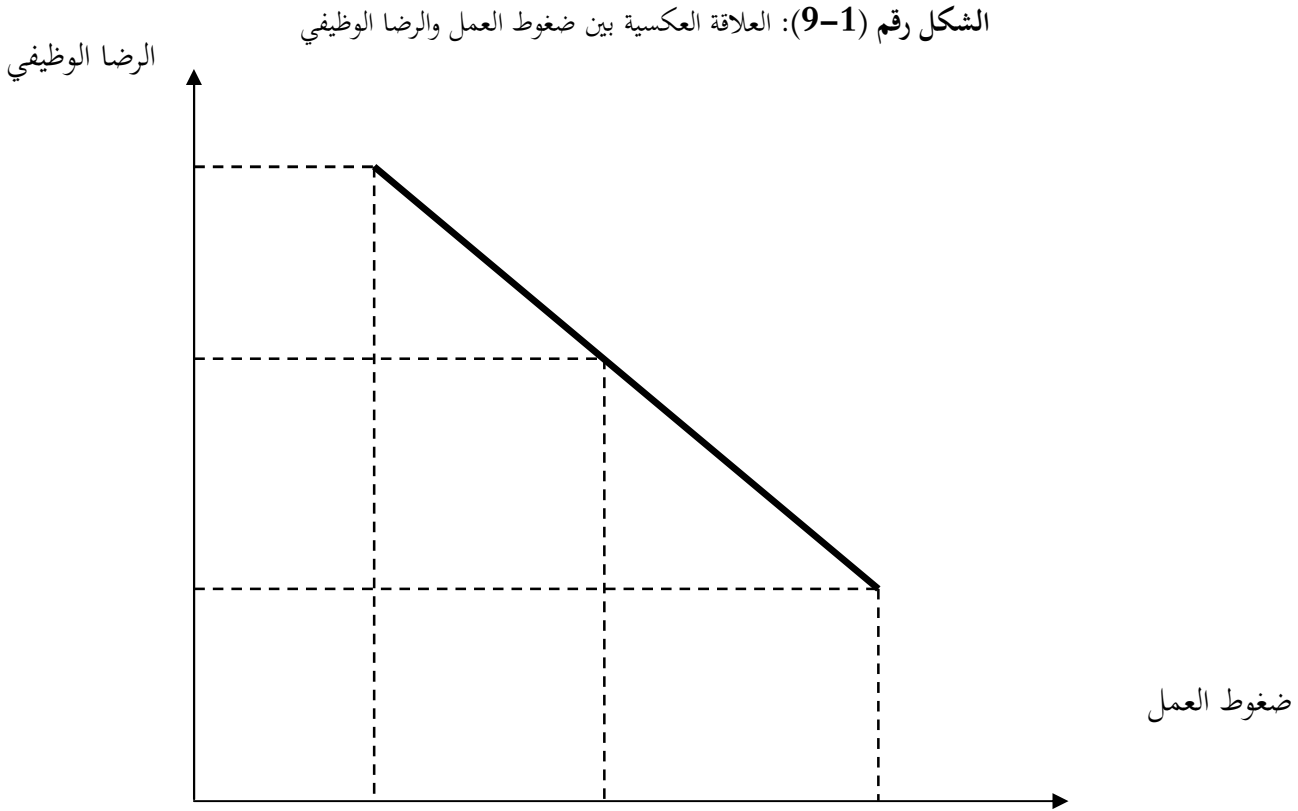
يبين الشكل أعلاه العلاقة الطردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، حيث كلما ازدادت مستويات ضغوط العمل ازداد معها مستوى الرضا الوظيفي .

الفرع الثاني: العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

لقد لقي الاتجاه تأييداً كبيراً من قبل الباحثين في الدراسات التطبيقية ، حيث توصل كل من ستيفي وجونز 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 عام 1994 على 168 مورد بشري يعمل في منظمات تستخدم تكنولوجيات عالية ، أن فقدان المورد البشري للدعم من قبل الرؤساء والزملاء وفقدانها للسيطرة على الأعمال والمهام اليومية، وكذا التزامها الكبير بتنفيذ القواعد والإجراءات البيروقراطية عزز من شعورها بعدم الرضا الوظيفي وياحساسها بضغط عمل بدرجة أعلى وذكر أيضا اريس وارينت عام 1998 انه إذا لم يتم الكشف مبكراً عن مستويات ضغوط العمل المرتفعة فان ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي

، وما يترتب عن ذلك من ارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وانخفاض في الإنتاجية¹. والشكل التالي يلخص العلاقة العكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي:



المصدر: إيمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة

دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية 2002، ص 78-79.

يوضح الشكل أعلاه وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث كلما ارتفعت مستويات ضغوط العمل قابله ذلك انخفاض في مستويات الرضا الوظيفي

الفرع الثالث: العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

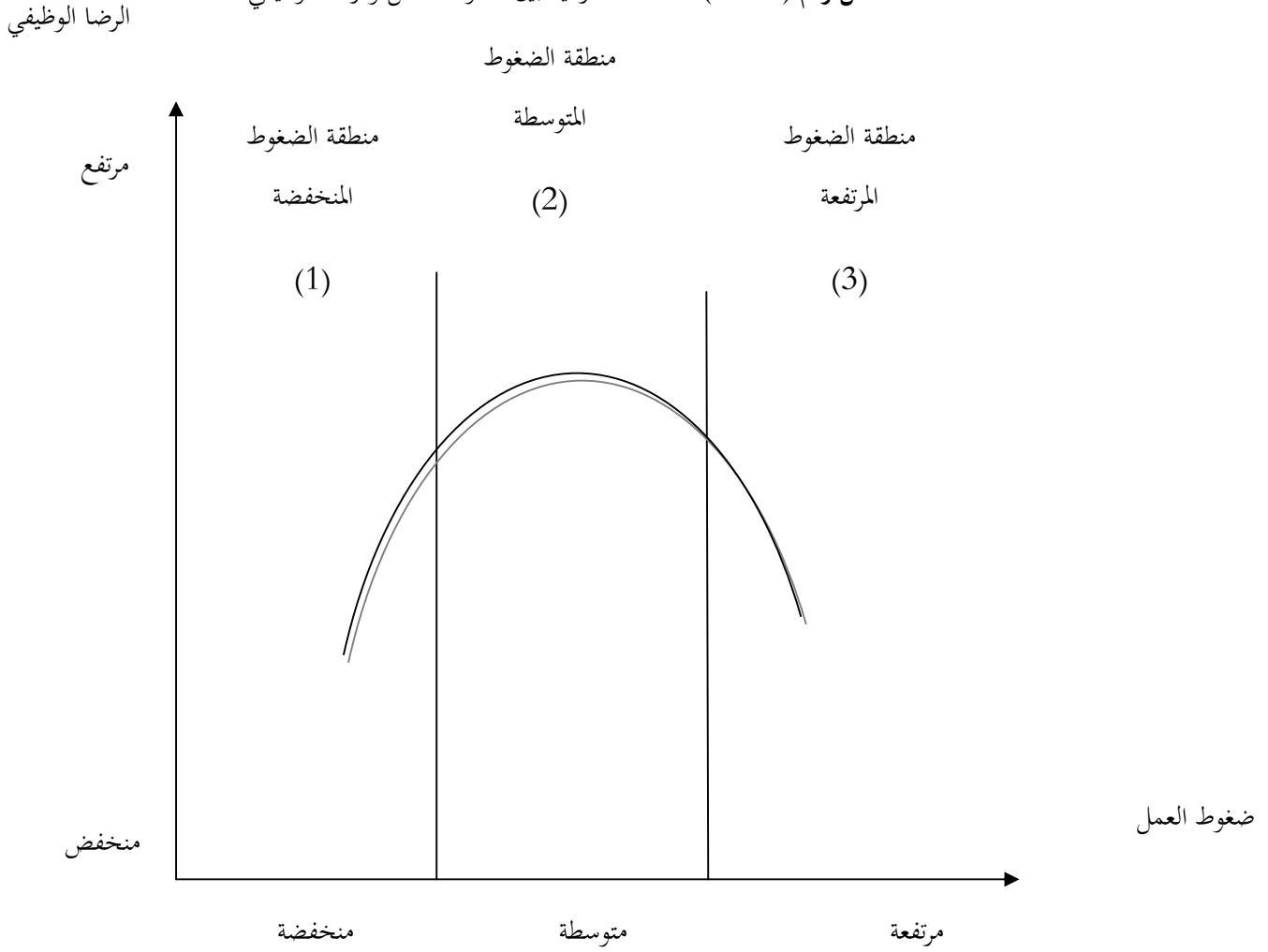
"يرى أنصار هذا الاتجاه أن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي تأخذ شكل مقلوب للحرف U".

والشكل التالي يلخص العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي².

¹ إيمان جودة، رندة اليافي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الأول، سورية 2002، ص 78-79.

² شاطر شفيق، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء-سولغاز، رسالة ماجستير، جيجل، 2010، ص 124.

الشكل رقم (1-10): العلاقة الشرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي



المصدر: Dorothy m, stewart, op.Cit, p128

يوضح الشكل أعلاه ثلاث مناطق للضغوط ، تمثل المنطقة الأولى منطقة الضغوط المنخفضة السلبية ، أين يتعرض المورد البشري لمستوى منخفض من ضغوط العمل، يكون تأثيرها محدودا على الرضا الوظيفي ، فهي لا تخلق الحماس الكافي الذي يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي.

أما المنطقة الثانية فهي تمثل منطقة الضغوط المتوسطة الايجابية، أي أين يتعرض المورد البشري لمستويات معتدلة من الضغوط تدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما يؤدي إلى تحسين رضاه الوظيفي ، أما المنطقة الثالثة والأخيرة فهي تمثل منطقة ضغوط المرتفعة السلبية التي تزيد عن قدرة تحمل المورد البشري لها، فعندما يتعرض هذا الأخير لضغوط متزايدة نتيجة عوامل بيئية خارجية أو فردية فعندئذ تكون ضغوط العمل ذات تأثير سلبي على الرضا الوظيفي .

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

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

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل و الرضا الوظيفي

سنحاول خلال هذا المبحث عرض لأهم الدراسات السابقة حول موضوع اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي باللغة العربية واللغة الأجنبية ثم المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة، ثم عرض لمجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث و الأطروحات كما يلي :

1- دراسة " شاطر شفيق " بعنوان : اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل 2010

نوع الدراسة: رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة أعمال ؛

هدفت هذه الدراسة إلى: إلقاء الضوء على ضغوط العمل ، للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ، ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط. تكونت عينة الدراسة من 238 عاملا موزعين على ثلاثة أصناف وظيفية من إطارات، أعوان التحكم، وأعوان التنفيذ. و هي التي وافق مديرها على التعاون مع الباحثين لإجراء هذه الدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما انه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته؛
- يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى هي الطريقة غير المباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (حوادث العمل، تغيب عن العمل، دوران العمل....) و الثانية هي طريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان)، هذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها؛
- يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما انه يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة.¹

2- دراسة حمدوني رشيد " بعنوان الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة حالة الملحقة

الجامعية - مغنية- 2016

نوع الدراسة: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية

¹ شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره.

هدفت هذه الدراسة إلى:

- توضيح ماهية ضغوط العمل والتعرف على النتائج المترتبة عنها، وعلاقتها بالرضا العام للفرد والمنظمة وكذلك التعريف بمهنة التدريس الجامعي وخصائصها والدور الذي يؤديه الفاعلون بها؛
- التعرف على مستويات الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي¹؛
- التعرف على مستويات الأداء المنخفضة والمرتفعة من خلال أنواع الضغوط المهنية.

من نتائج هذه الدراسة نجد:

- ضغوط العمل لها تأثير ووزن نسبي في مستوى أداء الأستاذ الجامعي سواء كان هذا التأثير جسمانياً أو فكرياً ولا يتناسب مع قدراته الحالية.

3- دراسة "بن خيرة عبد الرحمان ، بن دراح عبد الله " بعنوان " اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي بجح - مصلحة الاستعجالات -

2017

نوع الدراسة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة ذات هدف الوسيلة ؛
- ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة الخدمائية ؛
- توسيع معلومات الدارس في مجال تخصصه فهي تفيد في اكتساب الخبرات المنهجية في البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية؛
- تطبيق ما تعلمناه نظرياً واكتساب خبرة تمهد الطريق أمام الاندماج.

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من نتائج نذكر منها:

- يعاني العاملون من مشكلات تتعلق بعبء العمل من بينها) الشعور بالتعب والإرهاق لكثرة العمل، عدم وجود وقت للراحة أثناء الدوام، العمل الموكل لدى بعض العمال ليس في حدود طاقتهم)؛
- يعاني العاملون من مشكلات تتعلق بظروف العمل مثل: (كثرة الضوضاء في مكان العمل، سوء الإضاءة والتهوية وغيرها)؛
- يعاني العاملون من مشكلات تتعلق بعدم فهمهم لأدوارهم في البداية منها) تداخل المسؤوليات وعدم وضوح الأدوار، عدم وضوح طبيعة الحال، عدم إدراك العاملين مدى مساهمة أعمالهم في تحقيق أهداف البداية).²

¹ حمدوني رشيد، مرجع سبق ذكره.

بن خيرة عبد الرحمان ، بن دراح عبد الله، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي بجح - مصلحة الاستعجالات -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، 2017.

4- دراسة "وئام الفاتح عمر عباس بعنوان" ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية) 2018

نوع الدراسة: بحث تكميلي للحصول على شهادة الماجستير العلوم في إدارة الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا الوظيفي؛
 - معرفة مستويات ضغوط العمل عند الموظفين وقياسها؛
 - وضع استراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط؛
 - تقديم حلول للمشاكل التي تواجه العامل والتي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي لها.¹
- توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من نتائج هيا:
- هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على مستوى علاقات المجاملة؛
 - لا توجد هناك علاقة إيجابية معنوية بين عبء العمل والرضا الوظيفي؛
 - توجد هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

5- دراسة قالي حمزة" بعنوان" ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي " 2020

نوع الدراسة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم والعمل

هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي؛
- تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء عند الأستاذ الجامعي؛
- التعرف على درجة ضغوط العمل عند الأستاذ الجامعي؛
- التعرف على الآثار المترتبة نتيجة تعرض الأستاذ الجامعي لضغوط العمل؛
- التعرف على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل والآثار السلبية لها على أداء الأستاذ الجامعي.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية

- إن عبء العمل لا يؤثر على أداء الأستاذ الجامعي وان بيئة العمل التي يعمل بها الأستاذ من بين الأسباب الرئيسية لضغوط العمل التي لها علاقة بأداء الأستاذ الجامعي.²

وئام الفاتح عمر عباس، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية)، بحث تكميلي للحصول على درجة الماجستير للعلوم في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، السودان 2018.

