

الإجتهاد لدى العمال و علاقته بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف-

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

إعداد الطالب :

سامر علاء الدين

تحت إشراف الدكتورة:

ربيعة فايزة

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
سارة زويّتي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشاذلي بن جديد	رئيسا
فايزة ربيعي	أستاذ محاضر-ب	جامعة الشاذلي بن جديد	مشرفا و مقررا
عبد اللطيف العابد	أستاذ محاضر-أ	جامعة الشاذلي بن جديد	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وعرفان

قال الله تعالى في كتابه الكريم: "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه".

وفي بداية كلمتي لا بد لي من أتوجه أولاً بالشكر لله عز وجل الذي وفقني للوصول الى هذه المرحلة العلمية العالية، ومعد لي الطريق لأن أكون بينكم اليوم لأناقش رسالتي في ماستر قانون اعمال

كما انني أتوجه بالشكر والامتنان لكل من:

كما أتوجه بالشكر والامتنان لكل من الدكتور ربيعي فائزة حفظها الله التي كانت مشرفة و مؤطرة ورعاها وأطال في عمرها، فقد كان لإشرافها ومنحها الكثير من الوقت لي اليد الأولى في خروج هذه الرسالة العلمية بالشكل الذي ظمريت عليه، كما كان لتوجيهاتها ونصائحها دور أساسي في إتمام دراستي العلمية.

والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة لا يسعني كذلك سوى تقديم الشكر الجزيل للزملاء

بالإضافة الى شكري الكبير لجميع أفراد عينة الدراسة الذين منحوني الكثير من وقتهم،

وبذلوا الكثير من الجهد في سبيل خروج الرسالة بأدق النتائج وأكثرها فعالية



إهداء



لِي مِنْ أَفْضَلِهَا عَلَيَّ نَفْسِي، وَلَمْ لَا؛ فَلَقَدْ ضَعَّتْ مِنْ أَجْلِي

وَلَمْ تَذْخَرْ جُهْدًا فِي سَبِيلِ إِسْعَادِي عَلَيَّ الدَّوَامِ

أُمِّي الْحَبِيبَةِ رَحِمَهَا اللَّهُ وَاسْكَنْهَا فَسِيحَ جَنَاتِهِ

نَسِيرَ فِي دُرُوبِ الْحَيَاةِ، وَيَبْقَى مِنْ يُسَيِّطِرْ عَلَيَّ أَذْهَانَنَا فِي كُلِّ مَسَلَكٍ نَسْلُكُهُ

صَاحِبِ الْوَجْهِ الطَّيِّبِ، وَالْأَفْعَالِ الْحَسَنَةِ.

فَلَمْ يَبْخُلْ عَلَيَّ طِيلَةَ حَيَاتِهِ

وَالِدِي الْعَزِيزِ اطَّالَ اللَّهُ عَمْرَهُ

وَالِىَ اخْتِي الْعَزِيزَةِ مِيسَاءِ أُمِّي الثَّانِيَةِ وَ اخْتِي الْغَالِيَةِ وَ هِيَ الشَّعْلَةُ الْمُضِيئَةُ فِي حَيَاتِي

الَّتِي كَانَتْ سِنْدًا لِي وَفَقْتُ ضَعْفِي أَهْدِي نَجَاحِي لَهَا لِأَنَّهَا السِّنْدُ الصَّادِقُ لِي حَفْضُهَا

اللَّهُ وَ لَا أَنْسَى أَخِي الَّذِي كَانَ بِمَثَابَةِ أَبِي وَ السِّنْدُ الَّذِي ارْتَكَزَ عَلَيْهِ بَعْدَ اللَّهِ

إِلَى أَصْدِقَائِي، وَجَمِيعِ مَنْ وَقَفُوا بِجَوَارِي وَ سَاعَدُونِي بِكُلِّ مَا يَمْلِكُونَ، وَفِي أَصْعَدَةِ

كَثِيرَةٍ

أُقَدِّمُ لَكُمْ هَذَا الْبَحْثَ، وَأَتَمَنَّى أَنْ يَحُوزَ عَلَيَّ رِضَاكُمْ.





فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و التقدير
	الاهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	مقدمة
الفصل الاول : الاطار المفاهيمي	
21	الاشكالية
25	اهداف الدراسة
26	اهمية الدراسة
27	اسباب اختيار الموضوع
28	تحديد المفاهيم
34	الدراسات السابقة
38	التعليق على الدراسات السابقة
39	الفصل الثاني : الاجهاد المهني
41	تعريف الاجهاد المهني
43	الفرق بين الاجهاد المهني و المصطلحات المشابهة
45	التطور التاريخي لاجهاد المهني
48	مراحل الاجهاد المهني
49	اسباب الاجهاد المهني
52	اعراض الاجهاد المهني
53	تأثيرات الاجهاد المهني
55	ادارة الاجهاد المهني

61	استراتيجية التعامل مع الاجهاد المهني
65	الفصل الثالث : الرضا الوظيفي
67	مفهوم الرضا الوظيفي
69	اهمية الرضا الوظيفي
70	عناصر الرضا الوظيفي
76	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
77	انواع الرضا الوظيفي
78	مظاهر الرضا الوظيفي
79	مؤشرات الرضا الوظيفي
82	القياس الرضا الوظيفي
83	نظريات الرضا الوظيفي
93	الفصل الرابع الاطار المنهجي
94	منهج الدراسة
95	ادوات جمع البيانات
98	مجمع دراسة عينة
109	الاساليبالاخصائية
109	خلاصة
111	الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها
111	تحليل و تبويب النتائج
131	تفسير و تحليل النتائج
145	النتائج العامة
146	قائمة المراجع و المصادر



فهرس الجداول

فهرس الجداول

54	جدول 01 : مقارنة بين الاجهاد الايجابي و السلبي
55	جدول 02 : بين الاضطرابات الناتجة عن الاجهاد الالمهني
57	جدول 03 تاتير الاجهاد على المستوي الفرادي العلانقي و التنظيمي
59	جدول 04 بين التاتيرات السلبية للاجهاد على مستوى التنظيمي
103	جدول 05 تمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
105	جدول 06 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
107	جدول 07 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة
111	جدول 08 بين استجابات افراد العينة نحو رضاهم عن مكان العمل
112	جدول 09 بين استجابات افراد العينة نحو رضاهم عن مكان العمل
114	جدول 10 بين استجابات افراد العينة عن وجود اوقات الراحة
115	جدول 11 استجابات افراد العينة بوجود توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص لاسرة
117	جدول 12 بين استجابات افراد العينة تناسب بين الاعمال المطلوبة و طبيعة العمل
118	جدول 13 بين استجابات افراد العينة نحو الطبيعة التواصل داخل المؤسسة
120	جدول 14 بين استجابات افراد العينة نحو وضوح في التعليمات التي تصدر من الادارة
122	جدول 15 بين استجابات افراد العينة نحو التحفيز الغر المادي من قبل الادارة بتبرير الامن الانتاجية
124	جدول 16 بين الاستجابات افراد العينة نحو الاجارة التي عليها الفاصل عن عمله
125	جدول 17 استجابات افراد العينة نحو الاجهاد العمل عن تعاملهم من اعداد الكبيرة
126	جدول 18 استجابات افراد العينة نحو الاجهاد في العمل عند مواجهتهم لقللة الوقت
128	جدول 19 استجابات افراد العينة نحو تناسب قدراتهم و نتكاسهم مع مطالب العمل

130	جدول 20 استجابات افراد العينة نحو افراد العينة نحو عبئ في العمل دون احد الفترات راحة كافية العمل
132	جدول 21 استجابات افراد العينة نحو افراد العينة نحو غياب النظافة و الترتيب في العمل
133	جدول 22 استجابات افراد العينة نحو ظروف العمل المادية غير الملائمة مثل الحرارة او البرود الشديدة
135	جدول 23 استجابات افراد العينة نحو نقص التجهيزات و الادوات اللازمة لاداء العمل
137	جدول 24 استجابات افراد العينة نحو علاقات العمل
138	جدول 25 استجابات افراد العينة نحو الاجهاد و التعب نتيجة التعامل مع بعض الزبائن
140	جدول 26 استجابات افراد العينة نحو توفر الفرص العادلة للترقية
141	جدول 27 استجابات افراد العينة نحو نحو التناسب الراتب و الجهد المبذول

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية و التي تحمل عنوان " الإجهاد المهني لدى العمال و علاقته بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة -دراسة ميدانية بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف - إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي ، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالاعتماد على الأسلوب التحليلي لما يتميز به من خصائص تساعدنا في الكشف و التفسير و التحليل المنطقي و الواقعي للظواهر المدروسة.

وقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية ومن اجل جمع بيانات ومعلومات الدراسة على الأدوات والتقنيات المتداولة في ميدان البحث العلمي المتمثلة في الملاحظة و المقابلة و الاستمارة ، تم توزيع الاستمارة على عينة قدرها 32 مفردة من عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف ، حيث تمّ تحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى:

- توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط عكسية بين الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف.
- هناك علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية و الفيزيائية و الإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف.
- هناك علاقة عكسية بين الأجور والإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف

The current study, entitled “Occupational stress among workers and its relationship to job satisfaction within the organization – a field study at the Algeria Telecom Commercial Agency – Al-Tarf – aims to identify the relationship between occupational stress and job satisfaction, as the study relied on the descriptive approach, relying on the analytical method to determine the relationship between occupational stress and job satisfaction. It is characterized by characteristics that help us in detecting, interpreting, and logically and realistically analyzing the phenomena studied.

In our field study, in order to collect data and information for the study, we relied on tools and techniques commonly used in the field of scientific research, represented by observation, interviews, and questionnaires. The questionnaire was distributed to a sample of 32 individuals from the workers of the Algeria Telecom Commercial Agency – Al-Tarf, where the data was analyzed, and the data was analyzed. The study found:

- The study found that there is an inverse correlation between occupational stress and job satisfaction among workers of the commercial agency of Algeria Telecom – Al-Tarf.
- There is an inverse relationship between the physical and physical work environment and occupational stress among workers of the Algeria Telecom Commercial Agency – Al-Tarf.

□ There is an inverse relationship between wages and occupational stress among workers of the Algeria Telecom Commercial Agency – Al-Tarf

مقدمة

منذ إضفاء سيلاي الصبغة العلمية على مفهوم الإجهاد انتشر استخدامه و تزايد الاهتمام به إلى درجة جعلت سيلاي نفسه يذكر سنة 1982 انه "شاع استخدام موضوع الإجهاد حتى أصبح موضوعا للمحادثة الشخصية و مادة مقدمة في التلفاز و الإذاعة و الصحافة و المجالات العلمية..."الخ.

ففي حياتنا العملية أصبح الإجهاد ظاهرة عالمية، تحدث في أشكال مختلفة في كل مكان عمل، يعمل الموظفون عموماً لساعات أطول، حيث تتطلب المستويات المتزايدة من المسؤوليات أن يبذلوا جهوداً أكبر من أجل تلبية التوقعات المتزايدة حول أداء العمل، والذي من الممكن أن ينتج عنه إجهاد مفرط له نتائج السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم.

وقد بدأ هانز سيلبي Hans Selye دراسة الإجهاد في التركيز على هذه القضية الحيوية ذات الاهتمام الكبير، و اخذ أهمية كبيرة من طرف الباحثين منذ الحرب العالمية الثانية واكتسب أهمية متزايدة بين الباحثين في الآونة الأخيرة ، لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد الوظيفي وطرق إدارته الاهتمام الذي يستحقه سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات، حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية ونجاح.

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف، وفي مقدمتها الإجهاد والذي يعد مفهوماً ناشئاً في البلدان النامية ومنها الجزائر. وإنه من الأهمية بمكان أن يتم تسليط الضوء على هذا الموضوع الحيوي .

ومن جهة اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد و مدى الرضا الوظيفي الذي يوجه سلوكهم إزاء العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة بفعالية، و من اجل تحسين رضا الموظفين و الرفع من أدائهم، تولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل.

و من هذا المطلق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستويات الإجهاد المهني و مستوى الرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف

قمنا بتقسيم البحث إلى جانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي.

الجانب النظري: تناولنا في هذا الجانب ثلاث فصول مرتبطة بمتغيرات الدراسة مراعين فيها الدقة و

الوضوح و الاعتماد على ما تيسر لنا من مراجع متنوعة حيث تطرقنا إلى:

الفصل الأول:تناولنا فيه الإطار المفاهيمي للبحث حيث تطرقنا إلى إشكالية الدراسة و تساؤلاتها، ثم أهداف الدراسة وأهميتها و أسباب اختيار الموضوع، و المفاهيم المرتبطة بها و كذا تحديد المفاهيم الإجرائية و المقاربة النظرية، و انهينا الفصل بالدراسات السابقة و التعقيب عليها.

أما في الفصل الثاني: والذي يحمل عنوان "الإجهاد المهني" تناولنا فيه مفهوم الإجهاد المهني ، الإجهاد المهني و علاقته بالمصطلحات الأخرى،التطور التاريخي للإجهاد المهني ، مراحل، أسبابه، أعراضه، تأثيراته، و إستراتيجية التعامل معه.

أما الفصل الثالث: الذي يحمل عنوان " الرضا الوظيفي" تناولنا فيه مفهوم الرضا الوظيفي، أهميته، عناصره، أنواعه، مظاهره، مؤشرات، العوامل المؤثرة عليه، قياسه، نظرياته.

و كل فصل كان يبدأ بتمهيد و ينتهي بخلاصة.

وجانب تطبيقي يتضمن:

الفصل الرابع: والمعنون بالإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة و يتضمن المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، مجالات الدراسة، عرض و تحليل البيانات، النتائج العامة للدراسة والاستنتاج الع



الفصل الاول :
الاطار المفاهيمي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

- إشكالية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع.
- تحديد المفاهيم.
- الدراسات السابقة.
- التعليق على الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الدراسة :

يعد الاهتمام بأساليب وطرق تحفيز العمال وتحسين رضاهم وتنمية مشاعرهم اتجاه أعمالهم من بين الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات الحديثة، وقد أصبح تحقيق المؤسسات لأهدافها بفعالية و كفاءة لا يتوقف فقط على حسن إعداد و تدريب الأفراد، بل يشمل إصلاح أحوالهم المادية، والاجتماعية، وهذا ما جعل العديد من المؤسسات تسن قوانين و سياسات تنظيمية تسير في هذا الاتجاه، إلا أن العديد من العاملين يواجهون ضغوط مهنية تحول دون قيامهم بأدوارهم بصورة فاعلة قد يكون مصدرها المؤسسات التي يعملون بها أو ظروف العمال أنفسهم.