في علم الاجتماع، تخصص: التنظيم قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي - مذكرة ماستر والعمل، أم البواقي، 2020.

6- دراسة" تلي سعيدة، محسن عواطف،ميموني صابرين"بعنوان:"اثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية 2021.

نوع الدراسة: مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد5، العدد02.

هدفت هذه الدراسة إلى: إلى التعرف على اثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية ، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قدرت ب 42فرد من اجمالي93طبيب بالمؤسسة ، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

-مستوى متع لضغوط العمل لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية وقد تم إثبات صحة الفرضية الأولى من خلال فقرات الاستبيان في الجزء الثاني؛

-مستوى مرتفع لمشاركة المعرفة لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية وقد تم إثبات صحة الفرضية الثانية إلى حد ما من خلال المتوسط الحسابي لفقرات الاستبيان في المحور الأخير حيث ظهرت بمستوى مرتفع؛¹

-وجود علاقة مستوى ضغوط العمل ومستوى مشاركة المعرفة لدى الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $a < 0.05$ وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة من خلال وجود علاقة ارتباطية ايجابية بنسبة (64.8%).

7- دراسة" مريم منداس و نهاد تيفور " بعنوان : ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة - دراسة حالة المحافظة العقارية بالبرواقية - 2022

نوع الدراسة: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال؛

هدفت هذه الدراسة إلى: محاولة معرفة ما المقصود بضغوط العمل والرضا الوظيفي، ومعرفة العلاقة التي بينهما، وما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من 40 فرد من عمال المحافظة العقارية؛

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ضغوط العمل من أكثر الظواهر تأثيرا على الفرد ، كما يوجد لها عدة مصادر فمنها ما هو مرتبط بالفرد نفسه ومنها ما يتعلق بالمنظمة، ولا يترتب عنها آثار سلبية فقط بل هناك أيضا الايجابية والتي تكون مرغوبة من قبل الأفراد؛

- الرضا الوظيفي يمثل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم وهو الشعور الايجابي الذي يحمله الفرد اتجاه وظيفته، كما انه يتأثر بجملة من العوامل تتمثل في الترقية، الأجر، ساعات العمل، ..الخ. كما يتم قياسه باستخدام أساليب متعددة يمكن إدراجها بمجموعتين مجموعة المقاييس الذاتية والمقاييس الموضوعية، أما حالة عدم الرضا لدى الفرد فتجسد في مظاهر متعددة كالأضطراب والغياب ومعدل دوران العمل...الخ؛

¹ والمالية، المجلد5، العدد02، 2021، 02. تلي سعيدة، محسن عواطف،ميموني صابرين، ناثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية ،مجلة العلوم الإدارية

- هناك علاقة ارتباط طردية موجبة وقوية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.¹
- 8- دراسة جابر اويش، تاج الدين بالي، زكرياء بوترة، عبد الرحمان عية بعنوان: "اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للأصلاح ENASEL بالمغرب). 2022
- نوع الدراسة: مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
- هدفت هذه الدراسة إلى:

- الاطلاع على مفهوم ومصادر وأنواع ضغوط العمل؛
- معرفة أهم نظريات ضغوط العمل ومراحل وأثاره؛
- معرفة الأداء الوظيفي للعاملين؛
- التعرف على محددات الأداء والعوامل المؤثرة فيه؛
- إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.²

نتائج الدراسة :

- المؤسسات الجزائرية تسيير وفق نظام مليء بالتعقيدات والتغيرات؛
- تسعى المؤسسات من اجل البحث عن طرق لمعالجة المشاكل المتعلقة بضغط العمل؛
- ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء العاملين وبالتالي أداء المؤسسة؛
- يرتبط مفهوم ضغوط العمل ارتباطا وثيقا بمستوى الأداء؛
- سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة هي نتائج الضغوط التي تؤثر مباشرة من بيئة العمل.

المطلب الثاني: دراسات الأجنبية

- 1- دراسة محمد إبراهيم العطوي بعنوان "اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية". 2004.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة.

- هدفت هذه الدراسة إلى:- تحديد مستوى ومصادر ضغوط العمل الموجودة في المؤسسة من وجهة نظر الباحثين؛
- تحليل العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والثابتة؛
- التعرف على مدى تأثير هذه الضغوط على الرضا الوظيفي من وجهة نظر الباحثين؛
- التعرف على تأثير العوامل الديمغرافية على الرضا الوظيفي للعاملين.

نتائج الدراسة: - هناك علاقة ارتباطية بين مصادر ضغوط العمل ، مع الرضا الوظيفي ، حيث بلغت قيمة هذه العلاقة على الصعيد الكلي (0.75).

مرم مندا، محاد تيفور، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة -دراسة حالة المحافظة العقارية بالبيروقراتية-، مذكرة ماستر، تخصص : إدارة أعمال، جامعة الدكتور يحي فارس-المدية-2022.

²اويش، بالي، بوترة، عية، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر، تخصص : إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي- 2022.

-وجود اثر ذو دلالة احصائية للمتغيرات المستقلة (مصادر الضغوط) في المتغير التابع (الرضا الوظيفي).
-لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين تصورات المبحوثين تجاه مصادر الضغوط والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الديمغرافية.¹

-2 دراسة (Rabina , Shehla , Delaware(2008)

Occupational stress and its effect on job performance a case study of medical house officers of district abbotabad.

هدفت هذه الدراسة إلى : دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وأجريت هذه الدراسة في باكستان مقاطعة أبو تباباد على جميع العاملين في المنطقة من الضباط وعددهم 55 ضابطة، وقد تم استخدام الاستبيان في الحصول على المعلومات وتم تحليلها بالطرق الإحصائية وتشمل الإحصاءات الوظيفية ومعامل الارتباط سيرمان والانحدار المتعدد.
نتائج الدراسة: وجود تأيد قويا بالافتراض القائل انه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيرا إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.²

-3 دراسة ميسون سليم السقا بعنوان: "اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة 2009.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى:- التعرف على ابرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة. التعرف على الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية.
معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس ، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الرتب الشهري) وكل من ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.
نتائج الدراسة: - عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل.
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وعملية اتخاذ القرارات فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن صراع الدور زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرارات فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن غموض الدور زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.

¹ محمد إبراهيم العطوي، اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2004.

² عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير الجامعة الاسلامية غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، 2009.

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تدني فرص التقدم والنمو الوظيفي، فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن تدني فرص التقدم والنمو الوظيفي زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات.¹

4- دراسة عبد القادر سعيد بنات، بعنوان: " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة 2009.

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.

هدفت هذه الدراسة إلى: - التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء لدى العاملين بشركة الاتصالات.

- تهدف الدراسة للتوصية بوضع حلول لرفع كفاءة الأداء في الشركة بناء على تحديد ضغوط العمل على الموظفين.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

- التعرف على مستويات الأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات.

- التعرف على اثر ضغط العمل على مستوى أداء الشركة بشكل عام.

نتائج الدراسة: عب العمل الذي يتعرض له الموظفون في شركة الاتصالات الفلسطينية مقبول ولا يسبب ضغط العمل زائد

عليهم ويعود ذلك أن 65% من الشباب العاملين في الشركة عنصر الشباب ومن ذوي الخبرات وأعداد الموظفين تتناسب مع الأعمال التي يقومون بها.

ظروف العمل الملائمة ومناسبة للأعمال التي يقوم بها الموظفون ويرجع ذلك إلى مواكبة الاتصالات الفلسطينية للتطور في جميع المجالات منها ظروف العمل .

عدم تعرض الموظفين لصراع دور وغموض دور وذلك لتمتع الموظفين بالخبرة والمهارة والكفاءة لأداء الأعمال المطلوبة منهم لوجود وصف وظيفي واضح لجميع العاملين داخل الشركة.²

5- دراسة خليفات والمطارنة (2010) بعنوان: " اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المدارس الأساسية الحكومية إقليم جنوب الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى: -تحديد اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لمديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن،

وقد تم تطوير الاستبيانين ثم توزيعهما على عينة الدراسة المتكونة من 331 مدير ومديرة و985 معلم ومعلمة ، وقد توصلت

الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان هناك متوسط وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط

العمل يؤول لمتغير الجنس ، المستوى التعليمي، العمر و الحالة الاجتماعية.³

¹ ميسون سليم السقا ، اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ، دراسة قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الإسلامية ، عمادة

الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة 2009.

² عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق..

³ ميسون سليم السقا، مرجع سابق.

6- دراسة أبو رحمة محمد حسن خميس، بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة. 2012

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة أعمال ؛

هدفت هذه الدراسة إلى: تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة ، وشملت عينة الدراسة 56 محافظة كانت نتائج الدراسة أن أكثر الباحثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور ، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى المتغيرات الديمغرافية، من نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين بهذه المحافظات.¹

7- دراسة إيمان عبد الرضا محمد (2017) بعنوان: " تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقنية الزعفرانية ببغداد".

نوع الدراسة: مقال محكم في مجلة التقني، المجلد رقم ثلاثون العدد رقم 4.

هدفت هذه الدراسة إلى:- التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المتدربين كالمترتبة بالوظيفة من حيث (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، التطور الوظيفي).²

نتائج الدراسة: - وجود علاقة ارتباط موجبة ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل كالأداء الوظيفي ما عدا المتغير الفرعي (غموض الدور) حيث كانت علاقة ارتباط سالبة. - هناك تأثير لضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية و اللغة الأجنبية ذات العلاقة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتوضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها

¹ أبو رحمة محمد حسن خميس، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2012. إيمان عبد الرضا محمد، تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقنية الزعفرانية، مقال محكم في مجلة التقني، المجلد رقم ثلاثون العدد رقم 4، 2017.

الجدول رقم (1-1): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه الشبه	أداة جمع المعلومات	اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
	المنهج المستعمل	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
	أداة تحليل المعلومات	تم الاعتماد على برنامج الإحصائي كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة.
	نوع القطاع	أجريت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في القطاع العام .
أوجه الاختلاف		بالرغم من أوجه التشابه إلا انه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، الأبعاد.

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الجدول رقم (2-1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسة في بيئة عربية وأجنبية وكانت في السنوات 2022/2004	تمت الدراسة في المؤسسة على عينة من العاملين في مختلف الوظائف بمؤسسة مغرب سيراميك الزاوية العابدية-تقرت- خلال الموسم 2023/2022.	من حيث الزمان والمكان
تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع العام والخاص والمنظمات الحكومية وغير حكومية	تمت الدراسة الحالية في القطاع العام (القطاع الاقتصادي والتجاري)	من حيث نوع القطاع
اغلب الدراسات السابقة تناولت المتغيرين معا أو احد متغيرات الدراسة الحالية ، مشاركة المعرفة ، اتخاذ القرارات.	حاولت هذه الدراسة التعرف على مستوى ضغوط العمل ومدى تأثيره على الرضا الوظيفي للعمال في مؤسسة مغرب سيراميك الزاوية العابدية -تقرت-	من حيث متغيرات الدراسة
تناولت أبعاد مختلفة لكلا المتغيرات التابع والمستقل.	تناولت الدراسة الحالية أبعاد للمتغير المستقل ضغوط العمل التي تشمل الظروف المادية للعمل، عبء العمل، صراع الدور، المشاركة في اتخاذ القرار، المكافأة. أما المتغير التابع الرضا الوظيفي تناولت عبارات	من حيث أبعاد الدراسة
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة اقل واكثر من عينة الدراسة الحالية.	تناولت الدراسة الحالية عينة مكونة من 44 عامل من مختلف الوظائف من مؤسسة مغرب سيراميك	من حيث العينة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الرابع: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقفنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالا من الاستفادة حيث تمتثل تلك النقاط فيما يلي :

تمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة؛
- ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق؛
- الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
- صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة؛
- تحديد مشكلة الدراسة؛
- توضيح أهمية و أهداف الدراسة؛
- فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل؛
- أخذ توقعات أولية نتائج الدراسة الحالية الشيء الذي يساعد في بناء الفرضيات؛
- الاستفادة من بعض الاقتراحات والتوصيات .

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث خصصنا المبحث الأول منه للأدبيات لضغوط العمل والرضا الوظيفي، من خلال التطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي ، بالإضافة إلى الإطار النظري لضغوط العمل حيث تطرقنا فيه إلى مفهومه، أهميته؛

أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، العينة، وكذلك أهم النتائج المتوصل إليها، وفي الأخير قمنا بعقد مقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها؛

أما فيما يخص معرفة دور واثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي من الناحية التطبيقية في مؤسسة مغرب سيراميك فسنقوم بتبينه في الفصل الموالي من البحث.

الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية لأثر ضغوط العمل
على الرضا الوظيفي دراسة
ميدانية في مؤسسة مغرب
سيراميك - تقرت -

تمهيد:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك -تقرت-، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من عمال المؤسسة. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى : عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سنتناول هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة من خلال التعرف على المنهج المتبع، من خلال توضيح أسلوب الدراسة، مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة (تقديم المؤسسة محل الدراسة)

أولاً: تعريف المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة مغرب سيراميك)

هي مؤسسة ذات مسؤولية محدودة تقوم بصناعة الخزف تم إنشاؤها سنة 2000 وانطلقت في الإنتاج ابتداء من الثلاثي الرابع لسنة 2004 ب 130 عامل وتقع في المنطقة الصناعية لبلدية الزاوية العابدية-تقرت- ويقدر رقم أعمالها ب 200000000 وانهجت الشركة نظام الإدارة النوعية وإدارة المحيط. كما تم تحديد آلات الشركة بنسبة 50% في سنة 2017؛ تقع شركة مغرب سيراميك في المنطقة الصناعية لبلدية الزاوية العابدية -تقرت- بمحاذاة الطريق الوطني رقم 03 شرقا وشركة جديع للقمح غربا والمنطقة السكانية شمالا و ملبنة خاصة جنوبا.

ثانيا: مهام شركة مغرب سيراميك:

شركة مغرب سيراميك متخصصة في صناعة وتجارة مربعات السيراميك لطلاء الجدران ومنتجاتها التجارية توزع في كل أنحاء الوطن من طرف المصنع.

ثالثا: أهداف الشركة

- المردودية المالية و التجارة ضرورية لتطورها؛
- تحقيق الأهداف المسطرة لها؛
- ضمان الجودة والتمن لزيائتها.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

أولاً: عينة الدراسة

أجريت الدراسة الحالية على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وهم الأفراد العاملين بالمؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك الزاوية العابدية - تقرت- من العمال العاملين فيها بمختلف وظائفهم ، وقد تم توزيع 80 استبيانا الكترونيا و وراقيا ، وتم استرجاع 64 ، وبالتالي تم معالجة 44 استبانة وهي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة ، والجدول التالي يوضح توزيع الاستبيانات :

الجدول رقم (2-1): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الغير مسترجعة	الاستبيانات الصالحة
العدد	80	64	16	44
النسبة المئوية	%100	%64	16%	44%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الاستبيانات المعدة

ثانيا: متغيرات الدراسة

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والمتغير المستقل (ضغوط العمل)، كلا المتغيرين تم الاعتماد في تحليلها على معطيات المؤسسة محل دراسة ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (2-2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
المتغير التابع	الرضا الوظيفي
المتغير المستقل	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

أولا : منهج الدراسة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات وتحليل البيانات، وجب اختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الباحث، من اجل الوصول إلى الغاية التي بني من اجلها البحث ، ونظرا لطبيعة موضوع هذه الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي تحليلي وهو المنهج الذي يعتمد على اغلب الباحثين للحصول على بيانات دقيقة وتصور صحيح للواقع الاجتماعي المدروس محل الدراسة المتمثل في ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي.

ثانيا: مصادر جمع البيانات :

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة اعتماد على مصدرين أساسيين هما:

1- المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي في الجزء النظري للدراسة اعتمادنا على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمقالات

و أطروحات دكتورا ، التي تنوعت بين العربية والأجنبية؛

2- المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة ، تم اللجوء إلى الاستبيان كأداة أساسية للدراسة .

المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية والوسائل المناسبة التي تستخدم لجمع المعلومات ، والتي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة ، حيث يستطيع من خلالها معرفة واقع أو ميدان الدراسة. ولأن أدوات جمع البيانات متعددة ومتنوعة، فإن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته تفرض انتقاء الأدوات المناسبة على جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل تلك البيانات.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة .

أولا: الاستبيان

تم إعداد استبانة خصيصا لغرض جمع البيانات ، وتم توزيعها على مجتمع الدراسة ، وتم تحليل نتائج الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss22 وقد تم إعداد الاستبانة على نحو الأتي: (انظر الملحق رقم....(1)).

المحور الأول: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية للعاملين بالمؤسسة محل دراسة (الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، عدد سنوات العمل، الوظيفة)؛

المحور الثاني: يتعلق بضغوط العمل بأبعاده(الظروف المادية للعمل، عبء العمل، صراع الدور، المشاركة في اتخاذ القرار، المكافأة) ويحتوي على 19 عبارة؛

المحور الثالث: يتعلق بالرضا الوظيفي ويحتوي على 21 عبارة.

ثانيا: المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج المتحصل عليها من طرف الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع بعض عمال مؤسسة مغرب سيراميك.

الفرع الثاني: أدوات الإحصائية

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج excel2007؛

والاستعانة ببرنامج spss22 للمعالجة، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على النحو التالي:

✓ قياس معامل ثبات ألفا كرونباخ؛

✓ التكرارات والنسب المئوية؛

✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛

✓ معامل الارتباط الخطي لبيرسون ؛

✓ معامل الانحدار الخطي المتعدد؛

✓ تحليل التباين الأحادي والثنائي (T-test / ANOVA).

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم إجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من مقياس من اجل تسهيل عملية معالجتها كالأتي:

الجدول رقم (2-3): يوضح مقياس ليكرت الخماسي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: وليد فرا ، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج spss الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص7.

بعد اختبار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عينة الدراسة ؛

- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائياً؛
- المدى تحديد طول الفئة = (أعلى درجة موافق بشدة) - (أدنى درجة (غير موافق بشدة) / عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل هم مرتفعة، منخفضة، متوسطة).
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة = 5-1=4
- ثم نقسم المدى على عدد الفئات $0.8=5/4$ وبعد ذلك يضاف إليها (0.8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالأتي:

الاتجاه العام	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
مجال المتوسط الحسابي المرجح	من (5 - 4.2)	من (4.2 - 3.4)	(3.4 - 2.6)	من (2.6 - 1.8)	من (1.8 - 1)

المصدر: وليد فرا، مرجع سابق، ص7.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان:

لاختبار مدى صدق وثبات الاستبيان والتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان لكل محور على حدا فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق من ذلك.

❖ **صدق المحكمين:**

و لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي (انظر الملحق 02)

❖ **ثبات الاستبيان:**

يعبر عن مدى استقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان ، بحيث يوضح ما إذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجددا على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف ، وتم الاعتماد في ذلك على معامل الثبات " ألفا كرونباخ" بالاستعانة ببرنامج spss، لأنه يعد احد أهم طرق قياس الثبات ، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-4) : نتائج اختبار ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	21	0.713
ضغوط العمل	19	0.885
المجموع	40	0.750

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-4) نلاحظ أن معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل من المحور الأول: ضغوط العمل بلغت %88.5 وهي قيمة مرتفعة، والمحور الثاني: الرضا الوظيفي بلغت %71.3 وهي قيمة مرتفعة، أما قيمة ألفا كرونباخ الإجمالية بلغت %75 وهي مقبولة لأنها أكبر من المعامل %60، مما يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة لاستوفاء متطلبات الدراسة، وان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويعتبر صادق لما وضع لأجله.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا المبحث إلى عرض النتائج التي توصل إليها من عمليات التحليل الإحصائي وإظهار العلاقة بين متغيرات الدراسة المدروسة بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي ذكرتها سابقا.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المعلومات الشخصية وصولا إلى إجاباتهم على عبارات محاور ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إضافة إلى عرض نتائج الدراسة مجموعة من الارتباطات.

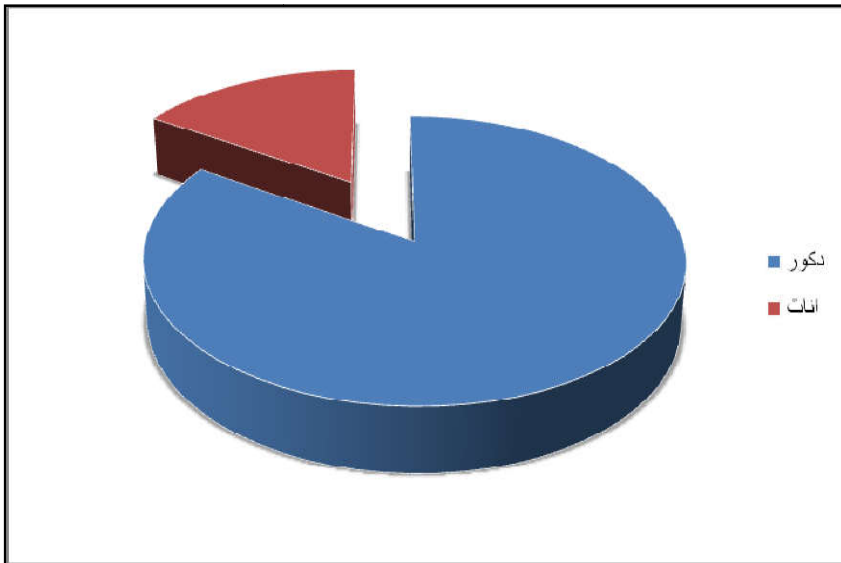
الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمعلومات الشخصية:

أولا: الجنس: توزيع العاملين حسب الجنس وفقا لما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-5) : توزيع العاملين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	37	84.1%
إناث	7	15.9%
المجموع	44	100%

الشكل رقم (2-1) : توزيع العاملين حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excelle

يتضح من الجدول رقم (2-5) والشكل رقم (2-1) أن (37) من أفراد العينة ذكورا بنسبة 84.1% من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد الإناث (7) بنسبة 15.9% من الحجم الإجمالي للعينة. و السبب في ذلك يعود إلى طبيعة النشاط الذي تزاوله المؤسسة في القطاع الاقتصادي، حيث أن هذا النوع من الأعمال يتسم بالصعوبة و الجهد العضلي للتعامل مع الآلات والمعدات والأوزان ثقيلة وهذا ما يتطلب وجود العنصر الذكري أكثر من الأنثوي.

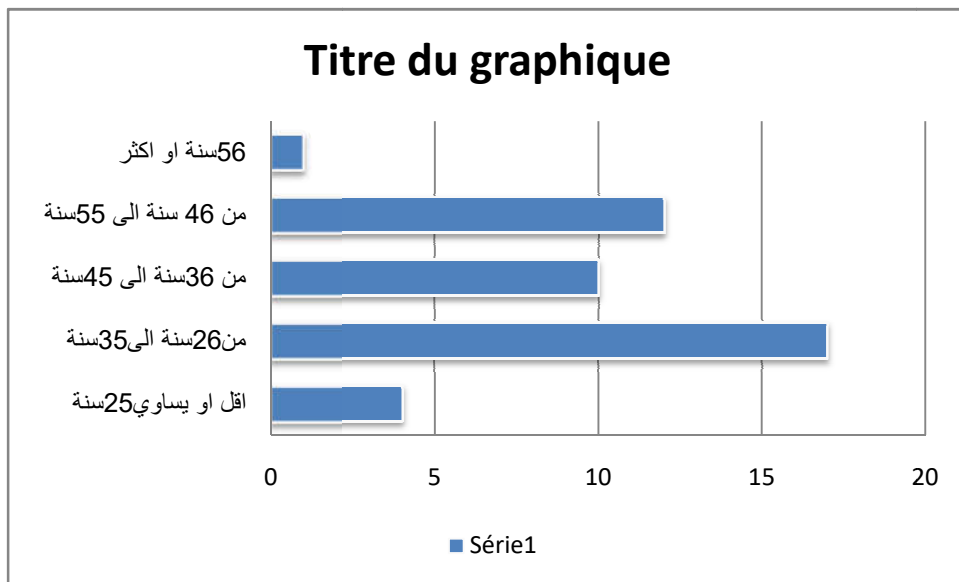
ثانيا: السن: توزيع العاملين حسب السن هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-6): توزيع العاملين حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
9.1%	4	أقل أو يساوي 25 سنة
38.6%	17	من سنة 26 إلى 35 سنة
22.7%	10	من 36 سنة إلى 45 سنة
27.3%	12	من 46 سنة إلى 55 سنة
2.3%	1	56 سنة أو أكثر
100%	44	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2-2) توزيع العاملين حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excel

من خلال الجدول رقم (2-6) والشكل رقم (2-2) أعلاه نلاحظ أن الفئة السنية الغالبة على إجمالي العينة هي من (26 سنة إلى 35 سنة) حيث بلغ عددها 17 فرد بنسبة 38.6%، والفئة السنية (من 46 سنة إلى 55 سنة) فقد بلغ عددها 12 فردا

بنسبة 27.3% و الفئة السنية (من 36 سنة إلى 45 سنة) فقد بلغ عددها 10 بنسبة 22.7%، تليها فئة السنية (اقل أو يساوي 25 سنة) التي بلغ عددها 4 أفراد بنسبة 9.1% وأخيرا الفئة السنية (56 سنة أو أكثر) التي بلغ عددها فرد واحد بنسبة 2.3% ، وهو أمر ايجابي لان هاته الفئات تتميز بالقدرة على العمل والإبداع والتطوير وبدل اكبر جهد بشكل دائم ، وهو ما يشير إلى سياسة المؤسسة في استقطاب الفئات الشبابية مقارنة بغيرهم من الفئات الأخرى ، وهذا ما تحتاجه المؤسسة في المهام من اجل خلق عامل الحيوية والنشاط.

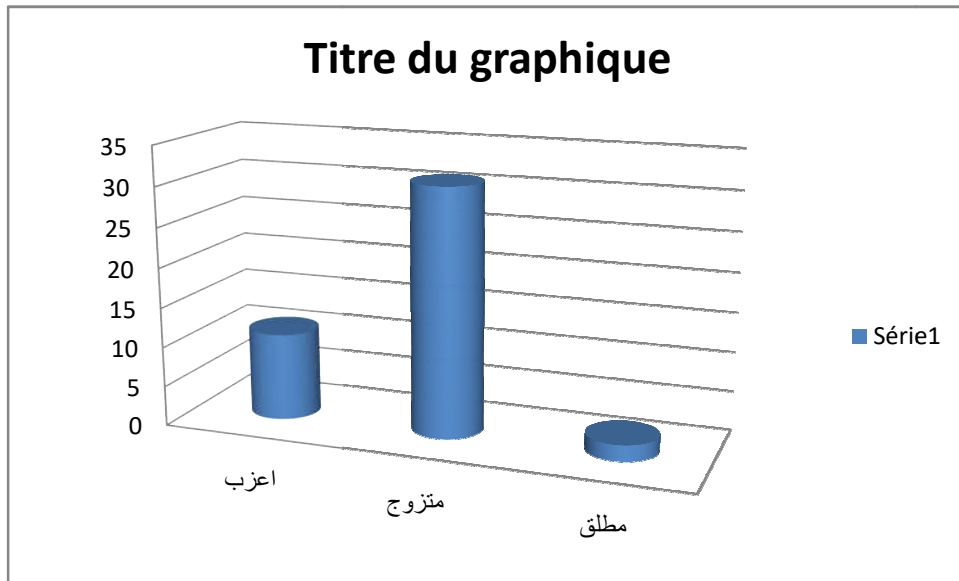
ثالثا: الحالة العائلية: توزيع العاملين حسب الحالة العائلية هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-7) : توزيع العاملين حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية %
أعزب	11	25%
متزوج	31	70%
مطلق	2	4.5%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2-3): يوضح توزيع العاملين حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excel

من خلال الجدول رقم (2-7) والشكل رقم (2-3) نلاحظ أن الحالة العائلية الغالبة على إجمالي العينة هي متزوجين بلغ عددها 31 فرد بنسبة 70% في حين الحالة العائلية أعزب بلغ عددها 11 بنسبة 25% وأخيرا الحالة العائلية مطلق بلغ عددها 2 بنسبة 4.5%.