وبالرغم من تعدد مصادر هذه الضغوط إلا أنها قد تترك أثارا سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء وتدني مستوى الرضا لديهم ، و هذا الأخير يعد محور انشغال جميع المؤسسات، فإذا كان مؤشر الرضا مرتفعاً فإن ذلك يعد إشارة واضحة على نجاح المؤسسة وسلامتها ، وعكس ذلك فإنه يدل على فشلها وكثرة المشكلات التنظيمية بها .

لقد أكدت العديد من الدراسات والبحوث على أهمية استقرار العنصر البشري داخل مؤسسات العمل، حيث أن المعطيات والظروف الاقتصادية الحالية تتميز بندرة اليد العاملة المؤهلة، وقلة المصادر المالية التي تسمح باستقطاب مهارات عاملة جديدة ، مما تحتم التركيز على أداء وإنتاجية العمال ،ودراسة العوامل المحيطة بهم بهدف الحفاظ على فعالية مردودهم، من خلال البحث على انسب الطرق و الوسائل الكفيلة بالقضاء أو التخفيف من المشكلات التي تترك أثارا سلبية على أداء ورضا العاملين .

وتعتبر الظروف النفس اجتماعية في العمل والإجهاد المهني من أهم التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي أثرت سلبا على فعالية أفرادها وفعالية المنظمة ككل، ومن هنا لقي موضوع

الإجتهاد المهني اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة في التربية وعلم النفس وعلم الإدارة... الخ، لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم و أدائهم في العمل، فضغوط العمل جعلت الفرد يعيش في حالة قلق و توتر وانفعال مما اثر في صحته و جسده، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته و على علاقته مع العاملين في المنظمة.

فالإجتهاد في العمل هو "مجموعة من ردود الأفعال من طرف العمال عندما يواجهون متطلبات ومجتهادات مهنية تفوق معارفهم و قدراتهم ،وتزداد حدته عندما لا يجد العامل دعما من الزملاء و المشرفين، كما أن المجتهادات المهنية عندما تستمر وتصبح غير متحكم بها تؤدي حتما إلى الإجهاد". و هذا ما يتفق مع "روبرت كارزاك" الذي يرى أن العمل المجهد هو عملية تفاعل ثلاث عوامل:

1. المتطلبات النفسية:

La demande psychologique من كمية العمل، نوعيته ، وشدته، وظروفه... الخ.

2. مساحة حرية اتخاذ القرار:

La latitude décisionnelle ويقصد بها اتساع أو ضيق مساحة حرية اتخاذ القرار .

3. الدعم الاجتماعي : Le soutien Social : وهي إمكانية دعم رفاق العمل و الرؤساء في تجاوز

متطلبات العمل ،وقد يكون الدعم تقني أو عاطفي انفعالي يكون الفرد في حاجة إليه .

(هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص128)

فحسبه المتطلبات النفسية المرتفعة المصاحبة لضيق في حرية اتخاذ القرار ينجم عنه عمل مجهد وان لم يجد المعنى في هذه الوضعية المجتهدة الدعم المناسب من طرف رفاق العمل أو المشرفين أضحى في وضعية أصعب يسميها كرزاك "بالعمل المجهد الانعزالي "

للمجهودات المهنية المستمرة أثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية و العقلية كأمراض القلب و ارتفاع ضغط الدم، و التوتر، و الشعور بالإحباط و الاضطهاد وبالتالي فان المجهودات تؤدي إلى انخفاض في الأداء وترك العمل والغياب ويعرض سلامة الآخرين للخطر. (هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص128)

ففي دراسة نمساوية نشرت سنة 2009 بينت أن 42 من العمال اخذوا التقاعد المسبق مجبرين نتيجة اضطرابات نفس اجتماعية لها علاقة بالعمل، كما تسبب الأخطار النفس اجتماعية والاجتهاد نتائج سلبية على المنظمة كنقص الإنتاجية ومستوى عال من التغيب و دوران كبير للعمل، ففي سنة 2012/2011 في المملكة المتحدة و بسبب الإجهاد في العمل خسر العمال 10.4 مليون يوم عمل و غابوا بمعدل 24 يوم، كما بينت الدراسات أن تكلفة الإجهاد المهني تكون على المجتمع وعلى الدولة ككل ففي سنة 2002 أقرت اللجنة الأوروبية أن التكلفة السنوية في الاتحاد الأوروبي تقدر ب 15 إلى 20 مليار أورو .

"يصيب الإجهاد في العمل عامل من بين ثلاثة في الاتحاد الأوروبي ويمس كل القطاعات وكل المنظمات مهما كانت أهميتها ويمكن أن يصيب أي واحد مهما كانت درجته ". (هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص128)

كما أظهرت دراسة في الاتحاد الأوروبي أن : من بين المشاكل الصحية المرتبطة بالعمل يحتل الإجهاد المهني المرتبة الثانية بعد ألام الظهر ويشمل 28 من العمال الأوروبيين ، ويمكن أن يكون نتيجة لأخطار نفس اجتماعية كتصميم وتنظيم وتسيير العمل ومثال على ذلك عدم ملائمة حجم العمل مع عدد العمال الذين سيقومون به، أو أخطار أخرى كالعنف والتحرش المعنوي في الوسط المهني .

(هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص127)

من هنا تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث انه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فان هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة عليا للأجور قياسا بالعوامل الأخرى في حين أن بعض الأفراد يعطى قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي.

و بالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد و مدى الرضا الوظيفي الذي يوجهه سلوكه إزاء العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة بفعالية و انتمائهم للمنظمة، من خلال تسخير إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا الموظفين والرفع من أدائهم، وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا أن حدود الرضا هي تجعل من الفرد الغير راض عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا.

ولهذا فان المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضائهم عن العمل، أي أنه بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي تحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزايد حماس الفرد لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل فزيادة دافعية الفرد لأداء العمل هو نتاج لشعور بالسعادة والرضا عن العمل، ، لان ذلك ينعكس على سلوكيات الأفراد لتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم و الارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المنظمة.

و على هذا الأساس ففشل الفرد في الوصول إلى مستوى امن من التكيف يدخله بالضرورة في حالة أخرى مناقضة تسمى بظاهرة الإجهاد المهني، ففشل الفرد في التكيف مع المطالب المتزايدة للمهنة هو العامل المسؤول عن أمراض عدم التكيف من خلال الاستجابة بشكل غير لائق للمجهادات حسب سيلاي. حيث أصبحت ظاهرة الإجهاد المهني ظاهرة جديرة بالاهتمام لما لها من خطورة و تأثير على كثير من جوانب حياة الفرد و كذا المنظمة، لهذا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف- من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما علاقة الإجهاد المهني بالرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -
الطارف ؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما علاقة بيئة العمل المادية و الفيزيائية بالإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية

لاتصالات الجزائر -الطارف؟

2. ما علاقة الأجور والحواجز بالإجهاد لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -

الطارف؟

ثانيا: أهداف الدراسة:

1. معرفة العلاقة بين الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي لدى الوظيفي لدى عمال الوكالة

التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف؟

2. التعرف على مستويات الإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -
الطارف.

3. التعرف على علاقة بيئة العمل المادية و الفيزيائية بالإجهاد المهني لدى عمال الوكالة
التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف.

4. التعرف على دور الأجور والحوافز الإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية
لاتصالات الجزائر -الطارف؟

ثالثا: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوعين هامين جديرين بالدراسة و البحث وهما
الإجهاد المهني، و الرضا الوظيفي.

تعتبر أهمية الرضا الوظيفي للأفراد مرتبطة بمدى تجسيد مشاعر السعادة التي يشعرون بها
تجاه عملهم، حيث يمنح هذا الرضا الوظيفي للوظيفة قيمة كبيرة نابعة من تفضيل الفرد لها ،
ولهذا فان المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضائهم عن العمل، أي أنه
بقدر ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد حماسه لبذل
جهد مكثف في أداء عمله.

و من جهة أخرى فإن الاستمرار في الإجهاد المهني يمكن أن يتسبب في آثار جانبية سلبية
على الصحة البدنية والعقلية، مثل أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، والتوتر، والشعور
بالإحباط والاضطهاد، و يمكن أن تنعكس هذه الآثار السلبية على أداء الفرد و المؤسسة.

ومن جهة أخرى فأهمية هذه الدراسة كذلك تكمن في مجتمع البحث و هو التعرف على
مستويات الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -

الطارف، وبالتالي تقديم دراسة علمية في هذا القطاع قد تفيدهم في إيجاد آليات الوقاية من الإجهاد المهني نتيجة التشخيص المبكر من خلال التعرف على وضعيات العمل أن كانت مجهدة أم لا ، ومن ثمة تفادي الإجهاد وما ينجر عنه من نتائج سلبية تؤثر على صحة الفرد الجسمية والعقلية وبالتالي على المنظمة ككل .

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار هذا الموضوع دون غيره من

الدراسات السوسيولوجية :

أ- أسباب ذاتية:

إن تناولنا لموضوع الإجهاد المهني و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية

لاتصالات الجزائر -الطارف.

كموضوع بحث يستدعي ويحرك فينا الروح العلمية التي تدفعنا إلى الشك و التساؤل حول

حقيقة الظاهرة والوقوف على أبعادها وتأثيرها و انعكاساتها في المؤسسة الجزائرية.

ب- أسباب موضوعية:

إن الواقع الذي نلاحظه وتعاني منه معظم المؤسسات الجزائرية من مشاكل له اثر كبير في اختيارنا لهذا

الموضوع للدراسة والبحث فيه، لاسيما أن ظاهرة الإجهاد المهني ظاهرة عالمية، وهي تحدث في أشكال

مختلفة و في كل مكان عمل ، يعمل الموظفين عموماً لساعات أطول، بذل جهد أكثر من أجل تلبية

التوقعات المتزايدة حول أداء العمل، و الذي من الممكن أن ينتج عنه إجهاد مفرط له نتائج سلبية على سلوك

الأفراد و المؤسسة، و إضافة إلى سبب آخر لاختيارنا هذا الموضوع هو ندرة تناوله وتداوله في الدراسات والأبحاث الميدانية.

خامسا - تحديد مفاهيم الدراسة:

أولا: تعريف الإجهاد المهني:

1. أ - الإجهاد المهني لغة:

الجهد يفتح الجيم هو المشقة، و الجهد بضم الجيم هو الطاقة، وفي حديث أم معبد : " شاة خلفها الجَهُدُ عن الغنم" أي ا خلفها الهزال. وَجَهَدَ دابته جَهْدًا وَأَجْهَدَهَا: بلغ جَهْدَهَا وحمل عليها في السير فوق طاقتها. وَأَجْهَدَ فيه الشيب إِجْهَادًا إذا بدا فيه وكثر (ابن منظور، مجلد، 1998،، 03 ص 133-134)

في اللغة الانجليزية : قد وردت كلمة الإجهاد (stress) بثلاث مصطلحات هي:

الضواغط (stressor) و والضغط (stress) و الانضغاط (strain)

1. ب - تعريف الإجهاد المهني اصطلاحا:

أما من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت التعاريف واختلفت الآراء في تحديد مفهوم الإجهاد وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

- يرى حبيب الصحاف أن الإجهاد هو: " حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما " .

- أما إليسون (ELLISON) فيرى أن: "الإجهاد يمثل استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات، لكن تكرارها باستمرار يمكن أن يسبب أمراض كأمراض القلب والتنفس وغيرها". (تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص117)
- يعرفه بيير ونيومان Beer and Neuman بأنه "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية". (هواري بغو، مراد خلاصي، 2019، ص130)
- كما يعرفه باك ديكوتيس "Packs Decotus" بأنه "إدراك الفرد أو شعوره باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة لعمل". (هواري بغو، مراد خلاصي، 2019، ص130)

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلّها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية.

ويقصد بالإجهاد المهني في الدراسة الحالية تعرض العامل للإرهاق والضغط، والقلق الدائم، والخوف من الفشل في أداء المهام بالإضافة إلى الشعور بالآلام والأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم، وفقدان التركيز وصعوبة اتخاذ القرارات...

أما الناحية الإجرائية: فهو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل في " الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف - من خلال إجابته على بنود استبيان الدراسة (مقياس الإجهاد المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي).

ثانيا: الرضا الوظيفي:

-تعريف الرضا لغة:

الرضا فاللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، و رضي عنه أحبه و اقبل عليه. (ابن منظور، 1968، ص1179)

تعريف الرضا الوظيفي اصطلاحاً:

- يعرف الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج.
- ويعرف الأغبري 2002 الرضا الوظيفي بأنه: " يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني". (خميس أبو رحمة، 2012، ص34)
- و هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه كلما قلت الفجوة بين الإدراكين كلما زاد رضا العاملين .
- وعرف الزايد 2005 الرضا الوظيفي بأنه: " عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته، من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة.
- في حين عرفت حمامي 2005 الرضا الوظيفي بأنه "شعور داخلي يكون إيجابياً نحو العمل فيزيد من الإنتاج، أو سلبياً فيؤدي إلى التقاعس عن العمل، وهناك عدد من الأمور التي تؤثر فيه، منها ظروف العمل، والعمل نفسه، ونظام المكافآت والحوافز، والعلاقات مع الزملاء". (خميس أبو رحمة، 2012، ص3)

▪ عرف Hoppock الرضا الوظيفي بأنه "مجموعة من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راضي عن وظيفتي." وفقاً لهذا التعريف فإن الرضا الوظيفي يخضع لعدة عوامل خارجية؛ إلا أنه يظل شيئاً داخلياً شعورياً في نفسية الفرد.

▪ وحدد كل من Colquitt&Lepine&Wesson الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية ممتعة ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية".

▪ ويُعرف الرضا الوظيفي بأنه : "إعادة دمج التأثير الناتج عن إدراك الفرد للوفاء باحتياجاته فيما يتعلق بعمله وما يحيط به".