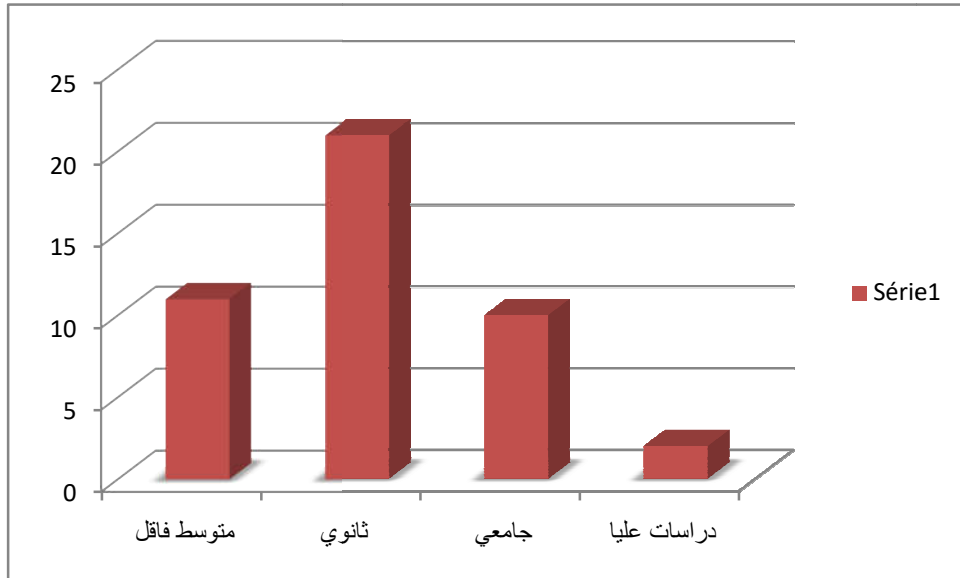
رابعا: المستوى التعليمي: توزيع العاملين حسب المؤهل الجامعي هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-8) : توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
متوسط فاقل	11	25%
ثانوي	21	47.7%
جامعي	10	22.7%
دراسات عليا	2	4.5%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2-4): يوضح توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excelle

من خلال الجدول رقم (2-8) والشكل (2-4) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة مستوهم ثانوي فأكثر من خلال ثانوي 47.7، متوسط فافل 25، و جامعي 22.7 و وأخيرا دراسات عليا بنسبة 4.5% ، وهي نسبة ضعيفة جدا ، وهذا يرجع إلى المتطلبات العلمية للنشاط، التي لا تتطلب وجود إطارات ومستويات جامعية بكثرة. والى طبيعة النشاطات والوظائف التي تقوم عليها مؤسسة مغرب سيراميك.

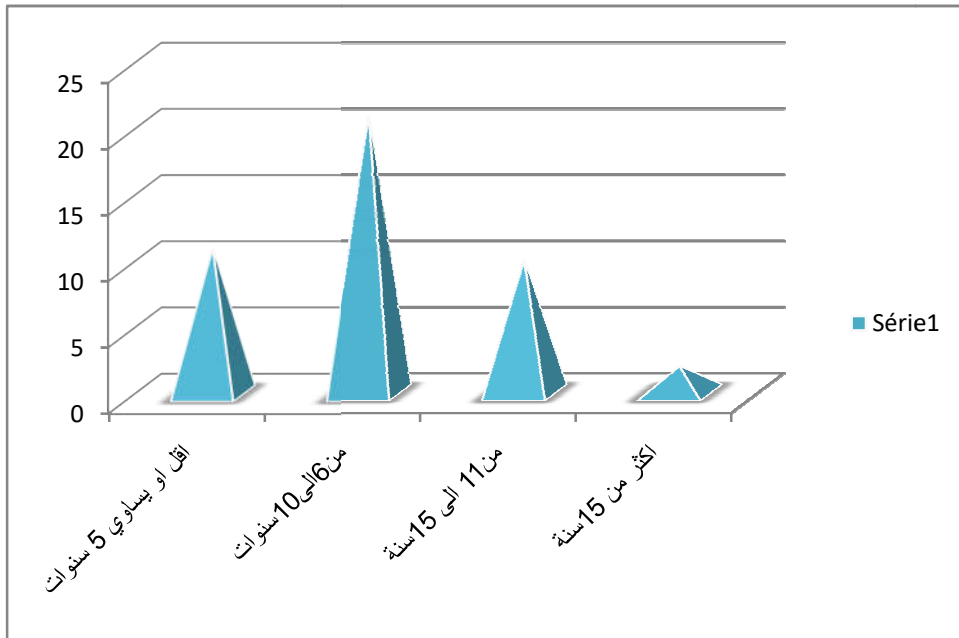
خامسا: عدد سنوات العمل: توزيع العاملين حسب عدد سنوات العمل هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-9) : توزيع العاملين حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية %
اقل أو يساوي 5 سنوات	23	52.3%
من 6 الى 10 سنوات	6	13.6%
من 11 إلى 15 سنة	3	6.8%
أكثر من 15 سنة	12	27.3%
المجموع	44	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2-5): يوضح توزيع العاملين حسب عدد سنوات العمل



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excel

من خلال الجدول رقم (2-9) والشكل رقم (2-5) أن أعلى فئة كانت ضمن فئة (اقل أو يساوي 5 سنوات) بنسبة 52.3 % وهي فئة حديثة التعيين وهذا يعزز سعي المؤسسة الدائم إلى توظيف الطاقات الشابة باستمرار، تليها الفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة 27.3 % وهي نسبة تمثل الإطارات ذوي خبرة سنوات العمل في المؤسسة ولهم أكبر قدر من المهام والمسؤوليات، ثم تلتها الفئة من (6 إلى 10 سنوات) بنسبة 13.6% وهي فئة تمتلك مستوى جيد من المعارف ما يجعل الأفراد قادرين على أدائهم بشكل أفضل ، في حين تحصلت الفئة (من 11 إلى 15 سنة) على نسبة 6.8% وهي نسبة ضعيفة جدا، وقد تكون هذه الأخيرة بنسبة اقل من الفئات الأخرى لتقاعد العديد من الإطارات في المؤسسة خلال السنوات الأخيرة وخاصة بعد الإجراء المتخذ من طرف الدولة بإلغاء التقاعد المسبق .

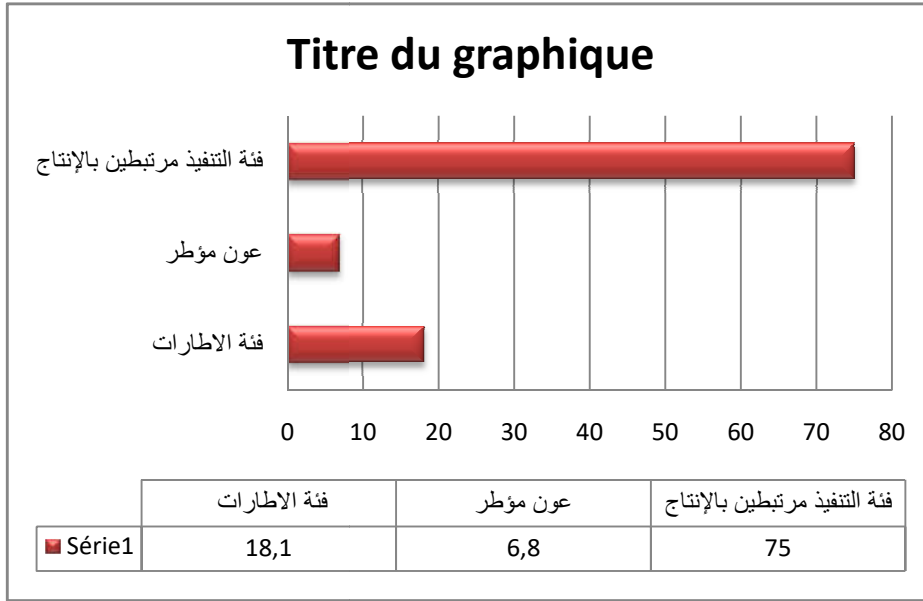
سادسا: الوظيفة: توزيع العاملين حسب الوظيفة هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-10) : توزيع العاملين حسب الوظيفة

النسبة المئوية %		التكرار		المستوى الوظيفي	
18.1%	6.8	8	3	محاسبة	فئة الإطارات
	2.3		1	سكرتارية	
	4.5		2	مرفق اداري	
	4.5		2	مسير المستخدمين	
6.8%	2.3	3	1	عوت تجاري	عون مؤطر
	4.5		2	عون امن	
75%	50	33	22	عامل مختص	فئة التنفيذ مرتبطين بالإنتاج
	4.5		2	كهربائي	
	2.3		1	مهندس صيانة	
	4.5		2	مسؤول إنتاج	
	11.4		5	سائق	
	2.3		1	تقني سامي	
100		44		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

الشكل رقم (2-6) : توزيع العاملين حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة باستخدام Excel

نلاحظ من خلا الجدول رقم (2-10) والشكل رقم (2-6) أن الفئة الغالبة هم المرتبطين بالإنتاج قدرت نسبتها 75% وتشمل (عامل مختص، كهربائي، مهندس صيانة ، مسؤول إنتاج، سائق ، تقني سامي) تليها فئة الإطارات 18.1% وتشمل (محاسبة ، سكرتارية، مرفق إداري ، مسير المستخدمين) وأخيرا فئة عون مؤطر 6.8 وتشمل (عون تجاري وعون امن).

الفرع الثاني: نتائج تحليل ضغوط العمل والرضا الوظيفي:

حيث لدراسة وتحليل الرضا الوظيفي ومدى تأثير العمال بضغوط العمل تم اختبار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية النسبية للعبارات، ودرجة الموافقة عليها من طرف أفراد العينة.

أولا: تحليل وتقييم ضغوط العمل في المؤسسة: وذلك من خلال الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول ضغوط

العمل، حيث يحتوي هذا المحور على مجموعة من الأبعاد المفسرة لضغوط العمل والتي سنوجزها كل على حدا كالآتي:

1-ظروف المادية للعمل

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعده ظروف المادية للعمل في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك وهي

كالتالي:

الجدول رقم(2-11) : متوسط إجابات العاملين حول ظروف المادية للعمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي	3.20	1.34	2	محايد
2	أعاني من كثرة الضوضاء أثناء تأدية عملي	2.98	0.93	4	محايد
3	الأدوات والأجهزة الموجودة غير كافية لأداء العمل	3.14	1.09	3	محايد
4	أتحوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلّة النظافة	3.41	1.06	1	موافق
المجموع		3.18	0.74	----	محايد

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم(2-11) نلاحظ أن إجمالي متوسطات إجابات العاملين حول الظروف المادية للعمل بلغت 3.18 وهي تقع في المجال المحايد بانحراف معياري 0.74 وهذا ما يعني أن الظروف المادية لعمال مؤسسة مغرب سيراميك لم تكن ملائمة بشكل كبير جدا لهم، سبب في ذلك يعود إلى التخوف من الإصابة بالأمراض المعدية و تلوث البيئة وهو ما تبينه الفقرة 4 بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 1.06، ويعود كذلك إلى أن أجهزة العمل غير كافية وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط حسابي 3.14 وانحراف معياري 1.09، كذلك درجة الإضاءة والتهوية غير مناسبة لطبيعة العمل وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط حسابي 3.20 و انحراف معياري 1.34، وأنهم يعانون كثيرا من كثرة الضوضاء في العمل ما توضحه الفقرة 2 بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 0.93.

وعليه نستنتج أن البيئة المادية للعمل لمؤسسة مغرب سيراميك غير ملائمة بشكل كبير جدا للعمل بالنسبة للعاملين.

2-عب العمل :

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بعبء العمل في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك وهي كالتالي.

الجدول رقم(2-12) : متوسط إجابات العاملين حول عبء العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد	3.07	1.32	4	محايد
2	أكلف بمهام عمل خارج وقت دوام الرسمي	3.75	1.08	1	موافق
3	عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات	2.30	1.21	5	غير موافق
4	أكلف بمهام صعبة تفوق قدراتي	3.43	1.02	2	موافق
5	اشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل	3.23	1.18	3	محايد
المجموع		3.15	0.77	----	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم(2-12) يتضح أن متوسط إجابات العاملين حول عبء العمل في شركة مغرب سيراميك كانت 3.15 يقع في المجال المحايد بانحراف معياري 0.77 مما يدل على أن هناك عبء محسوس في عملهم سبب في ذلك يعود إلى انه يتم تكلفه بمهام خارج وقت دوام وهذا توضحه الفقرة 2 بمتوسط حسابي 3.75 وانحراف معياري 1.08 ، كذلك شعوره بأنه يكلف دائما بمهام تفوق قدراته وهذا ما توضحه الفقرة 4 بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 1.02 ، و شعوره بالإرهاق نهاية الدوام وهذا ما توضحه الفقرة 5 بمتوسط حسابي 3.23 وانحراف معياري 1.18، يشعر انه يقوم بأكثر من عمل في وقت واحد وهذا ما توضحه الفقرة 1 بمتوسط حسابي 3.07 وانحراف معياري 1.32، إلا انه لا يرى انه ملزم بالسرعة المفرطة في العمل وهذا ما توضحه الفقرة 3 بمتوسط حسابي 2.30 وانحراف معياري 1.21.

وعليه نستنتج أن العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك يشعرون بعبء عمل محسوس يؤثر عليهم في العمل .

3-صراع الدور:

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بعبء صراع الدور في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك وهي

كالتالي:

الجدول رقم(2-13) : متوسط إجابات العاملين حول صراع الدور

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي	2.93	1.56	4	محايد
2	الأعمال التي أقوم بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي	3.25	1.16	3	محايد
3	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم	3.50	1.02	2	موافق
4	لا أستطيع التوافق بين عملي وحياتي العائلية	3.66	1.03	1	موافق
	المجموع	3.34	0.93	----	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول رقم (2-13) يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول صراع الدور بلغ (3.34) وانحراف معياري (0.93) وهو يقع في المجال المحايد، وهذا يعني أن العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك يعيشون في صراع نسبيا أي بشكل محسوب خلال العمل، وهذا يعود إلى عدم توافق بين العمل والحياة العائلية وهذا ما تبينه الفقرة 4 بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 1.03، وكذلك تدل الآخرين في مجال العمل وهذا ما تبينه الفقرة 3 بمتوسط حسابي 3.50 وانحراف معياري 1.02، وكذا القيام بأعمال خارج نطاق خبرتهم وهذا ما تبينه الفقرة 2 بمتوسط حسابي 3.25 وانحراف معياري 1.16، وأخيرا أنهم يؤدون أعمال خارج نطاق عملهم وهذا ما تبينه الفقرة 1 بمتوسط حسابي 2.93 وانحراف معياري 1.56. ومنه نستنتج أن عمال مؤسسة مغرب سيراميك يعانون من صراع دور بشكل محسوس.

4-لمشاركة في وضع القرار

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بعد المشاركة في وضع القرار في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك وهي كالتالي:

الجدول رقم(2-14) : متوسط إجابات العاملين حول المشاركة في اتخاذ القرار

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	لا يتم تشجيعي على إبداء رأيي ومقترحاتي	2.77	1.16	3	محايد
2	لا تتاح لي الفرص للمشاركة في صنع اتخاذ القرار	2.98	1.07	2	محايد
3	لا يتيح لي رئيسي الفرصة للتعبير عن انشغالاتي المهنية	3.23	1.16	1	محايد
	المجموع	2.99	0.98	----	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (2-14) نلاحظ أن المتوسط الإجمالي لإجابات العاملين حول مشاركة في وضع القرار بلغ 2.99 بانحراف معياري قدره 0.98 وهو يقع في المجال المحايد، وهذا يدل أن المؤسسة لا تتيح للعامل المشاركة في وضع القرار بشكل كبير جدا، ما يعود ذلك إلى أنه لا يترك لهم مجال لتعبير عن انشغالهم وهذا ما تبينه الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي 3.23 وانحراف معياري 1.16، كما أنه لا يسمح لهم باتخاذ القرار وهذا ما تبينه الفقرة رقم 2 بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 1.07، ولا يتم تشجيعهم بشكل كبير جدا لتقديم اقتراحاتهم وهذا ما تبينه الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي 2.77 وانحراف معياري 1.16.

وعليه نستنتج أن العاملين في مؤسسة مغرب سيراميك لا يشاركون بشكل فعال في وضع القرارات.

5-المكافأة

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد المكافأة في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك وهي كالتالي:

الجدول رقم(2-15) : متوسط إجابات العاملين حول المكافأة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	لا يتلاءم الأجر الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أقدمه	2.55	1.23	3	غير موافق
2	لا يتميز نظام الأجور بالعدالة	2.91	1.05	1	محايد
3	لا يكفي الأجر الذي أتقاضاه لتكاليف متطلبات المعيشة	2.57	0.97	2	غير موافق
المجموع		2.68	0.93	----	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول رقم(2-15) يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك حول بعد المكافأة بلغ (2.68) وبانحراف معياري (0.93) ، وهو يقع في المجال محايد، وهو ما يعني أنهم يحصلون على مكافآت مقبولة إلى حد ما في المؤسسة، والسبب في ذلك يعود إلى الأجر الذي يتقاضونه يتميز بالعدالة نوعا ما وهذا ما تبينه الفقرة 2 بمتوسط حسابي 2.91 وانحراف معياري 1.05 ، وان الأجر كافي لتكاليف متطلبات المعيشة وهذا ما توضحه الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي 2.57 وانحراف معياري 0.97، وكذا الأجر يتناسب مع الجهد المبذول وهذا ما تبينه الفقرة رقم 1 بمتوسط حسابي 2.55 وانحراف معياري 1.23.

ومنه نستنتج أن عمال المؤسسة لديهم رضا حول المكافآت التي يتحصلون عليها.

الجدول رقم (2-16) : يوضح متوسط إجابات العاملين حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	الظروف المادية للعمل	3.181	0.741	2	محايد
2	عبء العمل	3.154	0.771	3	محايد
3	صراع الدور	3.335	0.930	1	محايد
4	المشاركة في اتخاذ القرار	2.992	0.979	4	محايد
5	المكافأة	2.681	0.931	5	محايد
المجموع		3.0988	0.65760	-----	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم(2-16) يظهر أن إجمالي متوسط إجابات العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك حول ضغوط العمل بلغ 3.098 بانحراف معياري قدره 0.657، وهو يقع في المجال المحايد، مما يدل على أن العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك يعملون في ظروف ملائمة نسبيا ولا يتعرضون لضغوط عمل تؤثر على مستوى مردوداتهم المهنية، بل هي ضغوط عمل محسوسة ونسبية، وأكثر ما يشكل ضغط على العاملين هو ارتفاع صراع دور بمتوسط حسابي قدره 3.3352 و بانحراف معياري 0.930، بالإضافة إلى أن الظروف المادية للعمل لم تكن ملائمة جدا بمتوسط الحسابي (3.18) وانحراف معياري 0.74، بالإضافة إلى عبء العمل فهناك عبء عمل محسوس بمتوسط حسابي 3.15 وانحراف معياري 0.77، وكذلك المشاركة في وضع القرار لم تكن بدرجة كبيرة بمتوسط حسابي بلغ 2.992 و بانحراف معياري 0.931. إلا أن ما يميز هذه البيئة هو أن العاملون راضون بشكل مقبول عن المكافأة بمتوسط حسابي قدره 2.68 وانحراف معياري 0.931.

وعليه نستنتج أن صراع الدور هو الأكثر بعد يعاني من ضغوط العمل يليه عبء العمل والظروف المادية للعمل إلا أن نشاط المؤسسة لا يحتاج إلى جهد كبير يؤدي إلى ضغوط العمل حيث أن المؤسسة تعاني من ضغوط عمل معتبرة وذلك بسبب ادوار العمال لأنه يوجد من يقوم بأعمال بعيدة كل البعد عن خبراته المهنية ومستواه التعليمي مما تؤدي به إلى بعض ضغوطات في العمل.

اختبار الفرضية الأولى: مستوى ضغوط العمل لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك مرتفع

من خلال الجدول السابق (2-16) يتضح لنا أن المتوسط الحسابي العام لمتغير ضغوط العمل هو 3.098 و بانحراف معياري 0.657 وبدرجة متوسطة وعليه نجد أن صراع دور أكثر بعد يعاني من ضغوط العمل يليه عب العمل ثم الظروف المادية للعمل يليها المشاركة في وضع القرار وأخيرا المكافأة. ومنه نفي الفرضية الأولى التي تنص على أن مستوى ضغوط العمل في مؤسسة مغرب سيراميك مرتفع.

أولاً: تحليل وتقييم الرضا الوظيفي في المؤسسة: وذلك من خلال الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول الرضا الوظيفي، حيث يحتوي هذا المحور على مجموعة من العبارات المفسرة لرضا الوظيفي والتي سنوجزها كالآتي:

الجدول رقم (2-17): متوسط إجابات العاملين حول الرضا الوظيفي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	أنا راضي عن الحجم الساعي القانوني للعمل	1.91	1.007	4	غير موافق بشدة
2	أنا راضي عن عدد الأيام التي اعلم فيها	2.43	1.11	18	غير موافق
3	أتلقي التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية	2.75	1.12	19	محايد
4	يسود الاحترام والثقة المتبادلة مع زملائي	2.05	0.91	11	غير موافق
5	استفيد من زملائي في تحسين خبراتي	1.98	1.02	7	غير موافق
6	رئيسي يتعامل معي باحترام	1.93	1.07	5	غير موافق
7	يساعدني رئيسي حين أتلقي صعوبات في العمل	1.99	1.07	8	غير موافق
8	يتساهل رئيسي معي في حالة ارتكابي لخطأ ما	2.07	0.82	13	غير موافق
9	اشعر بالانتماء للمؤسسة	1.89	0.75	3	غير موافق
10	اشعر بالراحة والأمان في المؤسسة	2	0.75	9	غير موافق
11	لا أتغيب عن العمل إلا لظروف قاهرة	1.84	0.75	2	غير موافق
12	اشعر بالاستقرار في المؤسسة التي اعلم فيها	2.11	0.81	15	غير موافق
13	إن العمل الذي أقوم به لا يمنحني الاحترام ومكانة مرموقة في المجت	3.16	1.18	21	محايد
14	اشعر أن عملي ذو أهمية كبيرة	2.11	1.10	14	غير موافق

غير موافق	10	0.53	2	أحب فعل الأشياء التي أقوم بها في العمل	15
غير موافق	12	0.65	2.05	يشعري عملي بالمتعة والسعادة	16
غير موافق	17	0.62	2.18	اشعر بالفخر عند القيام بعملتي	17
غير موافق بشدة	1	0.55	1.55	احترم المشرف في العمل واقدره	18
غير موافق	6	0.59	1.98	يستمتع المشرفون لأرائي بشكل دائم	19
محايد	16	0.75	2.11	يمكن الاتصال بالمنوبات الإدارية العليا دون عوائق	20
محايد	20	0.84	2.89	اشعر أنني مميز في عملي مقارنة بزملائي	21
غير موافق	----	0.34	2.14	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول رقم (2-17) نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك حول الرضا الوظيفي بلغت (2.14) وهو يقع في المجال موافق، بانحراف معياري 0.34، مما يدل على أن موظفين مؤسسة مغرب سيراميك لا يتمتعون برضا وظيفي جيد في المؤسسة وهذا يعود إلى عدم وجود الاحترام المتبادل في بيئة العمل وهذا ما تبينه الفقرة 18 بمتوسط حسابي 1.55 وانحراف معياري 0.55، ويعود كذلك السبب إلى عدم رضاهم عن الحجم الساعي للعمل وهذا ما تبينه العبارة (1) بمتوسط حسابي 1.91 و بانحراف معياري 1.007، الرضا عن عدد أيام العمل وهذا ما تبينه العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 1.11، البيئة ليس فيها الاحترام والثقة المتبادلة وهذا من خلال الفقرة (4) بمتوسط حسابي 2.05 وانحراف معياري 0.91، لا استفيد من زملائي وهذا ما توضحه الفقرة (5) بمتوسط حسابي 1.98 وانحراف معياري 1.02، لا يتعامل رئيسه معه باحترام وهذا ما تبينه الفقرة (6) بمتوسط حسابي 1.93 وانحراف معياري 1.07، لا يساعده في صعوبات وهذا ما تبينه العبارة (7) بمتوسط حسابي 1.99 وانحراف معياري 1.07، لا يتساهل رئيسه معي عند الخطأ ما وهذا ما تبينه العبارة (8) بمتوسط حسابي 2.07 وانحراف معياري 0.82، لا يشعر بالانتماء للمؤسسة وهذا ما تبينه العبارة رقم (9) بمتوسط حسابي 1.89 وانحراف معياري 0.75، لا يشعر بالراحة والأمان وهذا ما تبينه العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي 2 وانحراف معياري 0.75، يتغيب كثيرا حتى في ظروف الغير قاهرة وهذا ما تبينه العبارة رقم (11) بمتوسط حسابي 1.84 وانحراف معياري 0.75، لا يشعر بالاستقرار وهذا ما تبينه العبارة رقم (12) بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.81، لا يشعر أن عمله له أهمية وهذا ما تبينه العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 1.10، لأحب فعل الأشياء التي أقوم بها وهذا ما تبينه العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي 2 وانحراف معياري 0.53، لا يشعري عملي بالمتعة والسعادة وهذا ما تبينه العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي 2.05 وانحراف معياري 0.65، لا يشعر بالفخر عند القيام بعملتي وهذا ما تبينه العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي 2.18 وانحراف معياري 0.62، لا يتم الاستماع لأرائهم وهذا ما تبينه الفقرة 19 بمتوسط حسابي 1.98 وانحراف معياري 0.59، يتلقى التهاني أحيانا وهذا ما تبينه العبارة رقم (3) بمتوسط حسابي 2.75 وانحراف معياري 1.12، يشعر بمكانة مقبولة في المجتمع بسبب عمله وهذا ما تبينه العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 1.18، يستطيع

أن يتصل في بعض الحالات وهذا ما تبينه العبارة رقم (20) بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.75 ، يشعر أنه مميز في عمله وهذا ما تبينه العبارة رقم (21) بمتوسط حسابي 2.89 وانحراف معياري 0.84 .
وعليه نستنتج أن عمال مؤسسة مغرب سيراميك لا يشعرون برضا وظيفي في شركة

اختبار الفرضية الثانية: مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك متوسط

من خلال الجدول رقم(2-17) يظهر أن إجمالي متوسط إجابات العاملين لمؤسسة مغرب سيراميك حول الرضا الوظيفي بلغ 2.14 باتجاه غير موافق من قبل الأفراد المستجوبين وهذا يدل على أن الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة مغرب سيراميك ذو مستويات ضعيفة وهو ما يجب على المؤسسة المحافظة عليه والعمل على رفعه على المستويات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية، وبلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0.34.

وعليه نستنتج أن مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك ضعيف وذلك بسبب ضعف الأجور حيث نجد أن العمال القدامى يتقاضون أجور قليلة مقارنة بالعمال حديثي العمل، لا يوجد نمط قيادة أي بينهم علاقة إدارية فقط، كذلك بسبب أن المؤسسة تضع قانون للعمل حيث أن طريقة العمل فيها تكون عبارة عن عقد عمل قصير الأمد من شهر إلى شهور حيث أن أي خطأ يقوم به العامل دون قصد فسيتم فصله في شهر الأول وإلغاء العقد بينه وبين المؤسسة، كذلك الشيء الذي يدفع العاملون إلى الاستمرار في العمل هو عدم توفر فرص عمل و وكذلك انه رب أسرة والضمان الاجتماعي. وعليه ننفي الفرضية الثانية التي تنص على أن مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك متوسط.