▪ ويرى كل من Cote & Morgan بأن الرضا الوظيفي على أنه الشعور الإيجابي للفرد بالمنصب وقبول عمله، والأفراد الذين لديهم الدافع للعمل يتأثرون بشكل إيجابي ويشعرون بالراحة والسعادة حيال وظائفهم.

وأخيراً يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية في نفسية الفرد العامل وقد تظهر في سلوكياته وأفعاله، وهو إحساس العامل بالإنجاز وتمتع بالكفاءة والقيمة ويستحق التقدير، والرضا الوظيفي هو نتاج تفاعل الفرد ببيئة العمل ومتغيراتها ومدى إشباع حاجياته ورغباته المتعددة ومختلفة ومن وقت لآخر، وينعكس هذا الشعور بالثقة والعمل والولاء والانتماء على الرغبة في العمل والابتكار والإبداع والأداء بما يحقق أهداف المنظمة.

أما الناحية الإجرائية:

الرضا الوظيفي: يعرف في هذه الدراسة بأنه الاتجاه الايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه، و هو الدرجة التي يحصل عليها عامل " الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف -من خلال إجابته على بنود استبيان الخاصة بالرضا الوظيفي.

ثالثا: العامل:

أ-لغة: عمل، يعمل، عملا، وفاعله عامل وقيل في لسان العرب، العامل ما عمل عملا ما فرفع أو نصب أو جر، كالفعل والناصب والجازم وكالأسماء التي من شأنها أن تعمل أيضا، وأسماء الفعل، وقد عمل الشيء في الشيء أعدت فيه نوعا من الإعراب.

ب-اصطلاحا: العامل في اصطلاح النحوي كما قال الجرجاني في كتابه العامي ما أوجب كون آخر الكلمة مرفوعا أو منصوبا أو مجرورا أو ساكنا أو علم بأصول يعرف بها أصول أواخر الكلام إعراب أو بناء.

الشيخ مصطفى غلاييني: قال العامل ما يحدث الرفع،النصب، الجزم والخفض فيما يليه.(فيغرن محمود،2017،ص5)

والعامل هو الشخص الذي يعمل و يؤدي نشاط يدوي معين و يأخذ عادة أجرا ماديا أو معنويا، على عمله في المنشآت أو المشروع الاقتصادي نظير خدماته المهنية في المشروع و هو أحد عناصر أو عوامل الإنتاج في المشروع أو المنشآت الاقتصادية.

(<http://www.ar.m.wikipedia.org> :التاريخ: 2023/2/28، الساعة 12:14).

التعريف الإجرائي للعامل:

العامل هو الشخص أو الفرد الذي يعمل ويؤدي نشاطه بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -
الطارف و يأخذ عادة أجر مادي على عمله.

رابعاً-المؤسسة:

أ-لغة:من الفعل أسس الأسس والأساس كل شيء مبتدئ و الأساس أصل البناء و الأصل أصل كل شيء.

- إن كلمة مؤسسة هي في الواقع ترجمة للكلمة الإنجليزية (Institution).

ب-اصطلاحاً:

هي مُنظمة تتم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل تقديم الخدمات وفقاً لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، وتُعرف المؤسسة أيضاً بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما، سواءً أكان تعليمياً أو وظيفياً أو اجتماعياً.

(<https://mawdoo3.com/8.06.2024:03:19>)

التعريف الإجرائي للمؤسسة:

هي نسق ثقافي يحدث ضمنها مجموعة من التفاعلات الناتجة عن مجموع العلاقات الاجتماعية بين أفراد التنظيم يكتسب فيها الأفراد هوية اجتماعية، وصيغة تعريفية تميزه عن باقي الأفراد و يكتسبون من خلالها قيم تنظيمية تساهم في بلورة هوياتهم.

سادسا-الدراسات السابقة:

خلال بحثنا في هذا الموضوع صادفنا عدة دراسات تتناول إحدى متغيرات الدراسة نذكر من بينها :

1. دراسة عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد2019: بعنوان "مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة" الساورة للإسمنت" ببشار"

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أسباب الإجهاد الوظيفي لدى العاملين وأثرها على أدائهم في شركة "الساورة للإسمنت" ببشار، ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. إذ تم تطوير استبيان لجمع البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة. وقد شملت عينة الدراسة 64 عاملا .

وقد كشفت الدراسة أن كلا من الأسباب: مطالب الوظيفة، وعدم السيطرة كانتا مرتفعتين مقابل ذلك كانت الأسباب الأخرى الدعم التغيير بيئة العمل، أدوار غامضة ومتضاربة، العلاقات في العمل بمستوى منخفض. ووفقا لذلك كان مستوى الإجهاد الوظيفي لدى العاملين ككل متوسطا، في مقابل ذلك كان الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع.

كما توصلت الدراسة أيضا إلى أنه لا أثر ذي دلالة إحصائية للإجهاد الوظيفي وأسبابه على الأداء الوظيفي للعاملين.

وأوصت الدراسة القائمين على إدارة الشركة بضرورة إيلاء الإجهاد أهمية بالغة، والعمل على تقليل عبء العمل من خلال إعادة تصميم العمل بشكل مناسب والإدارة الفعالة من خلال

تخصيص الوظيفة بشكل مناسب، وتعزيز أكثر المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بأعمالهم المباشرة خصوصا. (عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص401)

2. دراسة ربيعي محمد و اخرون 2021: بعنوان "علاقة حوادث العمل بالرضا الوظيفي لدى عمال القطاع العام في الجزائر".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين حوادث العمل والرضا الوظيفي، أجريت الدراسة على عينة تقدر ب 72 عامل من مختلف الرتب بولاية الجزائر العاصمة ، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت مقياس "مينسوتا" للرضا الوظيفي، توصلت الدراسة إلى وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي بين العمال الذين تعرضوا لحوادث عمل والذي لم يسبق لهم التعرض لها ، الرضا الوظيفي يتأثر ويؤثر في حوادث العمل ويمكن اعتباره مؤشر هام لدراسة محيط العمل.

وخلصت الدراسة إلى أن هناك فروق واضحة من خلال الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي بين الذين تعرضوا لحوادث عمل والذين لم يتعرضوا لها من خلال دراسة مستوى رضاهم الوظيفي. (ربيعي محمد وآخرون، 2021، ص49)

3. دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول 2017: بعنوان " الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية -دراسة ميدانية لدى عينة من الأطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة-

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإجهاد المهني، كما هدفت إلى معرفة أثر متغير: الجنس على مستوى الإجهاد المهني لدى الأطباء، و لقد اختار الباحثان المنهج الوصفي، وشملت هذه الدراسة الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة، وتضمنت عينة الدراسة (30) طبيبا وطبيبة، وقد تم اختيار الأطباء باستخدام العينة العشوائية، واعتمد الباحثان مقياس الإجهاد من إعداد بن زروال فتيحة (2008م)، أما بالنسبة لطرق تحليل البيانات فقد

استخدام الباحثان اختبار T لدلالة الفروق بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) .

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يتمتع الأطباء بمستوى مرتفع من الإجهاد المهني.
- لا توجد فروق دالة في مستوى الإجهاد لدى الأطباء تعزى لمتغير الجنس.

(دراسة تجاني منصور، وإبراهيم بيض القول، 2017، ص115)

4. دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي 2017 : بعنوان " دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وما هي العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلبا أو إيجابا، من خلال فرضيتين رئيسيتين حول علاقة الارتباط والتأثير بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين. ويضم مجتمع البحث العاملين في المصنع إذ اختيرت عينة منهم بلغ عدد أفرادها (65) فردا.

استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانته لجمع البيانات ضمت (59) فقرة توزعت في (5) مجالات هي (محور أسلوب القيادة والإشراف ، محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ، محور ثقافة المنظمة ، محور ظروف العمل المادية ، و محور الرضا الوظيفي)، واستعانت الباحثة ببعض المقاييس الجاهزة والتي تم اعتمادها في دراسات وبحوث سابقة.

وأظهرت النتائج أن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث، إذ بلغ الوسط الحسابي (3.08) وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كالاتي : حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثالثة وأخيرا محور ظروف العمل المادية .(بشرى عبد العزيز العبيدي، 2017، ص85)

5. دراسة بن خيرة عبد الرحمان 2016: بعنوان "أثر ضغط العمل على الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي تمت صياغة التساؤل الرئيسي وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي تم استخدام الاستمارة كأداة الجمع البيانات من ميدان الدراسة وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والرضا الوظيفي .
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والرضا الوظيفي .
- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والرضا الوظيفي.

(خيرة عبد الرحمان، 2016، ص311)

6. دراسة سالم عبد مرزة السلطاني 2013 : بعنوان "العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل"،

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة المحتملة بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير دوران العمل في عينة من العاملين بلغ عددهم 22 فرد في مستشفى الشوملي العام في محافظة الحلة. إذ استخدم الباحث استمارة الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث والتي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسة الأول يتعلق بالبيانات الديموغرافية والثاني يتعلق بمتغير الرضا الوظيفي أما الجزء الأخير فإنه يتناول متغير دوران العمل.

وقد تمثلت الفرضية الرئيسة للبحث بوجود علاقة ارتباط سلبية بين متغير الرضا الوظيفي ودوران العمل واستخدم الباحث مجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط بيرسون.

أظهرت النتائج تحقق فرضية الدراسة وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي ومستوى منخفض من دوران العمل. (سالم السلطاني 2013، ص520)

سابعاً:التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يتبين أن جميعها أجريت في مؤسسات بها عمال، و بالتالي فهي تتفق مع الدراسة الحالية، و كذلك تتفق معها من حيث خطوات انجازها، و المنهج المستخدم و الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات، أما من حيث النتائج المتوصل لها فقد بينت الدراسات وجود مستويات متباينة من الضغوط و الإجهاد المهني و الرضا الوظيفي تعود إلى طبيعة متغيرات كل الدراسة، أما العلاقة بينهما فهي علاقة عكسية فكلما زاد تأثير مستوى الإجهاد و الضغوط في مكان العمل كلما قل مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح، و لقد كان لهذه النتائج دورا وظيفيا في دعم هذه الدراسة من خلال توضيح أوجه الاتفاق و الاختلاف بين نتائج الدراسة و نتائج الدراسات السابقة.



تمهيد:

أولاً: تعريف الإجهاد المهني.

ثانياً: الفرق بين الإجهاد المهني والمصطلحات المشابهة.

ثالثاً: التطور التاريخي للإجهاد المهني.

رابعاً: مراحل الإجهاد المهني.

خامساً: أسباب الإجهاد في العمل.

سادساً: أعراض الإجهاد المهني.

سابعاً: تأثيرات الإجهاد المهني.

ثامناً: إدارة الإجهاد.

تاسعاً: إستراتيجية التعامل مع الإجهاد المهني.

■ خلاصة.

تمهيد:

في عالم اليوم، أصبح الإجهاد ظاهرة عالمية، والتي تحدث في أشكال مختلفة في كل مكان عمل. ففي حياتنا العملية، يعمل الموظفون عمومًا لساعات أطول، حيث تتطلب المستويات المتزايدة من المسؤوليات أن يبذلوا جهودًا أكبر من أجل تلبية التوقعات المتزايدة حول أداء العمل، والذي من الممكن أن ينتج عنه إجهاد مفرط له نتائج السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم.

و من خلال هذا الفصل سنتعرف على تعريف الإجهاد المهني، و علاقته بالمصطلحات الأخرى ، كما سنتعرف على أسبابه و مراحله و أعراضه و تأثيراته و إستراتيجية مواجهته

أولاً: تعريف الإجهاد المهني:

1.أ - الإجهاد المهني لغة:

الجهد يفتح الجيم هو المشقة، و الجهد بضم الجيم هو الطاقة، وفي حديث أم معبد : " شاة خلفها الجَهُدُ عن الغنم" أي ا خلفها الهزال. وَجَهَدَ دابته جَهْدًا وَأَجْهَدَهَا: بلغ جَهْدَهَا وحمل عليها في السير فوق طاقتها. وَأَجْهَدَ فيه الشيب إِيْجَهَادًا إذا بدا فيه وكثر (ابن منظور، مجلد، 03،، 1998 ص 133-134)

في اللغة الانجليزية : قد وردت كلمة الإجهاد (stress) بثلاث مصطلحات هي:

الضواغط (stressor) والضغط (stress) و الانضغاط (strain)

1.ب - تعريف الإجهاد المهني اصطلاحاً:

أما من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت التعاريف واختلفت الآراء في تحديد مفهوم الإجهاد وفيما يلي أهم هذه التعاريف:

- يرى حبيب الصحاف أن الإجهاد هو: " حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما " .
- أما إليسون (ELLISON) فيرى أن: " الإجهاد يمثل استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات، لكن تكرارها باستمرار يمكن أن يسبب أمراض كأعراض القلب والتنفس وغيرها". (تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص117)
- يعرفه بيير ونيومان Beer and Neuman بأنه "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية " . (هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص130)
- كما يعرفه باك ديكوتيس "Packs Decotus" بأنه "إدراك الفرد أو شعوره باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة لعمل". (هوارى بغو، مراد خلاصي، 2019، ص130)
- يعرف كل من Huber William and 1986: الإجهاد بأنه " رد فعل نفسي وجسدي للعوامل الداخلية والخارجية لحالة بحيث تكيف الفرد فيها يمكن أن يكون أكثر من اللازم". (عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص404)
- وتعرف HSE (UK Health Safety Executive) الإجهاد بأنه "استجابة غير متوقعة لدى الناس للضغوط الهائلة أو أنواع أخرى من المطالب المفروضة عليهم.
- ويعرف الإجهاد الوظيفي أيضا بأنه "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات

داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في أثارها ونتائجها على أداء الفرد اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال أثار. هذه الحالة على الفرد تختلف نوعا وكما من فرد إلى آخر.