ثالثا: دراسة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

اختبار الفرضية الثالثة

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العامل عند مستوى دلالة 5% في مؤسسة مغرب سيراميك

الأساليب الإحصائية المناسبة والمتمثلة في الارتباط الخطي البسيط، والجدول الموالي يبين نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (2-18): اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

ضغوط العمل						البيان
مستوى المعنوية SIG	المحسوبة T	الثابت	معامل الانحدار B	معامل التحديد	الارتباط R	الرضا الوظيفي
0.057	-1.956	2.602	-0.150	0.062	0.289	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-18) نلاحظ أن قيمة مستوى دلالة في تأثير بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي كان 0.057 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن ضغوط العمل لا تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي لا يمكننا أن نقوم ببناء معادلة توضح الأثر بينهما وهذا ما يدل على أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيراً على العاملين في عدم رضاهم على العمل في هذه الشركة من بين هذه العوامل هو نظام الحوافز ، نظام الأجور، نمط القيادة، طريقة الاتصال.

وعليه نستنتج أن ضغوط العمل لا تؤثر على الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك وهو ما ينفي الفرضية الثالثة التي تنص على وجود اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العامل عند مستوى دلالة 5% في مؤسسة مغرب سيراميك .

اختبار الفرضية الرابعة الرئيسية:

توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

سوف نقوم بدراسة الفروقات في الرضا الوظيفي ما بين الجنسين باستخدام اختبار (التبيان الثنائي T-test) وكانت النتائج موضحة في الجدول (..).

الجدول رقم (2-19): تحليل نتائج التباين الثنائي T-test لاختبار الفروق حول مستوى الرضا الوظيفي لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الجنس

Test des échantillons indépendants						
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)
الرضا الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.157	.694	1.364	42	.180
	Hypothèse de variances inégales			1.362	8.423	.209

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متغير الجنس بلغ $sig=0.694$ و هي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس ومحور الرضا الوظيفي، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف الجنس.

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب السن

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام One Way ANOVA حيث نلاحظ انه يوجد مؤشر على اختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات متغير الحالة السن، إلا أننا لا نكتفي بذلك بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA. وكانت النتائج موضحة في الجدول (21).

جدول رقم (2-20) تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب السن:

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergruppes	.453	4	.113	.977	.431
	Intragruppes	4.528	39	.116		
	Total	4.981	43			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.431$ وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف السن.

3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعاً للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الحالة العائلية

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام One Way ANOVA حيث نلاحظ أنه يوجد مؤشر على اختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات متغير الحالة العائلية، إلا أننا لا نكتفي بذلك بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA. وكانت النتائج موضحة في الجدول (2-21).

جدول رقم (2-21) تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الحالة العائلية:

ANOVA					
الرضا_الوظيفي					
الحالة العائلية	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.212	2	.106	.912	.410
Intragroupes	4.769	41	.116		
Total	4.981	43			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.410$ وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف الحالة العائلية.

4- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعاً للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب المستوى التعليمي

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام One Way ANOVA حيث نلاحظ انه يوجد مؤشر على اختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات متغير المستوى التعليمي، إلا أننا لا نكتفي بذلك بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA. وكانت النتائج موضحة في الجدول (2-22).

جدول رقم (2-22): تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب المستوى التعليمي

ANOVA					
الرضا_الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.015	3	.338	3.413	.026
Intragroupes	3.966	40	.099		
Total	4.981	43			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.026$ وهي قيمة اقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن الاختبار دال، أي يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف المستوى التعليمي.

الجدول رقم (2-23): تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب عدد سنوات العمل

Comparaisons multiples :						
Variable dépendante: الرضا_الوظيفي						
LSD						
		Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
متوسط فائق	ثانوي	.22679	.11719	.060	-.0101-	.4636
	جامعي	-.02208-	.13758	.873	-.3001-	.2560
	دراسات عليا	.57792*	.24205	.022	.0887	1.0671
ثانوي	متوسط فائق	-.22679-	.11719	.060	-.4636-	.0101

	جامعي	-.24887*	.12098	.046	-.4934-	-.0044-
	دراسات عليا	.35113	.23301	.140	-.1198-	.8221
جامعي	متوسط فاقل	.02208	.13758	.873	-.2560-	.3001
	ثانوي	.24887*	.12098	.046	.0044	.4934
	دراسات عليا	.60000*	.24390	.018	.1071	1.0929
دراسات عليا	متوسط فاقل	-.57792*	.24205	.022	-1.0671-	-.0887-
	ثانوي	-.35113-	.23301	.140	-.8221-	.1198
	جامعي	-.60000*	.24390	.018	-1.0929-	-.1071-

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال جدول LSD نلاحظ أن أكثر عدم رضا وظيفي يعود إلى المستوى التعليمي ودراسات عليا.

5- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب عدد سنوات

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام One Way ANOVA حيث نلاحظ انه يوجد مؤشر على اختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات متغير عدد سنوات العمل، إلا أننا لا نكتفي بذلك بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA. وكانت النتائج موضحة في الجدول (2-24).

جدول رقم (2-24) تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية

لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب عدد سنوات العمل

ANOVA					
الرضا_الوظيفي					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.115	3	.038	.315	.814
Intragroupes	4.866	40	.122		
Total	4.981	43			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.814$ وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف عدد سنوات العمل.

6- نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك حسب الوظيفة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام One Way ANOVA حيث نلاحظ انه يوجد مؤشر على اختلاف في المتوسطات الحسابية بين مستويات متغير الوظيفة، إلا أننا لا نكتفي بذلك بل يجب أن نتأكد من الدلالة الإحصائية عن طريق تحليل ANOVA. وكانت النتائج موضحة في الجدول (2-25).

جدول رقم (2-25) تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية لموظفي مؤسسة

مغرب سيراميك حسب الوظيفة

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الوظيفة	Intergroupes	2.133	10	.213	2.471	.025
	Intragroupes	2.848	33	.086		
	Total	4.981	43			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

يظهر من خلال الجدول أن قيمة $\text{sig} = 0.02$ وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يعني أن الاختبار دال، أي يوجد اختلاف في التأثير بالرضا الوظيفي على العاملين بمؤسسة مغرب سيراميك باختلاف الوظيفة؛

الجدول رقم (2-26) : يوضح المقارنة بين الرضا الوظيفي و الوظيفة

Descriptives								
الرضا_الوظيفي								
	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عامل مختص	22	2.2670	.32337	.06894	2.1236	2.4104	1.71	3.00
محاسبة	3	2.0159	.09913	.05723	1.7696	2.2621	1.90	2.10
كهربائي	2	2.0000	.00000	.00000	2.0000	2.0000	2.00	2.00
عون تجاري	1	1.3810	1.38	1.38
مهندس صيانة	1	1.2857	1.29	1.29
تقني سامي	1	2.0952	2.10	2.10
سكرتارية	1	1.9048	1.90	1.90
عون امن	2	1.9286	.50508	.35714	-2.6094-	6.4665	1.57	2.29
سائق	5	2.1429	.13469	.06023	1.9756	2.3101	2.00	2.29
مسير المستخدمين	2	2.1429	.20203	.14286	.3277	3.9580	2.00	2.29
مسؤول انتاج	2	2.4286	.06734	.04762	1.8235	3.0336	2.38	2.48
مرفق اداري	2	1.9048	.47140	.33333	-2.3306-	6.1402	1.57	2.24
Total	44	2.1389	.34035	.05131	2.0354	2.2424	1.29	3.00

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

ومن خلال جدول رقم (2-26) نلاحظ أن أكثر عدم رضا وظيفي يعود إلى مهندس صيانة

ومن نستنتج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا للعوامل الشخصية لدى عمال مؤسسة مغرب سيراميك

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء مقابلة شخصية مع بعض العمل في مؤسسة مغرب سيراميك الزاوية العابدية-تقرت-، من اجل تحليل بعض المتغيرات تم الوصول إلى النتائج التالية:

كما أسفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي ضغوط العمل كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع.

أولاً: ضغوط العمل لدى موظفين مؤسسة مغرب سيراميك

المتوسط العام لضغوط العمل كان متوسط مما يدل على النظرة السلبية لعمال مؤسسة مغرب سيراميك لأبعاد ضغوط العمل حيث كانت نظرتهم، فيما يخص بعد الظروف المادية للعمل كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان المتوسط هذا ما يفسر النظرة السلبية للأفراد العاملين لهذا البعد فالمؤسسة لا توفر الظروف البيئية الملائمة للعمل بشكل كبير جدا للعاملين مما أدى إلى تخوف العمال على صحتهم من الإصابة بالأمراض ونقص أجهزة العمل .

فيما يخص بعد عب العمل كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان بقيمة المتوسط ما يفسر النظرة السلبية لعمال مؤسسة مغرب سيراميك لهذا البعد فالعمال يشعرون بعبء عمل محسوس يؤثر عليهم في العمل .

فيما يخص بعد صراع الدور كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان بقيمة المتوسط ما يفسر النظرة السلبية للعمال تجاه هذا البعد فنجد أن

عمال المؤسسة يعانون من صراع دور بشكل محسوس.

فيما يخص يعد المشاركة في اتخاذ القرار كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان بقيمة المتوسط ما يفسر النظرة السلبية لعمال المؤسسة حيث نستنتج أنهم لا يشاركون بشكل فعال في وضع القرارات.

فيما يخص بعد المكافأة كان المتوسط الحسابي لهذا البعد كان بقيمة المتوسط ما يفسر النظرة السلبية للعمال تجاه هذا البعد و رضهم عن المكافآت التي يتحصلون عليها.

ثانياً: الرضا الوظيفي لدى موظفي في المؤسسة محل الدراسة

المتوسط العام لرضا الوظيفي كان متوسط مما يدل على النظرة السلبية ما يفسر النظرة السلبية للعمال تجاه هذا المتغير وأنهم لا يشعرون برضا وظيفي في شركة

الخلاصة

في هذا الفصل تعرفنا على اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة مغرب سيراميك الزاوية العابدية -تقرت - من خلال تعريف بالمؤسسة وتقسيمات الهيكل التنظيمي واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها على عينة الدراسة، بشكل ورقي واکتروني تم معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية آل spss لتتوصل في الأخير إلى نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك.

خاتمة

خاتمة

حسب سياق ما تم دراسته يتبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث وهذا ما ينتج عنه إيجابيات وسلبيات إلى التكاليف على مستوى الفرد والجماعة أو على المستوى التنظيمي وهو احد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين ، فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العمال وعليه نربط مفهوم ضغوط العمل بأداء الموظفين ونقيس مدى تأثير ضغوط العمل على أدائهم.

فانطلقت دراستنا من كونها تساهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي تعاني منها المؤسسة وهي ضغوط العمل على العنصر البشري ، ومنها إشكالية البحث التي تمحورت حول معرفة ضغوط العمل ومدى تأثيرها على أداء الموظفين في مؤسسة مغرب سيراميك ، هذه الإشكالية تم معالجتها من خلال فصلين تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي وإتباع المنهج الوصفي التحليلي تم التوصل إلى عدة نتائج مع اختبار الفرضيات المطروحة في مقدمة البحث.

لقد ربطنا دراستنا بعمال مؤسسة مغرب سيراميك بولاية تفرت لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على رضا الموظفين. ومن خلال الدراسة تم توصل إلى مجموعة من النتائج وسعينا إلى تقديم بعض التوصيات التي رأينا أنها مهمة من اجل رفع مستوى الأداء في المؤسسات الجزائرية وبالتالي سوف نقوم بتلخيص ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة في نقاط التالية...

النتائج النظرية:

يوجد مستوى متوسط لضغوط العمل في مؤسسة مغرب سيراميك، حيث بلغ الوسط الحسابي 3.0988 وهو مستوى متوسط وهذا ما ينفي الفرضية الأولى، (مستوى ضغوط العمل لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك مرتفع) .

يوجد مستوى رضا وظيفي ضعيف لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك، حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.14 وهو مستوى ضعيف وهذا ما ينفي الفرضية الثانية، (مستوى ضغوط العمل لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك متوسط).

لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي عند مستوى 5% في مؤسسة محل الدراسة حيث أن قيمة مستوى دلالة في تأثير بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي كان 0.057 وهو اكبر من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن ضغوط العمل لا تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي لا يمكننا أن نقوم ببناء معادلة توضح الأثر بينهما ومنه ننفي الفرضية التي تنص على (لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي عند مستوى 5% في مؤسسة مغرب سيراميك).

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية لموظفي مؤسسة مغرب سيراميك؛ ومنه يمكن إثبات الفرضية الرابعة الدالة على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول الرضا الوظيفي تبعا للعوامل الشخصية.

رضا المورد البشري عن عنصر من عناصر الرضا الوظيفي في فترة لا يعني استمرار رضاه مستقبلا ، كما انه ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغيير حاجاته ورغباته؛

خاتمة

- يمكن معرفة مستوى رضا العنصر البشري باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى هي طريقة الغير مباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (حوادث العمل، التغيب عن العمل..) والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على الأدوات الإحصائية (الاستبيان)، هذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها،
- يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة لرفع مستوى أداء المؤسسة، كما انه يساهم في تخفيض معدلات التغيب وحوادث العمل في المؤسسة؛
- هناك العديد من المصادر لضغوط العمل ، فمنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية ، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية ، ومنها ما هو مرتبط بالعنصر البشري ، وغالبا ما تتفاعل هذه المصادر فيما بينها لتؤثر على المورد البشري ؛
- إن ضغوط العمل من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها من الناحية العملية نظرا لتعدد مصادرها وأسبابها؛
- لا ينتج عن ضغوط العمل آثار سلبية فقط بل هناك آثار ايجابية تكون مرغوبة للمورد البشري والمؤسسة، حيث يتوقف على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري في المؤسسة وكذا طول مدتها ومدى تكرارها؛
- صراع الدور يؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية مغرب سيراميك الزاوية -تقرت-؛
- عدم رضا عمال مؤسسة مغرب سيراميك عن العمل الذي يقوم به لانه لا يمنحني الاحترام ومكانة مرموقة في المجتمع.
- الاقتراحات:** على ضوء نتائج الدراسة المتوسل إليها يمكن طرح التوصيات الموالية، والتي تمثل في بعض الإجراءات التي من شأنها أن تزيد من مستوى الاهتمام بالرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك:
- خلق بيئة يسودها الطمأنينة تتسم بالتعاون وروح الفريق وذلك بتقدير جهود العاملين؛
- تعزيز العمل على تخفيف عبء العمل حتا يتناسب العمل الموكل للعاملين مع قدراتهم ومع وصفهم الوظيفي؛
- ضرورة تنمية مهارات المسؤولين العمل في القدرة على توجيه العاملين واحتوائهم عاطفيا ومعلوماتيا وماديا خلال فترة ضغوطات وفي حالة الوقوع في الخطأ؛
- الحرص على تعزيز الاتصال والتواصل العمال مع بعضهم من اجل تبادل الخبرات والكفاءات والاستفادة منها؛
- يجب توفير بيئة عمل توازن بين رضا العامل ومتطلبات العمل؛
- معالجة مشاكل ظروف العمل لتوفير الظروف المادية للعمل من تهوية وإضاءة وأماكن خدمات ضرورية وغيرها ، واقتراح حوافز وامتيازات مالية وفق أسس تحددتها الإدارة؛
- فسح المجال أمام العاملين على التصرف بحرية أثناء أدائهم لمهامهم الوظيفية وتعبير عن انشغالاتهم؛
- ضرورة الاعتراف بالعاملين داخل المنظمة وإحساس بالأمان والانتماء للمؤسسة؛
- الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي للعامل؛
- ضرورة تقديم الحوافز بنوعها المادية والمعنوية للموظفين؛

خاتمة

أفاق الدراسة

أثناء قيامنا بإنجاز هذا العمل وقفنا عند مواضيع عديدة ، ورأينا أنها مواضيع جديدة بان تكوم محل بحث خاصة في مجال ضغوط العمل واقرها على الرضا الوظيفي والتي سنطرحها فيما يلي لدراسات مستقبلية:

- ✓ اثر الحوافز على الرضا الوظيفي؛
- ✓ ضغوط العمل وعلاقتها بعبء العمل؛
- ✓ علاقة ضغوط العمل بالصحة النفسية للعمال .

قائمة المراجع

■ قائمة المراجع

الكتب

- 1- سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي اطر نظرية وتطبيقات عملية، دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، (2001).
- 2- احمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، بيروت، (1997).
- 3- عادل عبد الرزاق سعيد هاشم، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، (2017).
- 4- فليه ، فاروق عبده، وآخرون ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الأردن، (2005).
- 5- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل ، سلطنة عمان، (2005).
- 6- حريم، حسين، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر، ط2، 2009، ص332.
- 7- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر ، الأردن ، 2005. نقلا عن: احمد محسن الخيضري ، الضغوط الإدارية، مكتبة مدبولي، القاهرة، (1991).
- 8- قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان احمد، إدارة الوقت والمفاهيم ، عمليات ، تطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2009.
- 9- أ،د، مُجَّد الصبري، السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية" ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر ، 2006.
- 10- بهاء الدين، ماجدة والسيد، عبيد(2008)، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 11- مُجَّد إسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة ، 2005.
- 12- سهيلة محمود عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
- 13- احمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية منظور القرن الواحد والعشرين، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، 2000.

- 14- احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001 .
- 15- صلاح الدين مُجَّد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 16- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني ، المجموعة العربية للنشر والتدريب ، مصر(2014).
- 17- شوقي، طريف، السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، مكتب غريب، القاهرة، 1993.
- 18- اسعد، محسن اسعد، ورسلان، نبيل إسماعيل، الرضاء الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة العربية السعودية، مركز البحوث والتنمية، كلية الاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، 1984.

مطبوعات:

- 1- مُجَّد فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، (1999).
- 2- اندرودي ، سيزلاقي ومارك ، جي والأس (1991) ، السلوك التنظيمي والأداء. (ترجمة: جعفر أبو القاسم احمد).
السعودية: معهد الإدارة العامة.

المجلات:

1. تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين، اثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية ، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، 2021.
2. إيمان عبد الرضا مُجَّد، تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقنية الزعفرانية، مقال محكم في مجلة التقني ، 2017.

الأطروحة والمذكرات :

- 1- العجالية يوسف ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة مُجَّد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
- 2- مُجَّد حسن خميس، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، فلسطين، رسالة ماجستير في الجامعة الإسلامية، (2012).

- 3- -بوخالفة فطيمة، اثر نظام الحوافز على أداء العاملين مع أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الأداء، دراسة حالة الإقامة الجامعية بالمصلى -المدية- مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص علوم مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة المدية، (2012-2013).
- 4- بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019.
- 5- مدوني رشيد ، الضغوط المهنية وأثارها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة حالة الملحقة الجامعية مغنية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، الملحقة الجامعية، مغنية.
- 6- بودرهم كنزة، اثر ضغوط العمل على الرأس المال النفسي الايجابي، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب -جامعة-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،قسم التسيير ،(2017-2018) .
- 7- فهيمة حمدي، اثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني صالح بعين البيضاء ، أم البواقي، مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال-جامعة أم البواقي، 2013-2014.
- 8- شاطر شفيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز- جيغل ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، فرع: إدارة أعمال، 2010.
- 9- حمدوني رشيد، الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة حالة الملحقة الجامعية - مغنية- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، 2016.
- 10- بن خيرة عبد الرحمان ، بن دراح عبد الله، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بمدينة حاسي مجبج - مصلحة الاستجالات-، مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم والعمل، 2017.

- 11- وئام الفاتح عمر عباس، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي (دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية)، شهادة الماجستير العلوم في إدارة الأعمال، 2018.
- 12- قالي حمزة، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي ، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي - مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص: التنظيم والعمل، أم البواقي، 2020.
- 13- مريم منداس، نهاد تيفور، ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للأفراد في المنظمة -دراسة حالة المحافظة العقارية بالبيروقراطية-، مذكرة ماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة الدكتور يحي فارس-المدينة-2022.
- 14- اوبيش، بالي، بوترة، عية، اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر، تخصص: ادارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي - 2022. ر في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
- 15- مُجّد ابراهيم العطوي، اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة، 2004.
- 16- أبو رحمة مُجّد حسن خميس، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير.
- 17- بلخيري سهام ، عشيط حنان، اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد أكلي مُجّد اولحاج، البويرة، معهد العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، 2011-2012.

الوثائق:

1. وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية والإدارية لمؤسسة مغرب سيراميك الهيكل التنظيمي

مراجع بلغة أجنبية

- 1- Tremblay- barrette, lise. etude de la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère quebecois au sagunay- lac - st-jean, université of quebec 1990.





جامعة قاصدي مرباح ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

المستوى : سنة ثانية ماستر

تخصص: إدارة أعمال

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

تحية طيبة وبعد ...

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لانجاز بحث علمي بغرض الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة قاصدي مرباح ورقلة حول " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة مغرب سيراميك-تقرت-

لأهمية رأيك وخبرتك العلمية والعملية ورغبتنا في مشاركتك في إنجاز هذا البحث فإنه نأمل منك التكرم بالإجابة على عبارات

الاستبيان بدقة, حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتك, وعليه يرجى قراه فقرات الاستبيان المرفق

ووضع علامة (X) في الخانة المناسبة. علما أن كافة المعلومات التي ستدون من قبلك سوف لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط.

تقبلو منا فائق التقدير والاحترام لمساهمتمكم الجادة

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

د. قوجيل محمد

زنو وسيلة

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن : 25 سنة أو اقل من 26 سنة إلى 35 سنة من 36 سنة إلى 45 سنة

25 سنة أو اقل من 26 سنة إلى 35 سنة من 36 سنة إلى 45 سنة

- 3- الحالة العائلية أعزب متزوج أرمل من 46 سنة إلى 55 سنة 56 سنة أو أكثر

3- الحالة العائلية

- 4- المستوى الجامعي متوسط فافل ثانوي جامعي دراسات عليا متزوج أرمل طلق

4- المستوى الجامعي

- 5- عدد سنوات العمل اقل أو يساوي 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 15

5- عدد سنوات العمل

- 6- الوظيفة :
- اقل أو يساوي 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 15

المحور الثاني: ضغوط العمل (فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس درجة ضغوط العمل في مؤسسة مغرب سيراميك - تقرت - الزاوية العابدية , والمرجو تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عنها , وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الظروف المادية للعمل						
01	الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي					
02	أعاني من كثرة الضوضاء أثناء تأدية عملي					
03	الأدوات والأجهزة الموجودة غير كافية لأداء العمل					
04	أتحوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة					
عبء العمل						
05	أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد					
06	أكلف بمهام عمل خارج وقت دوام الرسمي					
07	عملي يتطلب اليقظة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات					
08	أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي					
09	اشعر بالتعب والإرهاق الشديد أثناء وبعد نهاية العمل					
صراع الدور						
10	أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي					
11	الأعمال التي أقوم بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي					
12	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم					
13	لا استطيع التوافق بين عملي وحياتي العائلية					
المشاركة في اتخاذ القرار						
14	لا يتم تشجيعي على ابداء رأيي ومقترحاتي					
15	لا تتاح لي الفرص للمشاركة في صنع اتخاذ القرار					
16	لا يتيح لي رئيسي الفرصة للتعبير عن انشغالاتي المهنية					
المكافأة						
17	لا يتلاءم الأجر الذي اتقاضاه مع الجهد الذي أقدمه					
18	لا يتميز نظام الأجور بالعدالة					
19	لا يكفي الأجر الذي اتقاضاه لتكالييف متطلبات المعيشة					

ثانيا: الرضا الوظيفي

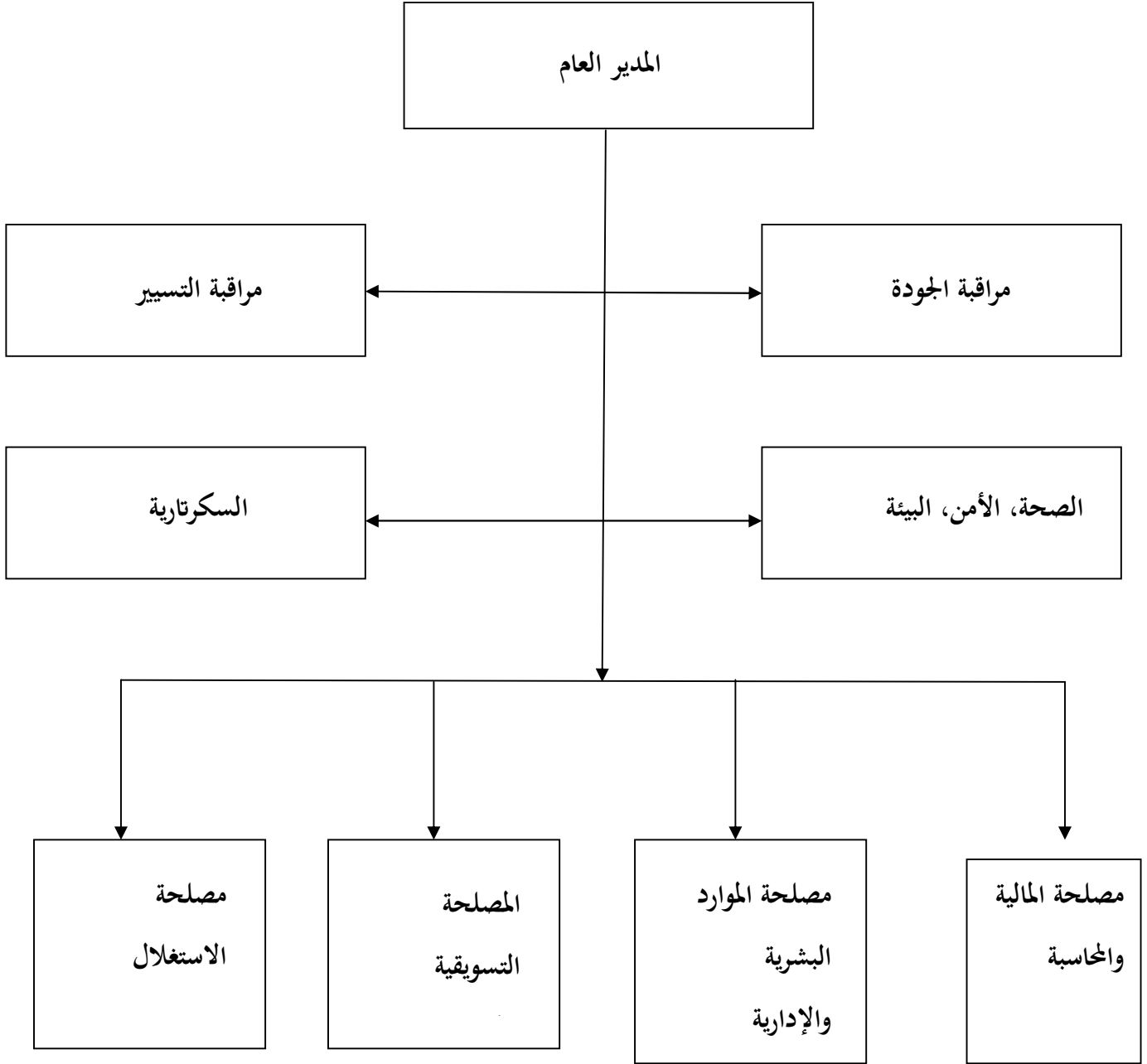
فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس درجة الرضا الوظيفي في مؤسسة مغرب سيراميك -تقرت- الزاوية العابدية، والمرجو تحديد موافقتك او عدم موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (*) امام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	انأ راضي عن الحجم الساعي القانوني للعمل					
02	انأ راضي عن عدد الأيام التي اعمل فيها					
03	أتلقي التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية					
04	يسود الاحترام والثقة المتبادلة مع زملائي					
05	استفيد من زملائي في تحسين خبراتي					
06	رئيسي يتعامل معي باحترام					
07	يساعدني رئيسي حين أتلقي صعوبات في العمل					
08	يتساهل رئيسي معي في حالة ارتكابي لخطأ ما					
09	اشعر بالانتماء للمؤسسة					
10	اشعر بالراحة والأمان في المؤسسة					
11	لا أنغيب عن العمل إلا لظروف قاهرة					
12	اشعر بالاستقرار في المؤسسة التي اعمل فيها					
13	إن العمل الذي أقوم به لا يمنحني الاحترام ومكانة مرموقة في المجتمع					
14	اشعر أن عملي ذو أهمية كبيرة					
15	أحب فعل الأشياء التي أقوم بها في العمل					
16	يشعري عملي بالمتعة والسعادة					
17	اشعر بالفخر عن القيام بعملي					
18	احترم المشرف في العمل واقدره					
19	يستمتع المشرفون لأرائي بشكل دائم					
20	يمكن الاتصال بالمنوبات العليا دون عوائق					
21	اشعر أني مميز في عملي مقارنة بزملائي					