■ ويُعرف اتحاد الصناعة البريطانية CBI الإجهاد بأنه الذي ينشأ عندما تتجاوز الضغوط المفروضة على الفرد القدرة المتصورة لذلك الفرد على التعامل معه. ووفقاً لـ (Trades TUC Union Congress) ببريطانيا، يحدث الإجهاد عندما لا تتطابق الطلبات المقدمة على الأفراد مع الموارد المتاحة أو تلبي احتياجات الفرد ودوافعه. سيظهر الإجهاد إذا كان عبء العمل كبيراً جداً على عدد العمال والوقت المتاح. (عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص404)

■ ومن خلال التعريفات السابقة للإجهاد نجد أن الإجهاد ينشأ في مكان العمل عندما يحاول الناس التعامل مع المهام أو المسؤوليات أو غيرها من أشكال الضغط المرتبطة بوظائفهم، لكنهم يواجهون الصعوبة والتوتر والقلق والإنهاك في محاولة للتغلب على هذه المشاكل.

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلّها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية.

ويقصد بالإجهاد المهني في الدراسة الحالية تعرض العامل للإرهاق والضغط، والقلق الدائم، والخوف من الفشل في أداء المهام بالإضافة إلى الشعور بالآلام والأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم، وفقدان التركيز وصعوبة اتخاذ القرارات...

أما الناحية الإجرائية فهو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل في " الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف - من خلال إجابته على بنود استبيان الدراسة (مقياس الإجهاد المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي).

ثانيا: الفرق بين الإجهاد المهني والمصطلحات المشابهة:

حسب راو وآخرون، فإنه يُنظر إلى ضغط العمل (Pressure) على أنه: "حالة معرفية نشطة للشخص بشكل مؤقت وتزيد وتتقص، كما يمكن فهمها على أنها الانعكاس الشخصي للحالة النفسية / الفسيولوجية للشخص أثناء القيام بمهام العمل. بينما الإجهاد خاص ومستمر نسبيا. وقد يكون ضغط العمل مقدمة للإجهاد.

كما ميز أروبا بين المفهومين على أساس أن الضغط هو " تراكم المتطلبات الملقة على عاتق الفرد (متطلبات نفسية وجسدية)"، بينما الإجهاد هو "استجابة الفرد لمستوى غير ملائم من الضغط أعلى أو أدنى من الحد اللازم.

كما ميز آخرون بين الإجهاد على أنه: "تأثير قوة خارجية"، والمجهد (Stressor) الذي عرف بأنه "الجهة التي تنفذ القوة الخارجية"، والتوتر الذي اعتبر كرد الفعل الداخلي لعملية الإجهاد".

بينما حدد Fraser الفرق بين التوتر والإجهاد في أن الإجهاد هو وضع التحفيز (المثير)، بينما التوتر هو الاستجابة مع الاختلاف بين المفهومين في الاستخدام .

ومهما كثرت الاختلافات بين المفاهيم المختلفة للباحثين فإن الإجهاد تمحور حول بعدين كما أشار برهم هما:

1- إن مفهوم الإجهاد يشترك في المعنى مع التوتر.

2- طبيعة العلاقة بين المفاهيم من حيث أيها السبب وأيها النتيجة، وقد تكون العلاقة بين هذه المفاهيم متداخلة ومتبادلة وتعتمد على الصفات الفردية لتحديد أيها السبب وأيها النتيجة.

(عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص405)

ثالثا: التطور التاريخي للإجهاد المهني:

تعتبر منظمة الصحة العالمية (OMS) الإجهاد أحد أهم المخاطر النفسية والاجتماعية التي تلعب دورا حاسما في انتشار بعض الأمراض المزمنة مثل أمراض القلب والأوعية الدموية، واضطرابات العضلات والعظام (TMS) والسكري والاكتئاب ومن المفارقات أن الإجهاد لم يعد يظهر كرد فعل للتكيف ولكن كعامل يزيد من احتمال الإصابة بمرض ما . ولخطورة المشكلة نشرت الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل مقرها الاتحاد الأوروبي - أوشا - بيلباو المنشأة في عام 1994، تقريراً تجميعياً في عام 1999 بشأن الإجهاد المتصل بالعمل .". تشير أبحاث الإجهاد المهني إلى دراسة التأثير السلبي للبيئات التنظيمية على الموظفين في النصف الأخير من القرن الماضي أصبح الإجهاد المهني موضوعا مهما ، وليس هناك ما يدعو إلى الاعتقاد بأن هذا سيتغير في المستقبل القريب، و خاصة وقد أصبح واضحا علميا أن الإنسان عندما يعمل يترك جزءا كبيرا من قوته العقلية والجسدية والناس حرفيا "تحترق"، مما يجعلهم غير مجديين ولا يسمح لهم بأداء عملهم وواجباتهم على نحو فعال كالتهييج، والضعف البدني، القلق، وعدم القدرة على التركيز وإكمال المهمة - الأعراض المألوفة التي يواجهها كل العمال في العصر الحالي.(إسلام عزيز، 2018، ص533)

استخدمت كلمة "الإجهاد" لأول مرة من قبل روبرت هوك، عالم الأحياء والفيزيائي في القرن السابع عشر في القانون الذي وصف العلاقة الخطية بين استطالة النابض (المجهدات) والقوة التي تعرضت لها (الإجهاد). بعد ذلك بوقت طويل تم استيرادها من قبل هانز سيللي في مجال علم وظائف الأعضاء والطب، في عام 1946 ، استخدم مصطلح الإجهاد بمعنى التحفيز الذي يستدعي رد فعل وهذا العامل يمكن أن يكون الفجيرة والتعب، المرض أو حتى الضوضاء. في عام 1950 أصبح الإجهاد نتيجة لفعل العامل المجهد وبالتالي تبين مفهوم الإجهاد كأنه نتيجة للمجهدات كما أصبح ضمناً يحمل العديد من المعاني، فارتبط المفهوم بالعملية ككل (الفيزيائية والكيميائية، أو العاطفية التي تمارس على الكائن الحي وتسبب نتائج مرضية).

حققت البحوث انتشاراً هائلاً بين عامي 1970 و 2007 ، في مجلات الطب وعلم الأحياء وكذلك في مجلات علم النفس وعلم الاجتماع والاقتصاد والقانون والسياسة .

في فرنسا كان محور «العلوم الطبية الحيوية، الصحة والمجتمع "SBMSS" التي حشدت الباحثين ما بين 2002-2006 من جميع التخصصات ونشرت موجزاً في CNRS سنة 2007 ، وأخيراً تم تبنيه من قبل العديد من شركات التنمية الشخصية، والاسترخاء والتدريب حيث أصبح هدفاً لسوق مثير، في اللغة المستعملة أصبح مصطلح "الإجهاد" صفة ثم فعلاً، ويمكن له أن تظهر كمعيار للدمج الاجتماعي كما يرويه مارك لوريول بشكل مضحك في كتابه "أنا أجهد إذا أنا موجود". (إسلام عزيز، 2018، ص534)

ولكنه كمصطلح يمكن أن يحصرنا في قوالب فكرية جاهزة تملي علينا سلوكنا وردود أفعالنا.

في بداية استخدامه سجل مفهوم الإجهاد في الإطار الطبي بشكل واضح، كما يشهد هانز سيللي الذي شرح مسار فكره : "لم أستطع أن أفهم ، لماذا في فجر تاريخ الطب، قد ركز الأطباء كل جهودهم على الاعتراف بأمراض معينة واكتشاف علاجات محددة دون إيلاء أي اهتمام لشيء أكثر وضوحا بكثير، متلازمة إن يكون الفرد فقط مريضا ، حسنا المرضى الذين رأيتهم كان لديهم تالزم ويبدو أنها متلازمة تميز المرض على هذا النحو وليس مرضا معيناً". هل يكون ممكنا تحليل المتلازمة العامة للمرض ؟ وربما حتى إيجاد علاجات قادرة على التصرف ضد عامل غير محدد في هذا المرض؟ ومع ذلك كان فقط بعد عشر سنوات أنني نجحت في التعبير عن كل ذلك بلغة علمية دقيقة الوصف قائمة على التجريب " جعل سيللي علاقة بين المظاهر السريرية التي لوحظت في الرجل المريض والبيانات التجريبية التي تم جمعها لفئران تعرضوا لمختلف الاعتداءات الخارجية) التعرض للبرد ،عنصر سام، جرح ميكروبي...) وهو يعرف الإجهاد بأنه "مجموعة من الوسائل الفسيولوجية غير المحددة التي يستخدمها كائن حي للدفاع عن نفسه ضد العدوان". (إسلام عزيز، 2018، ص535)

على المستوى السلوكييتفاعل الكائن الحي عن طريق الهروب، القتال، أو الخضوع. على المستوى البيولوجي فإنه يزيد من إفراز هرمونات معينة (الأدرينالين والكورتيزول) التي كانت تسمى "هرمونات التوتر".

واستند مفهوم الإجهاد إلى فكرتين أساسيتين ساهمتا في تطوير الطب الحديث الأولى التي وضعها الطبيب الفرنسي، برنارد (1813-1878) يميز بين "البيئة الخارجية" التي تتطور فيها الكائنات الحية و"البيئة الداخلية " التي تعيش فيها مختلف المكونات والأنسجة في هذا الكائن

الحي، والثانية التي نظرت من قبل الطبيب الأمريكي كانون الموصوفة باسم "التوازن" (تماثل، ركود والاستقرار) قدرة الكائنات الحية الحفاظ على المجال الداخلي داخل حدود ضيقة في منأى عن القيود المفروضة عليه .

إن الثراء والتعقيد البيانات التي ساهمت بها هذه الأعمال متعددة التخصصات جعلت وجهة النظر كما وضعها سيلي عن الإجهاد خطية وردت فعل قد عفا عليها الزمن، ودعت إلى التشكيك في مفهوم التوازن. وهكذا ظهرت صياغة مفاهيمية جديدة في عام 1988 وهي "ألوستازيا (allostasie: الآخر، مفهوم التوازن التي قدمها Ganzel et al (2010-2007) وبموجب هذا المصطلح، يصف هؤلاء المؤلفون "الاستقرار في التغيير" بفكرة أن الغرض من تفاعلات الإجهاد المتعددة والمرنة هو عدم جلب المتغيرات البيولوجية المختلفة إلى الحالة الأصلية أو الإبقاء عليها ثابتة ولكن لتعديل خصائصها من أجل تعديلها لمطالب البيئة المتجددة باستمرار، مع اكتشاف أن قدرة الإنسان على التكيف لا نهاية لها، حيث يعدل وينمي هيكله وأدائه الداخل وبذلك نقول أن نظرية التفاعل قد حولت بعمق مفهوم الإجهاد.

تشير المقاربات الحديثة أن أحسن طريقة لتناول الإجهاد هي النظر إليه على أساس كلي شامل لجميع

تشير المقاربات الحديثة أن أحسن طريقة لتناول الإجهاد هي النظر إليه على أساس كلي شامل لجميع عناصره، ليس ذلك فحسب بل بضرورة الاهتمام بمختلف التفاعلات الحاصلة بين مختلف عناصره في إطار الزمن والظروف التي تحصل فيها الظاهرة، بذلك تأتي النظرة النسقية أكثر شمولاً ودقة لتناول الموضوع، كما تضيف مقارنة التحليل التبادلي بعداً آخر للإجهاد حيث لا تكف بتحليل التبادلات الحاصلة بين مختلف عناصره الداخلية بل تسمح لنا بتحليل

التبادلات الخارجية بينه ومختلف العناصر التي تتدخل في العملية كما تضع هذا كله في إطار بسيط يتيح المجال لكل الاتجاهات سواء نفسية، فيزيولوجية، سلوكية وحتى اجتماعية بغرض ليس التحليل فقط بل الوصول بالفرد المجهد إلى الاستقرار النفسي. (إسلام عزيز، 2018، ص535)

رابعاً.: مراحل الإجهاد المهني

في كتابه "إجهاد الحياة"، قال باحث الإجهاد المخضرم هانز سيلبي Hans Selye: "لا يمكن تجنب الإجهاد إلا بالموت". لكن "سيلبي" لاحظ أن كل فرد يتفاعل مع الإجهاد بشكل مختلف. فقد يرى شخص ما أن الإجهاد الوظيفي يشكل تهديداً لوجوده، بينما يستجيب شخص آخر لنفس مجموعة الظروف التي تمثل له تحدي. كما قد يكون عاملاً ما عرضة للإجهاد أكثر أو أقل من زملائه في العمل. كما لفت Seyle سيلبي الانتباه إلى ما أسماه "متلازمة التكيف العامة" لتوضيح كيف يتكيف المرء مع الإجهاد. ووصف بأن الفرد يمر بثلاث مراحل حين يتعرض لإجهاد ما هي:

- 1-مرحلة الإنذار: وفيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف للمساعدة على مواجهة الإجهاد.
- 2- مرحلة المقاومة: وفيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة في مواجهة الإجهاد واستعادة التوازن النفسي.
- 3-مرحلة الإجهاد أو الإنهاك: وفيها يتم استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان وتصبح غير قادرة على المقاومة، مما يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم. (عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص404)

خامسا: أسباب الإجهاد في العمل.

يؤثر الإجهاد على الأشخاص في العمل بعدة طرق، وأسبابه متنوعة هذه الأسباب يمكن أن ترتبط بعناصر مادية وغير مادية (البيئة والطريقة التي تدار بها المنظمة، والعلاقات داخل المنظمة وحتى معدات العمل غير الكافية) وعليه يمكننا تصنيف الأسباب على النحو التالي:

1- البيئة المادية:

يمكن أن تكون ظروف العمل السيئة أسباب متكررة للإجهاد في مكان العمل، ولا سيما المرتبطة بما يلي: عدم إتاحة مساحة كافية للعمل بشكل مريح وأمن، انعدام الخصوصية تخطيط المكاتب بشكل مفتوح، مما يؤدي إلى الانقطاع المستمر وصعوبة التركيز، عدم كفاية التحكم، ضعف مستويات الإضاءة، مستويات الضوضاء المفرطة، وعدم كفاية التهوية وغيرها.

2- طبيعة المنظمة:

يمكن أن تكون المنظمة وسياساتها وإجراءاتها وثقافتها وأسلوب عملها سبباً للإجهاد. ومن ذلك: عدم كفاية عدد الموظفين لحجم عبء العمل، كثرة عدد الوظائف الشاغرة، ضعف التنسيق بين الإدارات عدم كفاية التدريب للقيام بالمهمة بشكل مناسب، معلومات غير كافية، عدم التحكم في عبء العمل إجراءات عمل صارمة تفقر للمرونة.

3- طريقة إدارة المؤسسة :

يمكن أن تساهم أساليب الإدارة وفلسفتها وأنظمة عملها ومناهجها وأهدافها في زيادة الإجهاد الفردي على العاملين وذلك نتيجة لعدة أمور منها: عدم الاتساق في الأسلوب والنهج من قبل مختلف المديرين التركيز على القدرة التنافسية والتي غالباً ما تكون على حساب إجراءات العمل

الآمنة والصحية اللجوء إلى إدارة الأزمات في كل وقت وغياب التخطيط المسبق وإدارة الطلبات المفاجئة المقدمة من طرف العملاء.... الخ.

4- الدور في المنظمة:

لكل فرد دور أو وظيفة أو مهمة داخل المنظمة، فيمكن أن ينشأ الإجهاد من خلالها، مثل: غموض الدور ، تعارض الأدوار، الحد من المسؤولية قلة الدعم من الإدارة العليا، منح المسؤولية مع غياب الكفاءة أو التدريب المناسب .

5.العلاقات داخل المنظمة :

يمكن أن تكون طريقة وأسلوب تعامل العاملين مع بعضهم البعض داخل إطار العمل والهيكل التنظيمي سبباً مهماً للإجهاد، فربما ينشأ الإجهاد بسبب ضعف أو تشنج العلاقات مع رب العمل أو المدير، والمشاعر الإنسانية الأخرى كالجشع والحسد وعدم الاحترام، ضعف العلاقات مع الزملاء والمرؤوسين، نقص الثقة في المرؤوسين، وعدم وجود خطوط أو محددات واضحة فيما يتعلق بالوظائف الفردية للإدارة والموظفين.

6-التطوير الوظيفي :

يرتبط الإجهاد مباشرة بالتقدم في الوظيفة داخل المنظمة. إذ قد يتم إنشاؤه بواسطة- على سبيل المثال: انعدام الأمن الوظيفي بسبب التغييرات المستمرة داخل هيكل المنظمة، والإحباط الناتج لعدم تحقيق الموظف طموحه المرتبط بقدراته، وعدم حصول العاملين على رواتب مماثلة لغيرهم ممن يقومون بأعمال مماثلة.

7- العلاقات الشخصية والاجتماعية:

إن العلاقات القائمة بين الناس على أساس شخصي واجتماعي كثيرا ما تكون سببا في الإجهاد على سبيل المثال من خلال فرص غير كافية للاتصال الاجتماعي أثناء العمل بسبب الطبيعة المتواصلة للمهام التحيز والتحرش الجنسي، العنصرية وغيرها.

8-المعدات والآلات :

غالبًا ما ترتبط معدات العمل غير الكافية وغير الموثوق بها بالظروف العصبية بين العمال فقد تكون هذه المعدات مثلا لا تتناسب الوظيفة أو البيئة، المعدات قديمة أو في حالة سيئة لا يمكن الاعتماد عليها، تصميم مكان وموقع المعدات بطريقة تتطلب من الفرد تبني وضعية ثابتة وغير مريحة عند التشغيل.

9- المخاوف الفردية :

كل الناس مختلفون من حيث المواقف والشخصية والدوافع وقدرتهم على مواجهة الضغوطات، فقد يستجيب الأشخاص للإجهاد بسبب صعوبة في التكيف مع التغيير، عدم الثقة في التعامل مع المشكلات الشخصية العدوان والبلطجة والتحرش في مكان..(عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص404)

سادسا: أعراض الإجهاد المهني:

الأعراض الجسدية:

و تتمثل حسب سمير شيخاني في:

- تغيرات في أنماط النوم (الأرق، النوم الزائد...)
- تغيرات في الهضم (الغثيان، والقيء، والإسهال، وعسرالهضم).

- فقدان الدافع الجنسي.
- آلام الرأس و الصداع بأنواعه (نصفي دوري، توتري) والتوتر العالي.
- التعب وتتمل اليدين والقدمين أو فقدان الطاقة.
- الدوار و الإغماء و التعرق والارتعاش والعرق الزائد.
- آلام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم (آلام العضلات بخاصة في الرقبة والكتف، وآلام الظهر و بخاصة في الجزء السفلي).
- (سمير شيخاني، 2003، ص18-19)

✚ الأعراض السلوكية:

و تتمثل حسب سمير شيخاني في:

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيراً أو قليلاً).
- اضطرابات في الأكل (فقدان الشهية، أو الشره).
- الإفراط في التدخين وزيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير.
- وسواس المرض.
- قضم الأظافر . (سمير شيخاني، 2003، ص19)

✚ الأعراض النفسية:

- يمكن للمواقف المجهدة أن تؤثر أيضاً على الصحة النفسية للفرد ، فتجعله يشعر بمشاعر سلبية كإحباط والاكتئاب، و سرعة الانفعال وتقلب المزاج والعصبية والغضب والعداونية، والقلق، وفقدان الشعور بالأمن، وانخفاض تقدير الذات والارتباك، والوهم والملل، وانخفاض الدافعية، والشعور بعدم الكفاءة وبعدم الجدوى والشعور بالاحتراق النفسي، وقد يصل الأمر إلى بلادة المشاعر . (تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص117)

سابعا- تأثيرات الإجهاد المهني:

الإجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتجنبها تتجم عنها تأثيرات (سلبية أو إيجابية)

و الجدول رقم (1) يبين مقارنة بين الإجهاد الايجابي و السلبي:

الإجهاد السلبي	الإجهاد الايجابي
1- يسبب انخفاض في الروح المعنوية.	1- يمنح دافعا للعمل.
2- يولد ارتباكاً.	2- يساعد على التفكير.
3- يدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3- يحافظ على التركيز على النتائج.
4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5- يشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه و يشوش عليه .	5- يحافظ على التركيز على العمل.
6- الشعور بالأرق.	6- النوم الجيد
7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها .	7- القدرة على التغيير على الانفعالات و المشاعر.
8- الإحساس بالقلق.	8- يمنح الإحساس بالمتعة.
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9- يمنح الشعور بالانجاز.
10- يسبب للفرد الضعف.	10- يمد الفرد بالقوة و الثقة.
11- التشاؤم من المستقبل.	11- التفاؤل بالمستقبل.
12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.	12- القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

▪ (المصدر عبد الرحمن هيجان 1994) في (تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص119)

أولاً : التأثيرات السلبية للإجهاد على مستوى الفرد

1-تأثيرات سيكوسوماتية:

لاحظ هانسن (Peter hanson ، 1996) من خلال خمسة عشر عاما قضاها في ممارسة مهنته كطبيب عائلة أن نسبة 80% من مجموع المرضى الذين قام بعلاجهم كانوا مصابين بحالات مرضية ناجمة عن ضغوط، وأن الغالبية العظمى من هذه الحالات منشؤها مكان العمل .

والجدول (رقم 02) يبين الاضطرابات الناجمة عن الإجهاد المهني.

الاضطرابات النفسية	%	الاضطرابات الجسدية	%
التعب	96.6	• الصداع النصفي.	27.4
• عدم التعقل irritation	60	• ارتفاع ضغط الدم.	09.6
• القلق	54.4	النقرس.	08.1
• التوتر	42.2	الأكزيما.	05.1
• الغضب	35.6	قرحة	04.4
• الإحباط	34.1	الربو	02.2
• الأرق	34.1		
• عدم الرضا عن العمل و الحياة	25.9		
• انخفاض تقدير الذات	23.7		
• الاكتئاب			

■ المصدر : عويد المشعان 2001 في تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص117)

إضافة إلى ما سبق ذكره من اضطرابات هناك : اضطرابات الشهية الاضطرابات الجنسية، التعب ، اضطرابات الكلام اضطرابات النوم تعرق ،شديد آلام الظهر والعنق ...).(عبد الخالق، 1993، ص351)

2-تأثيرات نفسية:

يمكن للمواقف المجهدة أن تؤثر أيضاً على الصحة النفسية للفرد ، فتجعله يشعر بمشاعر سلبية كالإحباط والاكتئاب، و سرعة الانفعال، وتقلب المزاج والعصبية والغضب ،والعدوانية والقلق، وفقدان الشعور بالأمن، وانخفاض تقدير الذات والارتباك، والوهم، والملل وانخفاض الدافعية والشعور بعدم الكفاءة وبعدم الجدوى والشعور بالاحتراق النفسي، وقد يصل الأمر إلى بلادة المشاعر .

3-تأثيرات معرفية:

يمكن أن تصحب الإجهاد اضطرابات معرفية كالتى أظهرتها نتائج دراسة "ديفيد فونتانا" التي أشارت إلى بعض التأثيرات المعرفية المرتبطة بالتعرض للمجهادات الحادة و التي تظهر في:

- نقص مدى الانتباه فيقل التركيز و تضعف الملاحظة.
- يزداد اضطراب القدرة، فيفقد الفرد نسبياً ضبط التفكير أو ما يفكر فيه أو ما يقالحتى في منتصف الجملة.
- تتدهور الذاكرة قصيرة المدى و طويلة المدى فيتناقص مدى ،الذاكرة، ويقل الاستدعاء و التعرف على ما هو مألوف.
- يصبح من الصعب التنبؤ بسرعة الاستجابة، فتقل سرعة الاستجابة الفعلية، كما أن محاولات التعويض قد تؤدي إلى قرارات متسعة.
- يزداد معدل الأخطاء في المهام المعرفية و المعالجات و تصبح قرارات الفرد مشكوكاً فيها. تتدهور قوى التنظيم و التخطيط طويل الأمد، فيصبح العقل غير قادر على التقييم بدقة للظروف الراهنة، أو التنبؤ بالتتابعات المستقبلية.
- تزداد الاضطرابات الفكرية والوهم فيصبح اختبار الواقع أقل كفاءة وتقل عناصر النقد الموضوعية، وتصير أنماط التفكير مضطربة ولا عقلانية أو غير منطقية.

4-تأثيرات سلوكية:

• علائقية:

كعدم الثقة غير المبررة بالآخرين و نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة و تصيد أخطاء الآخرين ، والتهكم و السخرية من الآخرين ، و تبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين ، و التفاعل معهم بشكل آني.

• أدائية :

كانخفاض الإنتاجية وإنجاز المهام بدرجة عالية من التحفظ، وتزايد عدد الأخطاء و التأخر و التغيب ، والاعتماد على المهدئات، والإفراط في التدخين أو الأكل وتعاطي الكحول أو الإدمان عليه.

وفي نفس السياق أشارت دراسة فونتانا أيضا إلى جملة من التأثيرات السلوكية تمثلت في:

• تزايد مشكلات الكلام كالتلعثم و التأتأة والفأفأة و قد تظهر لدى أفراد لم تكن لديهم مثل هذه الاضطرابات.

• نقص الميول و الأهداف فيتخلى الفرد عن أهدافه الحياتية، و قد يتوقف عن ممارسة هوايته، و قد يتخلص من أمتعته أو ممتلكاته.

الجدول (رقم 03): تأثير الإجهاد على المستوى الفردي العلائقي و التنظيمي.

مستوى التأثير	فردي	علائقي	تنظيمي
جسدي	تغيرات هرمونية اضطرابات سيكوسوماتية اضطرابات الجهاز المناعي ألام جسمية (صداع، غثيان....)		

عاطفي	قلق، توتر، غضب، بلادة، مزاج، مكتئب	حساسية مفرطة سرعة الانفعال	عدم الرضا
دافعي	فقدان الحماس، انخفاض الروح المعنوية، خيبة أمل، زهد، ملل	عدم الاهتمام بالآخرين اللامبالاة فتور الهمة	قلة المبادرة مقاومة الذهاب للعمل، فقدان الرغبة في العمل تردي الوازع الأخلاقي.
معرفي	اضطرابات معرفية، صعوبة في اتخاذ القرارات	عدائية، شك، إسقاط	احتقار، الدور، الشعور بعدم التقدير، عدم الثقة، بالزملاء و الرؤساء و الإدارة
سلوكي	نشاط مفرط الإفراط في استهلاك المنبهات و حتى المخدرات، اضطرابات الشهية، سلوك اندفاعي	سلوك عدواني، صراعات اجتماعية، انفجار عنيفة.	أداء ضعيف، انخفاض الإنتاج، تأخر، تغيب، تغيير العمل.

■ المصدر: تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص121)

- تضطرب عادات النوم، فيعاني الفرد من مشكلات النوم
- تزايد سوء استخدام العقاقير فيصير واضحا ميل الفرد لتناول الكحوليات والكافيين أو مواد نيكوتينية سواء بطريقة شرعية أو غير شرعية.

■ تزايد تأخر وتغيب الفرد عن العمل بسبب المرض أو التمارض.(تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص121)

ثانيا : تأثيرات الإجهاد على مستوى المنظمة :

تتأثر المنظمة بظاهرة الإجهاد المهني تأثرا كبيرا وتتكدس خسائر هامة والجدول التالي يوضح هذه التأثيرات:

الجدول رقم (04) يبين التأثيرات السلبية للإجهاد على مستوى المنظمة.

التكلفة المباشرة	التكلفة الغير مباشرة
أ- المشاركة و العضوية: الغياب، التأخير، الاضطرابات و التوقعات، ارتفاع معدل دوران العمل.	أ- فقدان الحماس في الأداء: انخفاض المعنويات، ضعف التحفيز، عدم الرضا عن العمل.
المشاركة و العضوية: إنتاجية أقل كما و كيفاً، معدل الشكاوي مرتفع	ب- جودة العلاقات في العمل: عدم الثقة، عدم احترام، كراهية
نسبة الحوادث مرتفعة، أعطال الآلات كثيرة، سوء استخدام المواد، ضياع الوقت	ج- انهيار خطوط الاتصال: تدني معدلات اللقاءات، تحريف الرسائل المتبادلة.
	د- قرارات تنظيمية خاطئة.
	هـ- تكلفة الفرص الضائعة.

المصدر : تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص122

وفيما يلي نتناول أهم هذه المؤشرات:

1-الأداء:

كان الاعتقاد السائد بأن معدلاً منخفضاً من الإجهاد يرتبط بمعدل أعلى الأداء والعكس صحيح، ورغم صحة هذا الاعتقاد في بعض الحالات، إلا أنه ثبت مؤخراً أن الإجهاد يؤثر سلباً على الأداء حتى في أقل معدلاته.