الملحق (02): قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	حورية بلطرش	أستاذ محاضرة	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
02	مناصرية رشيد	أستاذ محاضرة	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
03	الحاج عرابة	أستاذ محاضرة	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-
04	حليمي نبيل	أستاذ محاضرة	جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

الملحق (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة مغرب سيراميك



المصدر: وثائق مقدمة من مصلحة الموارد البشرية والإدارية لمؤسسة مغرب سيراميك

الملحق 4: نتائج تحليل spss

البيانات الشخصية:

الجنس					
		Fréquenc	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
		e	ge	e valide	e cumulé
Valide	ذكر	37	84.1	84.1	84.1
	أنثى	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

السن					
		Fréquenc	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
		e	ge	e valide	e cumulé
Valide	25 سنة أو اقل	4	9.1	9.1	9.1
	من 26 سنة إلى 35 سنة	17	38.6	38.6	47.7
	من 36 سنة إلى 45 سنة	10	22.7	22.7	70.5
	من 46 سنة إلى 55 سنة	12	27.3	27.3	97.7
	56 سنة أو أكثر	1	2.3	2.3	100.0
	Total		44	100.0	100.0

الحالة_العائلية					
		Fréquenc	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
		e	ge	e valide	e cumulé
Valide	أعزب	11	25.0	25.0	25.0
	متزوج	31	70.5	70.5	95.5
	مطلق	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

عدد_سنوات_العمل					
		Fréquenc	Pourcenta	Pourcentag	Pourcentag
		e	ge	e valide	e cumulé
Valide	أقل أو يساوي 5 سنوات	23	52.3	52.3	52.3
	من 6 إلى 10 سنوات	6	13.6	13.6	65.9
	من 11 إلى 15 سنة	3	6.8	6.8	72.7
	أكثر من 15 سنة	12	27.3	27.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الوظيفة					
		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valide	عامل مختص	20	45.5	45.5	45.5
	محاسبة	1	2.3	2.3	47.7
	كهربائي	2	4.5	4.5	52.3
	عون تجاري	1	2.3	2.3	54.5
	مهندس صيانة	1	2.3	2.3	56.8
	تقني سامي	1	2.3	2.3	59.1
	سكرتارية	3	6.8	6.8	65.9
	عون امن	2	4.5	4.5	70.5
	عملياتي	1	2.3	2.3	72.7
	مسير فرن	1	2.3	2.3	75.0
	سائق	4	9.1	9.1	84.1
	مسير المستخدمين	2	4.5	4.5	88.6
	مسؤول إنتاج	2	4.5	4.5	93.2
	مرفق إداري	2	4.5	4.5	97.7
	قائد آلة رفع	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0		

تحليل المحور الأول: ضغوط العمل

الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	15.9	15.9	15.9
	موافق	8	18.2	18.2	34.1
	محايد	4	9.1	9.1	43.2
	غير موافق	19	43.2	43.2	86.4
	غير موافق بشدة	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أعاني من كثرة الضوضاء أثناء تأدية عملي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	13	29.5	29.5	34.1
	محايد	13	29.5	29.5	63.6
	غير موافق	16	36.4	36.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الأدوات والأجهزة الموجودة غير كافية لأداء العمل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	6.8	6.8	6.8
	موافق	11	25.0	25.0	31.8
	محايد	10	22.7	22.7	54.5
	غير موافق	17	38.6	38.6	93.2
	غير موافق بشدة	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أتخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث وقلة النظافة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	1	2.3	2.3	2.3
	موافق	10	22.7	22.7	25.0
	محايد	9	20.5	20.5	45.5
	غير موافق	18	40.9	40.9	86.4
	غير موافق بشدة	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أقوم بأكثر من عمل في وقت واحد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	15.9	15.9	15.9
	موافق	9	20.5	20.5	36.4
	محايد	8	18.2	18.2	54.5
	غير موافق	14	31.8	31.8	86.4
	غير موافق بشدة	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أكلف بمهام عمل خارج وقت دوام الرسمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	5	11.4	11.4	15.9
	محايد	5	11.4	11.4	27.3
	غير موافق	22	50.0	50.0	77.3
	غير موافق بشدة	10	22.7	22.7	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

عملي يتطلب البقطة والسرعة اللازمة في جميع الأوقات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	14	31.8	31.8	31.8
	موافق	14	31.8	31.8	63.6
	محايد	7	15.9	15.9	79.5
	غير موافق	7	15.9	15.9	95.5
	غير موافق بشدة	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أقوم بتأدية أعمال خارج إطار عملي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	34.1	34.1	34.1
	موافق	3	6.8	6.8	40.9
	محايد	2	4.5	4.5	45.5
	غير موافق	18	40.9	40.9	86.4
	غير موافق بشدة	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

أكلف بمهام صعبة ومعقدة تفوق قدراتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	6	13.6	13.6	18.2
	محايد	12	27.3	27.3	45.5
	غير موافق	19	43.2	43.2	88.6
	غير موافق بشدة	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

الأعمال التي أقوم بها بعيدة عن خبراتي ومهاراتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	6.8	6.8	6.8
	موافق	12	27.3	27.3	34.1
	محايد	4	9.1	9.1	43.2
	غير موافق	21	47.7	47.7	90.9
	غير موافق بشدة	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	6	13.6	13.6	18.2
	محايد	9	20.5	20.5	38.6
	غير موافق	22	50.0	50.0	88.6
	غير موافق بشدة	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا استطيع التوافق بين عملي وحياتي العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	4	9.1	9.1	13.6
	محايد	9	20.5	20.5	34.1
	غير موافق	21	47.7	47.7	81.8
	غير موافق بشدة	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا يتم تشجيعي على إبداء رأيي ومقترحاتي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	موافق بشدة	8	18.2	18.2	18.2
	موافق	10	22.7	22.7	40.9
	محايد	11	25.0	25.0	65.9
	غير موافق	14	31.8	31.8	97.7
	غير موافق بشدة	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا تتاح لي الفرص للمشاركة في صنع اتخاذ القرار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9.1	9.1	9.1
	موافق	11	25.0	25.0	34.1
	محايد	13	29.5	29.5	63.6
	غير موافق	14	31.8	31.8	95.5
	غير موافق بشدة	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا يتيح لي رئيسي الفرصة للتعبير عن انشغالاتي المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9.1	9.1	9.1
	موافق	8	18.2	18.2	27.3
	محايد	11	25.0	25.0	52.3
	غير موافق	16	36.4	36.4	88.6
	غير موافق بشدة	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا يتلاءم الأجر الذي أتقاضاه مع الهد الذي أقدمه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	13	29.5	29.5	29.5
	موافق	8	18.2	18.2	47.7
	محايد	9	20.5	20.5	68.2
	غير موافق	14	31.8	31.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا يتميز نظام الأجور بالعدالة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4.5	4.5	4.5
	موافق	17	38.6	38.6	43.2
	محايد	11	25.0	25.0	68.2
	غير موافق	11	25.0	25.0	93.2
	غير موافق بشدة	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

لا يكفي الأجر الذي أتقاضاه لتكاليف متطلبات المعيشة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	15.9	15.9	15.9
	موافق	13	29.5	29.5	45.5
	محايد	16	36.4	36.4	81.8
	غير موافق	8	18.2	18.2	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

تحليل المحور الثاني: الرضا الوظيفي

للعمل القانوني الساعي الحجم عن راضي انا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	15	34.1	34.1	34.1
	موافق	24	54.5	54.5	88.6
	محايد	2	4.5	4.5	93.2
	بشدة موافق غير	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

فيها اعمل التي الايام عدد عن راضي انا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	4	9.1	9.1	9.1
	موافق	29	65.9	65.9	75.0
	محايد	4	9.1	9.1	84.1
	موافق غير	2	4.5	4.5	88.6
	بشدة موافق غير	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

والدينية الوطنية المناسبات في المؤسسة طرف من التهاني اتلقى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	5	11.4	11.4	11.4
	موافق	15	34.1	34.1	45.5
	محايد	14	31.8	31.8	77.3
	موافق غير	6	13.6	13.6	90.9
	بشدة موافق غير	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

زملاني مع المتبادلة والثقة الاحترام يسود

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	13	29.5	29.5	29.5
	موافق	19	43.2	43.2	72.7
	محايد	10	22.7	22.7	95.5
	موافق غير	1	2.3	2.3	97.7
	بشدة موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

خبراتي تحسين في زملاني من استفيد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	17	38.6	38.6	38.6
	موافق	17	38.6	38.6	77.3
	محايد	4	9.1	9.1	86.4
	موافق غير	6	13.6	13.6	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

باحترام معي يتعامل رئيسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	18	40.9	40.9	40.9
	موافق	17	38.6	38.6	79.5
	محايد	5	11.4	11.4	90.9
	موافق غير	2	4.5	4.5	95.5
	بشدة موافق غير	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

العمل في صعوبات اتلقى حين رئيسي يساعدي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	18	40.9	40.9	40.9
	موافق	19	43.2	43.2	84.1
	محايد	2	4.5	4.5	88.6
	موافق غير	3	6.8	6.8	95.5
	بشدة موافق غير	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

ما لخطا ارتكابي حالة في معي رئيسي يتساهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	10	22.7	22.7	22.7
	موافق	24	54.5	54.5	77.3
	محايد	7	15.9	15.9	93.2
	موافق غير	3	6.8	6.8	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

للمؤسسة بالانتماء اشعر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	15	34.1	34.1	34.1
	موافق	19	43.2	43.2	77.3
	محايد	10	22.7	22.7	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

المؤسسة في الامان بالراحة اشعر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	11	25.0	25.0	25.0
	موافق	23	52.3	52.3	77.3
	محايد	9	20.5	20.5	97.7
	موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

قاهرة لظروف الا العمل عن اتغيب لا

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	13	29.5	29.5	29.5
	موافق	27	61.4	61.4	90.9
	محايد	3	6.8	6.8	97.7
	بشدة موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

فيها اعمل التي المؤسسة في بالاستقرار اشعر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	10	22.7	22.7	22.7
	موافق	21	47.7	47.7	70.5
	محايد	11	25.0	25.0	95.5
	موافق غير	2	4.5	4.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

المجتمع في مرموقة ومكانة الاحترام يمنحني لا به اقوم الذي العمل ان

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	3	6.8	6.8	6.8
	موافق	11	25.0	25.0	31.8
	محايد	13	29.5	29.5	61.4
	موافق غير	10	22.7	22.7	84.1
	بشدة موافق غير	7	15.9	15.9	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

كبيرة اهمية ذو عملي ان اشعر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	13	29.5	29.5	29.5
موافق	21	47.7	47.7	77.3
محايد	5	11.4	11.4	88.6
موافق غير	2	4.5	4.5	93.2
بشدة موافق غير	3	6.8	6.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

العمل في بها اقوم التي الاشياء فعل احب

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	6	13.6	13.6	13.6
موافق	32	72.7	72.7	86.4
محايد	6	13.6	13.6	100.0
Total	44	100.0	100.0	

والسعادة بالمتعة عملي يشعري

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	8	18.2	18.2	18.2
موافق	26	59.1	59.1	77.3
محايد	10	22.7	22.7	100.0
Total	44	100.0	100.0	

بعملي القيام عند بالفخر اشعر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	4	9.1	9.1	9.1
موافق	29	65.9	65.9	75.0
محايد	10	22.7	22.7	97.7
موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

واقدره العمل في المشرف احترم

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	21	47.7	47.7	47.7
موافق	22	50.0	50.0	97.7
محايد	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

دائم بشكل لاراني المشرفون يستمع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	7	15.9	15.9	15.9
موافق	32	72.7	72.7	88.6
محايد	4	9.1	9.1	97.7
موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

عوانق دون العليا الادارية بالمنوبات الاتصال يمكن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	8	18.2	18.2	18.2
موافق	25	56.8	56.8	75.0
محايد	9	20.5	20.5	95.5
موافق غير	2	4.5	4.5	100.0
Total	44	100.0	100.0	

بزملائي مقارنة عملي في مميز اني اشعر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بشدة موافق	1	2.3	2.3	2.3
موافق	14	31.8	31.8	34.1
محايد	19	43.2	43.2	77.3
موافق غير	9	20.5	20.5	97.7
بشدة موافق غير	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.289 ^a	.083	.062	.32969
a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط_العمل				

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	.416	1	.416	3.826	.057 ^b
	Résidus	4.565	42	.109		
	Total	4.981	43			
a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي						
b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط_العمل						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2.602	.242		10.750	.000
	ضغوط_العمل	-.150-	.076	-.289-	-1.956-	.057
a. Variable dépendante : الرضا_الوظيفي						

نتائج تحليل الفروقات بين إجابات العاملين حول الرضا الوظيفي

تحليل التباين الثنائي T-test بين الجنس والرضا الوظيفي

Test des échantillons indépendants						
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatéral)
الرضا_الوظيفي	Hypothèse de variances égales	.157	.694	1.364	42	.180
	Hypothèse de variances inégales			1.362	8.423	.209

تحليل التباين الأحادي ANOVA بين محور الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية :

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergruppes	.453	4	.113	.977	.431
	Intragruppes	4.528	39	.116		
	Total	4.981	43			

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الحالة العائلية	Intergruppes	.212	2	.106	.912	.410
	Intragruppes	4.769	41	.116		
	Total	4.981	43			

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
المؤهل الجامعي	Intergruppes	1.015	3	.338	3.413	.026
	Intragruppes	3.966	40	.099		
	Total	4.981	43			

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
عدد سنوات العمل	Intergruppes	.115	3	.038	.315	.814
	Intragruppes	4.866	40	.122		
	Total	4.981	43			