وهو ما يوضحه نموذج هب hebb في الإجهاد وعلاقته بالأداء، الذي يؤكد على أن العمل ذي المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل (إذ تعتبر الزيادة في المتطلبات نوعاً من الحوافز والنشاطات)، وقد يؤدي الإفراط في المتطلبات (شدة واستمراراً) إلى التعب و فقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي الإنهاك النفسي.(عثمان، 2001، ص104)

يرى كل من ايفانسفوتش و ماتيسون 1980 أنه عندما يكون مستوى الإجهاد منعدياً أو ضعيفاً فإن الفرد العامل يكون في استطاعته المحافظة على مستوى الأداء الحالي لكن دون أن يستحث الفرد أو ينشط. أما في مستوى الإجهاد المنخفض ، فيتضح أن الفرد العامل يستحث و ينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء، لكن المستوى العالي من الإجهاد يفسح المجال أمام التأثيرات السلبية للظهور كالتعب ، و الشعور بعدم الرضا و عدم الراحة و الحساسية... الخ، و تكون نتيجة ذلك أن الأداء يبدأ في الانخفاض وسبب ذلك أن حدة الإجهاد تستهلك طاقة و انتباه العامل، في محاولة تركيز جهوده على تخفيض مصادر الإجهاد.

2-انخفاض الالتزام التنظيمي :

يعتبر من المظاهر الدالة على ارتفاع مستوى الإجهاد، حيث أظهرت دراسة تقي (2002) حول علاقة الالتزام التنظيمي بالإجهاد المهني لدى 230 موظفة في المنظمات الصحية الحكومية الكويتية، وجود علاقة عكسية معنوية ذات دلالة نفس النتائج التي توصلت إليها دراسات باحثين آخرين أمثال 1995 et jamal.

3-دوران العمل:

عندما يواجه العامل مستويات عالية من الإجهاد يلجأ إلى الانسحاب من المهام أو الوظائف عن طريق التغيب و دوران العمل، فمعظم الدراسات تشير أن هناك علاقة دالة بين الإجهاد و بين ترك الوظيفة و التغيب، من بين هذه الدراسات أورد آدم العتيبي-trivedi et al1998 evans et al 1983

4-حوادث العمل:

يؤدي الإجهاد المهني إلى إنتاج سلوكات غير آمنة تؤدي بدورها إلى ارتكاب أخطاء تسبب حوادث العمل. و قد اعتبر الإجهاد مساهماً في ما يقارب الخمسة ملايين حادث عمل سنوياً سنة 1994 بالاتحاد الأوروبي.

(تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، 2017، ص123).

ثامنا: إستراتيجية التعامل مع الإجهاد المهني:

يقوم الفرد بمواجهة العوامل المجهدة، عن طريق سلوكات تهدف إلى معالجة الإجهاد أو التقليل منه ، وقد تعددتالتعريفات التي تناولت مفهوم المواجهة وتتنوعت.

وقد لخصت هـاء شويخ المعالم الأساسية التي تشترك فيها هذه التعريفات في النطاق التالية:

- استراتيجيات المواجهة يتبناها الفرد ذاته.
- تتميز بأنها سلوك قصدي ، هدفه النهائي التكيف مع الموقف الضاغط.
- تخضع للتحكم أي قابلة للتغيير و التعديل.
- تسعى إلى حل المشكلة بشكل مباشر (بالتخلص من المجهود نهائياً) أو بشكل غير مباشر (بالتحكم في الانفعالات الناتجة عنالمجهود مثلا)
- قد تكون ظاهرة (كالابتعاد عن المجهود) أو مضمرة (كالتفكير الإيجابي لمشكلة) .
- متنوعة، قد تكون ذات طابع معرفي أو سلوكي أو انفعالي، أو اجتماعي.

(هناك شويخ، 2007، ص58)

تاسعا: إدارة الإجهاد:

نظرًا لأن المستويات المنخفضة إلى المتوسطة من الإجهاد يمكن أن تكون وظيفية، وتؤدي إلى أداء أعلى، فقد لا تشعر الإدارة بالقلق عندما يواجه الموظفون مثل ذلك. ومع ذلك، من المحتمل أن ينظر الموظفون إلى مستويات منخفضة من الإجهاد على أنها غير مرغوب فيها. لذلك ليس من المرجح أن يكون لدى الموظفين والإدارة مفاهيم مختلفة حول ما يمثل مستوى مقبولًا من الضغط على الوظيفة، فما تعتبره الإدارة "حافزًا إيجابيًا يحافظ على تشغيل الأدرينالين" من المرجح جدًا أن ينظر إليه الموظف على أنه "ضغط مفرط".

وهناك مدخلان لإدارة الإجهاد في العمل وهما:

1. المداخل الفردية:

يمكن للموظف تحمل المسؤولية الشخصية لخفض مستويات الإجهاد، وتشمل الاستراتيجيات الفردية التي أثبتت فعاليتها كتنقيتات إدارة الوقت، زيادة التمارين البدنية، التدريب على الاسترخاء وشبكات الدعم الاجتماعي الموسعة.

2. المداخل التنظيمية :

يتم التحكم في عديد من العوامل التنظيمية التي تسبب الإجهاد-خاصة متطلبات المهام والدور- بواسطة الإدارة وبالتالي يمكن تعديلها أو تغييرها. وتشتمل الاستراتيجيات التي يجب مراعاتها على تحسين اختيار الموظفين وتوظيفهم، التدريب، تحديد الأهداف بشكل واقعي وإعادة تصميم الوظائف زيادة مشاركة الموظفين، تحسين الاتصال التنظيمي وبرامج عافية الشركات.

(عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، 2019، ص408)

خلاصة:

هناك تباين بين الباحثين في تحديد مفهوم الإجهاد الوظيفي، ولعل ذلك يرجع إلى شيوع وتناول هذا المصطلح في العديد من العلوم منها: الطب، وعلم النفس، وعلم الاجتماع والعلاقات الصناعية وغيرها. وكذا لوجود اختلاف في طبيعة المصطلحات مثل الإجهاد (Stress)، الضغط (Pressure)، والتوتر (Strain)، و الإجهاد آثار سلبية كثيرة على الفرد و المؤسسة .

يؤثر الإجهاد المهني على الصحة النفسية للفرد ، فتجعله يشعر بمشاعر سلبية كالإحباط والاكتئاب، و سرعة الانفعال، وتقلب المزاج والعصبية والغضب، والعدوانية والقلق، وفقدان الشعور بالأمن، وانخفاض تقدير الذات والارتباك، و عدم الرضا...الخ.

كما يؤثر على المؤسسة وتتكدس خسائر كثيرة بالإضافة إلى فقدان الحماس في الأداء، انخفاض المعنويات، ضعف التحفيز، عدم الرضا عن العمل، عدم الثقة، عدم احترام، كراهية، انهيار خطوط الاتصال...الخ.

قائمة المراجع:

1. تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية لدى عينة من الأطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 36(2)، جامعة زياني عاشور الجلفة، 2017
2. سمير شيخاني، الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، 2003.
3. هناء احمد الشويخ، أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية، ط1، ايتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر 2007.
4. فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2001.
5. هوارى بغو، مراد خلاصي، الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرازاك، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 51، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر 2019.
6. إسلام عزيز، الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي دراسة حالة من خلال مقارنة التحليل التبادلي (تحليل التبادلات)، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، العدد التاسع، جوان 2018.
7. عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة" الساورة للاسمنت" ببشار، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 02، 2019.
8. زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر التأثيرات استراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية و تربوية، عدد 4، جوان 2010



الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.

تمهيد

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي.

ثالثاً: عناصر الرضا الوظيفي.

رابعاً: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

خامساً: أنواع الرضا الوظيفي.

سادساً: مظاهر الرضا الوظيفي.

سابعاً: مؤشرات الرضا الوظيفي.

ثامناً: قياس الرضا الوظيفي.

تاسعا: نظريات الرضا الوظيفي.

خلاصة.

تمهيد:

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين .

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

1-تعريف الرضا لغة:

الرضا فاللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، و رضي عنه أحبه و اقبل عليه.(ابن منظور، 1968، ص1179)

تعريف الرضا الوظيفي اصطلاحاً:

▪ يعرف الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلى العمل والإنتاج.

▪ ويعرف الأغبري 2002الرضا الوظيفي بأنه: " يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقى الوظيفي والنمو المهني". (خميس أبو رحمة، 2012، ص34)

و هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، وعليه كلما قلت الفجوة بين الإدراكين كلما زاد رضا العاملين .

▪ وعرف الزايد 2005الرضا الوظيفي بأنه: " عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته، من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة.

▪ في حين عرفت حمامي 2005 الرضا الوظيفي بأنه "شعور داخلي يكون إيجابيا نحو العمل فيزيد من الإنتاج، أو سلبياً فيؤدي إلى التقاعس عن العمل، وهناك عدد من الأمور التي تؤثر فيه، منها ظروف العمل، والعمل نفسه، ونظام المكافآت والحوافز، والعلاقات مع الزملاء". (خميس أبو رحمة، 2012، ص3)

▪ عرف Hoppockالرضا الوظيفي بأنه "مجموعة من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راضي عن وظيفتي". وفقاً لهذا التعريف فإن الرضا الوظيفي يخضع لعدة عوامل خارجية؛ إلا أنه يظل شيئاً داخلياً شعورياً في نفسية الفرد.

▪ وحدد كل من Colquitt&Lepine&Wesson الرضا الوظيفي بأنه "حالة عاطفية ممتعة ناتجة عن تقييم الوظيفة أو الخبرة الوظيفية".

▪ ويُعرف الرضا الوظيفي بأنه : "إعادة دمج التأثير الناتج عن إدراك الفرد للوفاء باحتياجاته فيما يتعلق بعمله وما يحيط به".

▪ ويرى كل من Cote & Morgan بأن الرضا الوظيفي على أنه الشعور الإيجابي للفرد بالمنصب وقبول عمله، والأفراد الذين لديهم الدافع للعمل يتأثرون بشكل إيجابي ويشعرون بالراحة والسعادة حيال وظائفهم.

وأخيراً يمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو حالة شعورية في نفسية الفرد العامل وقد تظهر في سلوكياته وأفعاله، وهو إحساس العامل بالإنجاز وتمتع بالكفاءة والقيمة ويستحق التقدير، والرضا الوظيفي هو نتاج تفاعل الفرد ببيئة العمل ومتغيراتها ومدى إشباع حاجياته ورغباته المتعددة ومختلفة ومن وقت لآخر، وينعكس هذا الشعور بالثقة والعمل والولاء والانتماء على الرغبة في العمل والابتكار والإبداع والأداء بما يحقق أهداف المنظمة.

ثانياً :أهمية الرضا الوظيفي.

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها.

إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظفاً، أو عاملاً صغيراً، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، و عموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى:

- رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة.
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، إذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل أن يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.
- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية. (الشمراي، 2006، ص16)

ثالثاً: عناصر الرضا الوظيفي:

أثبتت الدراسات و الأبحاث التي تناولت الرضا على انه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل و أن درجة رضا الأفراد تعد عاملاً من العوامل التي قد تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى و هذه العوامل يمكن تحدد كما يلي:

-**الرضا عن الأجر :** و يقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد نظير المجهودات التي يبذلها سواء كانت جسمية أو فكرية، ويعتبر **هرزبرج** ورفقائه 1959 أن توافر الأجر لا يسبب الرضا أو السعادة و إنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على الفرد، لكن الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية و المصانع الإنجليزية تشير إلى وجود

علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي و مستوى الدخل، فكلما زاد الدخل زاد الرضا الوظيفي
و العكس بالعكس

-**الرضا عن محتوى العمل** : توصل عدد من الباحثين ان محتوى العمل هو العامل الرئيسي
للمسعادة في العمل بل انه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين إزاء عدة متغيرات متصلة
بمحتوى العمل :

- درجة تنوع مهام العمل .

- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.

- استخدام الفرد لقدراته .

-**الرضا عن فرض الترقية** : كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في محل شكر و
تقدير و انه لا بد و سيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضيا أكثر عن
عمله و بالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.(عاشور، 1979، ص143)

-**الرضا عن الإشراف** : تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع
مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي، و أوضحت هذه الدراسات أن
المشرف الذي ينمي بينه و بين مرؤوسيه روح المساندة الشخصية و يعمل على تفهم مرؤوسيه،
هذا المشرف يستطيع اكتساب ثقتهم وولائهم فالمشرف الذي يكون حساسا لحاجات مرؤوسيه و
مشاعرهم فإنه يكسب تأييدهم و رضاهم عن عملهم.

و يتحقق الرضا عن الإشراف بتحقق العوامل التالية:

- إظهار روح الصداقة في العمل.

- تفهم مشكلات العامل و وجهات نظره.
- مساندة العمال و تقديم يد العون لهم.
- وجود استعداد للتفاهم بين المشرف و عماله، دون اللجوء للسلطة الرسمية والأوامر.
- الاهتمام بشخصية المشرف و سلوكه و من ثم اختياره للوظائف القيادية .
- المعاشة السلمية في العمل بين المشرف و العمال .

-الرضا عن جماعة العمل : إن تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها و مع الموظفين يستطيع التفاهم معهم فانه لا بد و سيرضى عن عمله و ربا يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

-الرضا عن ظروف العمل : تؤثر ظروف العمل المادية مثل درجة الحرارة و التهوية و الرطوبة و النظافة على درجة رضا الموظف عن بيئة العمل و تشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.

(ضياف،2000،ص73)

رابعاً:العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا حسب مصدرها، إلى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة، والأخرى ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه.

أ. العوامل التنظيمية:

 **نظام العوائد :** تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم، وأهمها :

الأجر، الحوافز والمكافآت و الترقية فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفقا لنظام محدد ثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل .

– **الأجر:** إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا، ومهما يكن المنطلق فإنه لا يمكن إهمال العائد المالي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل، وكأنه الاعتراف بما قدمه.

– **الحوافز :** "الحوافز هي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء "، ويتفق الجميع على أن الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء كما تؤثر على سلوك العاملين بوجه عام وليس على الرضا فحسب.(برياح ،2016،ص25)

– **الترقية :** يقصد بالترقية " تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها ". ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أن ترتبط بزيادة الراتب كاعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والالتزام، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل، إذ تشير بعض الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي.

(عاشور،1979،ص147)

🚩 **السياسات التيسيرية :**

-**نمط الإشراف :** يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية.

معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين، وأن معاملة المشرف اليومية لهم لها تأثير كبير على رضاهم .

إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمرؤوسيهـم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية، فهناك القيادة الاستبدادية (الدكتاتورية)، الفوضوية والديمقراطية، وجل التجارب تؤكد على أن أفضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية كتكافؤ الفرص، حرية الرأي، المساواة أمام القانون، العدالة والتعاون، في حدود الأهداف التنظيمية.(عاشور،2005،ص148)

-**قيم وأهداف المنظمة :** كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة أو نفع بالنسبة للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه لأنه يشعر في هذه الحالة بأنه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق.

-**سياسة المنظمة :** وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، التكامل، الاستقرار و توافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي.

 **ظروف العمل :**

- **ظروف العمل المادية :** بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال إلتون مايو، وتجارب هاوثورن) فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب وبحوث في شتى أنحاء العالم، ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل وسلوكه، إذ أن للإنسان حدود وعتبات التحمل إزاء هذه العوامل الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها.

وانطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعدية وبالتالي على رضاه عن عمله، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه، و ملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي .

-**الظروف الاجتماعية (جماعة العمل):** يطلق اصطلاح الجماعة على " أي صورة من صور التشكيل الاجتماعي المؤسس على إشباع دوافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة". و يشير جمال الدين محمد المرسى إلى أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية والاتصالات والدافعية وهي كلها ذات علاقة متعددة بالرضا الوظيفي .

-**محتوى العمل:** يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا، ولاشك أن لهذا المضمون أثره النفسي على العامل وهو ما أشار إليه هرزبرغ في أبحاثه. ويعتبر هرزبرغ أن للمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل كذلك دور في تحقيق مستويات أعلى من الرضا كعدد

المهام، مستوى الصلاحيات الممنوحة، إمكانيات المبادرة والمشاركة في العمل وغيرها، كما يقترح هرزبرغ الحلول التالية :

- **الإثراء الوظيفي:** إن مدخل الإثراء الوظيفي يفترض أنه على المديرين زيادة عدد المهام التي يؤديها العامل وكذلك درجة سيطرة الفرد على ما يؤديه من مهام مع استبعاد بعض نواحي الرقابة على الوظيفة وتفويض متزايد من السلطة للعاملين.
- **التكبير الوظيفي:** باعتبار أن الفرض الأساسي لشعور الأفراد بالإحباط وعدم الرضا عما يؤديه من عمل هو أداء نفس العمل كل يوم فإن التكبير الوظيفي قد استخدم لزيادة عدد ونوع المهام التي يقوم بها الفرد في مجال عمله .
- **التدوير الوظيفي :** يتضمن التدوير الوظيفي تحريك العاملين بشكل منتظم من وظيفة إلى أخرى، ويستعمل هذا المدخل خاصة في أغراض التدريب وزيادة مهارة ومرونة الأفراد في أداء العمل .

– **ساعات العمل (برنامج العمل) :** يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل، فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يفضل له ليلا ومنهم من يميل للعمل بلا انقطاع كما فيهم من يرتاح لنظام الذي يحتوي فترات راحة أكثر وهكذا. وعليه فإن للتفضيلات الساعية للعمل أثر بالغ الأهمية على رضا العاملين وإن كانت مدة العمل متفق عليها، فلا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على نمط جيد للأداء ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد نفسيا وعضويا.(بريخ،2016، ص20)

ب. العوامل الذاتية : أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن أهم هذه المسببات ما يلي:

✚ **إحترام الذات :** كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتدال بالرأي واحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بانتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم. (عاشور، 2005، ص157)

✚ **تحمل الضغوط :** كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل، وحسن تصرفه في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا أن يفقدوا رضاهم الوظيفي.

✚ **المكانة الاجتماعية :** المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين أن تدهور هذه المكانة غالبا ما تؤدي إلى الاستياء وعدم الرضا.

✚ **الرضا العام عن الحياة :** يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية. (بريخ، 2016، ص23)

خامسا: أنواع الرضا الوظيفي :

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

أ. **الرضا العام :** يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضي أو غير راضي، فالمؤشر الأول بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد، وهذا السبب انه يفيد إلقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

ب. **الرضا النوعي** : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، و تتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية و الاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع زملاءه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته. (سفاري ميلود، 2007، ص19)

سادسا :مظاهر الرضا الوظيفي:

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل و هي :

- قلة العائد من مستلزمات الإنتاج و هي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم .
- انخفاض معدلات الغياب و قلة الشكاوي و ندرة الصراعات و المنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا و استقرار العمال .
- إن الإبداع و تطوير العمل و تحسينه و انخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم
- الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنظمة، نوعها، نوع العمل، طريقة الأفراد العاملين تعد مؤشرا هاما للرضا عن العمل و خاصة أن هذه الذهنية الايجابية عن العمل و المنظمة في أذهان العمال تؤدي دائما إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم و أن يقفوا بجانبها و أن يكون لهم ولاء و انتماء لها و هذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.

– استجابة العاملين السريعة و تقبلهم لكل إجراءات التعديل و التطوير و إدخال التكنولوجيا و غيرها في مجال العمل و مشاركتهم الحقيقية لدفع و تطوير العمل و نظمه تدل على مدى الرضا و قرته المرتفع لدى العاملين الراضين عن عملهم.

(عبد الغني، 2001، ص335)

سابعا: مؤشرات الرضا الوظيفي:

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب، التمارض الشكاوي، إضافة إلى الغياب ودوران العمل، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجها وتدهور أداها، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر (تدريب وتأهيل الأفراد الجدد) إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين:

– ارتفاع تكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إثر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف.

– ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكات وتعد التكاليف الناتجة عن حالة عدم رضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد ما أمكن من تراكم التكاليف الخفية، وتقادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا (زين الدين ضياف، 2000، ص77) والمتمثلة في :

- الوصول المتأخر إلى والمتكرر إلى مكان العمل .
- تدهور الإنتاجية.

• التمارض لتسهيل عملية الغياب .

اتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية من المؤسسة ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدا وإبراز درجة التكامل بينها، أي مدى اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد.

1- التمارض :

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص من عمل غير راضي عنه، يلجئ الفرد إلى ظاهرة التمارض وتعني لنا إظهار الفرد نفسه في حالة مرض ويلاحظ ذلك من خلال التردد المستمر على عيادة المؤسسة، وهذا السلوك ما هو إلا تعبير عن مشاكل في العمل والملل من الظروف المحيطة به.

2- كثرة الشكاوي :

إن الاستياء من طرق المعاملة أو الظروف المحيطة بالعمل تدفع بالعاملين إلى رفع شكاويهم كتابيا أو شفويا لرؤسائهم، فنسبة الشكاوي المقدمة تعكس لنا مستوى الرضا، الأمر الذي يتوجب أخذها بعين الاعتبار وتحليلها بدقة لإيجاد الحلول الممكنة.

3- الإضراب

مما لاشك فيه أن حدوث الإضراب يعكس بالفعل تواجد الاختلال في العلاقات التنظيمية (علاقة العمل، العلاقات الإنسانية)، لذا يعد أهم المؤشرات الدالة على وجود مشاعر عدم الرضا المعبر عنها بشكل صريح، فالإضراب بصورة عامة تعبير عن وضعية العمال التي يعيشوا ولا تتوافق مع متطلباتهم.

4- اللامبالاة والتخريب:

إن الانسجام والتوافق بين الفرد وأعضاء المؤسسة، يلعب دورا هاما في الرفع من معنوياته، الأمر الذي يدفعه ويوجهه إلى بذل الجهد اللازم في عمله، إذن هو راض إلى حد ما عن ذلك العمل الذي يمكنه من تحقيق الطموح والذات، وبغياب ذلك الانسجام وعدم القدرة على التكيف مع محيط العمل تظهر عدة أشكال من اللامبالاة والتخريب التي تترجم وتعكس لنا حالة عدم الرضا التي تنتاب الفرد العامل، إذا يلجأ إلى تخريب ممتلكات المؤسسة كأدوات الإنتاج مثلا، مما ينتج عنه إنتاج ذو نوعية رديئة.

5- الرضا عن العمل والإصابات:

تعد الحوادث والإصابات التي يتعرض لها العامل تعبيراً منه عن عدم رضاه عن عمله، وبالتالي انعدام الدافع نحو أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في إنجاز المهام الموكلة إليه، ولقد تضاربت الآراء حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات، فنجد من الباحثين من يفترض العلاقة السلبية بين الرضا عن العمل و معدل الحوادث. فالفرد الذي لا يشعر بالرضا عن عمله يكون أقرب إلى التعرض من الإصابة عن الفرد الذي يشعر بالرضا، ويعد بمثابة الانسحاب عن العمل، وفي المقابل نجد فروم يذكر أن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل، وليس العكس فتعرض الفرد للإصابات يجعله غير راضي عن عمله.

(زهية زغيون، 2007، ص111)

ثامنا: قياس الرضا الوظيفي.

بما أن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر وأحاسيس غير محسوسة فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة، ولقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه الدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية. وهناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات، ويعرض الباحث أهم أنواع مقاييس وأساليب قياس الرضا الوظيفي.

أولاً: أنواع مقاييس الرضا الوظيفي

هناك نوعان من مقاييس الرضا الوظيفي وهما:

أ- المقاييس الموضوعية:

هذا النوع يقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة، وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه. ويتميز هذا النوع بأنه يفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

ب- المقاييس الذاتية

ويقاس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية ذاتية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل، أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم. وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.

- مقياس رسم الوجه، وهو من أقدم الأساليب.

- طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.
- طريقة المقابلات الشخصية.
- طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى الاستمرار في عمله أو تركه، ويعاب عليها إغفال بعض الظواهر التي لا يمكن قياسها كأثر سلوكي كالدافعية.
- طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على استقصاءات أعدت بدقة لقياس الرضا الوظيفي ومن أشهر قوائم الاستقصاء حول الرضا الوظيفي مقياس تكساس القياس الرضا الوظيفي، ومقياس مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة. (البدراي، 2007، ص42)

ويرى الباحث أن أفضل هذه المقاييس هو مقياس الملاحظة المباشرة لكنه يحتاج إلى وقت وجهد أكبر من المقاييس الأخرى، ويليه مقياس المقابلات الشخصية التي تحتاج إلى حنكة في وضع الأسئلة وطرحها، ومن ثم قوائم الاستقصاء المحكمة الإعداد، كما يرى الباحث أن استخدام أكثر من مقياس معا هو الأفضل في الوصول إلى نتائج صادقة وثابتة.

تاسعا: نظريات الرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي، وتعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز نظريات المفسرة للرضا الوظيفي حيث توضح أن كلا من الرضا الوظيفي والدوافع والحوافز تعتبر عملية واحدة متداخلة الأبعاد لارتباطها جميعا بمشاعر الموظف وميوله وتوقعاته، ومن أهم هذه النظريات:

أولاً : نظرية ماسلو للحاجات

قام عالم النفس أبراهام ماسلو ... Maslow بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقاً لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي، والفسولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة.

والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة، ولا يستطيع

أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقاً للتسلسل الهرمي، فمثلاً عدم إشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الأهم من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليشبع الحاجات تبعاً لتسلسلها.

وذكر العميان أن ماسلو قسم الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات وزعها كالتالي:

• الحاجات الأساسية:

وتسمى أحياناً الفسيولوجية أو الطبيعية العضوية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة وهي أدنى تنظيم للحاجات الإنسانية الحاجة إلى الأمن والضمان وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى الجسدي والنفسي أو ضمان الدخل والمحافظة على مستوى معيشي لائق.

• الاحتياجات الاجتماعية أو الحاجة إلى الانتماء :

وتمثل الحاجة لمشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات. الأولية.

الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات:

وتمثل الاحترام والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، ويقول ماسلو بأن هذه الحاجة تأتي عقب إشباع الحاجات الثلاث السابقة.

الحاجة إلى تحقيق الذات:

تحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي للحاجات.

وبمثل الشكل (01) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو وجوهر نظرية ماسلو. (العميان، 2002، ص285)



و جوهر نظرية ماسلو، كما بينه سالم وآخرون لا يعتمد على تصنيفه لأنواع الحاجات (الدوافع) عند الفرد وإنما يعتمد على ترتيب هذه الحاجات بحسب أولويتها لذلك الفرد. وعلى الرغم من أن هذه النظرية لا تفسر بشكل صحيح وكلي الحفز الإنساني، إلا أن مساهمتها واضحة وأساسية وتعتبر نقطة البداية في فهم الحفز عند الأفراد.

واستفاد الباحث من هذه النظرية في أن على ذوي الاختصاص إشباع هذه الحاجات مجتمعة لدى العمال دون إهمال أو إخلال في ترتيب إشباع هذه الحاجات حتى يتحقق الرضا الوظيفي عن العمل.

ثانياً: نظرية العاملين فريدريك هيرزبيرج Herzberg's Two Factors Theory

وتسمى أيضاً نظرية الصحة والدافعية ومضمون هذه النظرية يركز على أن لدى كافة الكائنات البشرية نوعان من الحاجات وهي الحاجة إلى تجنب الألم والحاجة إلى النماء النفسي، وتهم الأولى بالسلامة والصحة المادية، وتسمى عوامل الصحة والثانية تهتم بحاجات النماء النفسي وتحقيق الذات وتسمى عوامل دافعية.

أ- عوامل الصحة:

وهي تلك الجوانب في العمل التي إذا ما توفرت بشكل ملائم تشبع حاجات تجنب الألم لدى العاملين، وغالباً ما تكون هذه من خارج جوهر العمل، وفي حال عدم توافرها فإنها تسبب شعوراً بعدم الرضا، ويمكن حصر هذه العوامل في عشرة عوامل سياسة المؤسسة الإشراف الفني، الرواتب العلاقات بين الأفراد في قمة الهرم الإداري، العلاقات بين التابعين والعلاقات بين الزملاء، وظروف العمل المكانة الأمن الوظيفي، تأثيرات العمل على الحياة الشخصية الراتب

ب - عوامل الدافعية:

وتسمى أيضاً عوامل داخلية إلا أن هذه العوامل غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة

في داخله والتي في حال توافرها في العمل بشكل ملائم وإيجابي تؤدي إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا ويمكن حصرها في ست عوامل هي: الانجاز ، التقدير ، طبيعة العمل نفسه المسؤولية الترقى، احتمالية النماء.(ابو رحمة،2012،ص39)

ويرى الباحث تشابهاً في نظرية العاملين مع نظرية ماسلو في الحاجات بشكل عام والتي يجب تحقيقها ويرى الباحث أن هذه النظرية أكثر تفصيلاً وتخصصاً وشمولاً في تغطية جميع الجوانب التي تسبب الرضا الوظيفي لدى العامل.

ثالثاً : نظرية مكيلاند في الحاجات *Maccllland,sNeeds Theory*

وضع هذه النظرية، كما جاء في العميان ديفيد مكيلاند وصنفت هذه النظرية الحاجات الإنسانية إلى ثلاثة حاجات:

0. الحاجة إلى الإنجاز:

وهي الدافع للتفوق وتحقيق الإنجاز وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار إلى المردود المادي ما لم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح، وهذه الفئة من الأفراد مهتمة نفسياً بإنجاز الأعمال بصورة أفضل وتطوير العمل والرغبة في التحدي والقيام بمهام صعبة من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة، أما الأفراد ذوو الحاجة الشديدة للإنجاز فإنهم يرون في الالتحاق بالمنظمة فرصة لحل مشاكل التحدي والتفوق ويتجهون نحو الأعمال الحرة بدلاً من ممارسة المهن فلقد وجد أن رجال الأعمال يملكون خاصية الحاجة إلى الإنجاز بشكل قوي جداً كما يحتاجون القوة مع انخفاض في منسوب الحاجة إلى الانتماء.

الحاجة إلى القوة

إن القوة والسيطرة والإشراف على الآخرين حاجة اجتماعية تجعل الفرد يسلك الطريق الذي يوفر له الفرصة لكسب هذه القوة والتأثير على سلوك الآخرين، والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى القوة يرون في المنظمة فرصة للوصول إلى المركز وامتلاك السلطة وممارسة الرقابة والتأثير على الآخرين ويشير العميان إلى وجود خمسة مصادر للقوة وهي:

قوة منح المكافأة: وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

القوة القسرية: وهي القدرة على معاقبة الآخرين بسبب عدم امتثالهم للأوامر أو الفشل في إنجاز ما هو مطلوب منهم.

القوة الشرعية: وهي السلطة القانونية في تحديد السلوك الواجب إتباعه من قبل الآخرين.

قوة الإعجاب: وهذه مبنية على توفر سمات شخصية لدى الشخص الذي يمتلك القوة.

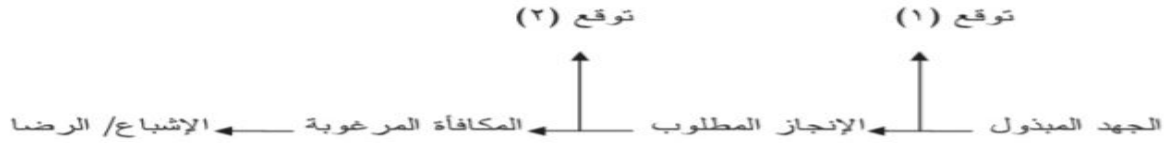
قوة الخبرة الفنية: وهذه مبنية على امتلاك معرفة خاصة في مجال أو موضوع معين.

الحاجة إلى الانتماء وهي الرغبة في بناء علاقات الصداقة والتفاعل مع الآخرين، ويشبع الأفراد هذه الحاجة من خلال الصداقة والحب وإقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين والتواصل معهم. والأفراد الذين لديهم حاجة شديدة إلى الانتماء يرون في المنظمة فرصة لإشباع علاقات صداقة جديدة، كما أنهم يندفعون وراء المهام الجماعية والتي تتطلب المشاركة مع زملاء العمل. (ابو رحمة، 2012، ص41)

ويرى الباحث أن هذه النظرية أهملت الجانب المادي وأهميته، واعتبرت أن الإنسان لديه دافعية للإنجاز دون الالتفات إلى المادة وإن كان الجانب المادي ذو أهمية كبيرة لتسيير أمور الحياة في ظل زيادة متطلبات الحياة وتعقيدها.

رابعاً: نظرية التوقع The Expectancy Theory

طور هذه النظرية فكتور فروم (Victor Vroom) وتفسر قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره.



وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد.

التوقع الأول: إن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب.

التوقع الثاني: إن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضا له كما يظهر في الشكل الذي يوضح نموذج التوقع.

وهذا يعني أن الفرد لن يسلك سلوكاً يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة، وكذلك لن يختار سلوكاً يحقق مكافأة لا تشبع حاجاته. لهذا فإن حفز الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع وبناء على هذه النظرية فإن الأفراد يتعلمون من تجاربهم التي من خلالها يتكون لديهم احتمالات بأن نوعاً معيناً من السلوك سيؤدي إلى تحقيق نتائج معينة وجوهر نظرية التوقع يشير إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج. وتعتبر نظرية التوقع ضمناً وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي حصل عليها الفرد ليست هدفاً بحد ذاتها وإنما تكون وسيلة أو وسيطاً لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته ليس بهدف الترقية وإنما بسبب إدراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي.(سالم و

آخرون، 1995، ص214)

ويلخص الباحث ما جاء في النظرية أن الفرد ينجز عمله ويتوقع في النهاية الحصول على مكافأة توصله إلى تقدير واحترام ذاته وتوصله إلى الرضا الوظيفي، ويعتبر الباحث أن هذه النظرية تركز على الحوافز والمكافآت التي ينتظرها المشرف التربوي من عمله كثمرة يستحقها، وإن غياب الحوافز وتوقع المشرف بأن عمله لن يوصله إلى الحصول على ما يريد قد يقلل من رضاه الوظيفي.

خامسا: نظرية عدالة العائد Equity Theory

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحافز من عمله، تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا، مما يؤثر على مستوى إنتاجيته وأدائه.

وتستند هذه النظرية التي وضعها ستاسي آدمز إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة، وبنفس الظروف، فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان، تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله. وتشتمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي: التقييم المقارنة والسلوك ويتضمن التقييم قياس المدخلات (جدارة الشخص، مستوى التعليم المهارة مقدار الجهد المبذول في العمل ونحو ذلك والمخرجات العوائد المالية الترقية الاهتمام الذاتي، التميز والتقدير والاحترام وغير ذلك . أما السلوك فهو عملية إدراك

العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي. وعلى العكس من ذلك إذا شعر بأن الوضع غير عادل، فإنه يعمل على إعادة المساواة بين النسبتين. وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل، وتتناسب قوة الدافعية طردياً مع حجم المساواة المدرك. وتقتصر النظرية الطرق التالية لإعادة الشعور بالمساواة:

- تقليل الجهد المبذول في العمل.
- المطالبة بزيادة في الأجر.
- تغيير في عوائد الشخص الآخر الذي تمت المقارنة به.
- الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة. (ابو رحمة، 2012، ص43)

ترك العمل ويتفق الباحث مع ما عرض في النظرية أن العدالة شرط أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال وأن كل فرد يجب أن يكافئ ويحفز على قدر عمله فلا يتساوى من يعمل بإخلاص مع من لا يعمل ويتكل على غيره.

قائمة المراجع الرضا الوظيفي.

- اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001.
- إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفا للنشر و التوزيع عمان، 2011.
- احمد صقر عاشور، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1979.
- احمد صقر(د) السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.

- برباح محمد لمين ، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقاسم، تلمسان الجزائر، 2016.
- زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل و التنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر، 2000.
- سفاري ميلود، محددات الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر 2007.
- زهية عزيون، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الاقتصاد، جامعة سكيكدة، الجزائر 2007.
- البدرواني بدر، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة، 2007.
- العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر عمان، 2002.
- محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل و علاقته بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
- محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها، دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.



الفصل الرابع: الإطار المنهجي

تمهيد

1. منهج الدراسة.
2. أدوات جمع البيانات.
3. مجتمع الدراسة و عينته .
4. الأساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

إنَّ أهمية أي دراسة ميدانية، أو بحث يقوم به الباحث لا تقتصر فقط على الإطار النظري لهذه الدراسة، وبما أننا متخصصون في ميدان العلوم الاجتماعية فإن البحث والتأصيل الميداني أمر لا يقل أهمية بل هو محور الأساس حيث تكمن تلك الأهمية في تقصي الحقائق والبحث عنها والوصول للحقيقة كاملة، وهذا يرتبط بالتحديد بأهمية تحديد المنهج، العينة، أهم الأدوات المستخدمة، وهذا ما سنحاول عرضه في هذا الفصل.

و من خلال هذا الفصل سنتعرف على تعريف منهج الدراسة و ماهي الادوات التي استعملناها من اجل جمع البيانات و ما الادوات التي قمنا باستعمالها كما تتمتع دراستنا بعدة مجالات بانواعها و ايضا عينات دراستنا الحالة

1- منهج الدراسة:

لا تخلوا أي دراسة علمية من منهج علمي منظم يوجه الباحث في عملية جمع المعلومات والحقائق المتعلقة بدراسته من أجل تحقيق أهدافه بدقة وموضوعية.

-فالمنهج: "هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته موضوع ما".

-وكذلك فهو عبارة عن أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

و يعرف أيضا بأنه "المنهج": " الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسته ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث".

فالمنهج الوصفي: "هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة

وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.....".⁽¹⁾

ويختلف المنهج المطبق باختلاف الظاهرة المدروسة فما يصلح لظاهرة معينة قد لا يصلح لأخرى لذا

يعتبر تحديد المنهج خطوة هامة وضرورية لتوضيح مسار الباحث.

وبالتالي يتضح مما سبق بأننا سنعتمد على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة الظاهرة المدروسة

في موضوع بحثنا، والتي تتمثل في الإجهاد المهني و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف. مع الاستعانة بالأسلوب التحليلي.

2- أدوات جمع البيانات:

عند الحديث عن أي دراسة ميدانية لا يخلوا من ذكر أدوات رئيسية لجمع البيانات على اعتبار أنها

أساس يقوم عليه الباحث للحصول على المعلومات واستقصائها من الجانب الميداني وهذا طبعا يكون مبنيا

على اختيار الباحث لأدوات رئيسية مناسبة لطبيعة موضوعه وعليه فإن أهمية اختيار أي أداة من الأدوات

مرتبط بطبيعة الموضوع من جهة وأهمية هذه الأداة في الحصول على المعلومات من جهة أخرى.

⁽¹⁾ محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر والتوزيع، اليمن، صنعاء، الطبعة 03،

1.2 - الملاحظة: Observation

تعرف الملاحظة بأنها: "الانتباه على ظاهرة أو مهمة معينة أو شيء ما بقصد الكشف عن أسبابها وقوانينها".

والملاحظة في البحوث العلمية أداة لجمع البيانات أو المعلومات حول السمات أو السلوك الذي يراد قياسه، تقوم على مشاهدة هادفة بموجب إجراءات منظمة لموضوع أو سلوك معين بقصد فهمه وتفسيره، وعلى الرغم من أن الملاحظة تستخدم كأداة للبحث في كثير من البحوث العلمية وأهمها العلوم الإنسانية والاجتماعية⁽²⁾.

2.2-المقابلة:

المقابلة في البحث العلمي هي عبارة عن حوار أو محادثة بين شخصين أو أكثر، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث للتواصل إليها في ضوء أهداف بحثه وتكون في العادة وجها لوجه.

للمقابلة وظائف متعددة في البحث العلمي وفقا للأهداف الدراسية وتنوعها فقد تكون المقابلة حرة أو مفتوحة أو تلقائيا، بحيث يعبر المبحوث عن آرائه بحرية، ويكون ذلك في الدراسات

(2)حسين هاشم الفتلي: أسس البحث العلمي في العلوم التربوية والنفسية مفاهيمه عناصره مناهجه، دار الصفاء للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن ط1، 2014، ص109.

الاستطلاعية و يمكن إخضاعها بعد ذلك للاختبار المقنن لتنمية الفروض في الدراسات الوصفية الشخصية المتعمقة.

- قمنا في دراستنا بالاستعانة بأداة المقابلة وذلك لجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات من قبل مساعدة المدير و نائبه.

- حيث تم الترحيب بنا بشكل لائق ومساعدتنا في جمع المعلومات حول المؤسسة محل الدراسة.

- كما قمنا أيضا بمقابلة المدير في البداية حول أخذ الموافقة من أجل التبرص.

2. 3- الاستثمار

تعد أهم أدوات المستخدمة في البحث العلمي وهي تعتبر العمود الفقري له حيث أن بناءها الجيد يساعد في التقصي عن الحقائق وجمع أكبر قدر من المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

وترجع أهمية الاستثمار إلى أنها توفر الوقت والجهد والتكلفة، والسهولة من حيث معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية، وتعرف الاستثمار بأنها استثمار توزع على المبحوثين بهدف استقصاء آرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم بشأن موضوع معين أو محدد وهي ورقة تصميم الأسئلة بحسب نوعية البيانات المطلوبة وتسمى أيضا استثمار الاستقصاء والاستبيان.

هي إحدى الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها وتعتمد الاستثمار على أجوبة الأفراد المستهدفين في البحث من أجل الحصول على أجوبتهم بخصوص الموضوع والتي يتوقع الباحث أنها شافية بإتمام، مما يجعله يعمم أحكامه من خلال النتائج المتوصل إليها. (1)

ومنه فالاستمارة من الأمور الأساسية الأكثر استعمالا في الدراسات الأمبريقية لأنها تساعد الباحث على جمع أكبر قدر من المعلومات من خلال ما تتضمنه من أسئلة موجهة لعينة البحث فقد قمنا بصياغة الاستمارة من 26 سؤال قسمت على ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** وتضمن البيانات الشخصية، الجنس، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة.
- **المحور الثاني:** الرضا الوظيفي و تضمن الرضا عن ظروف طبيعة العمل، الرضا عن العلاقة مع الزملاء و الرؤساء في العمل، الحوافز والمكافآت.
- **المحور الثالث:** الإجهاد المهني و تضمن الإجهاد من خلال عبء العمل، الإجهاد من خلال بيئة العمل المادية و الفيزيقية، الإجهاد في محيط العمل، الأجور و الحوافز.

3- مجالات الدراسة:

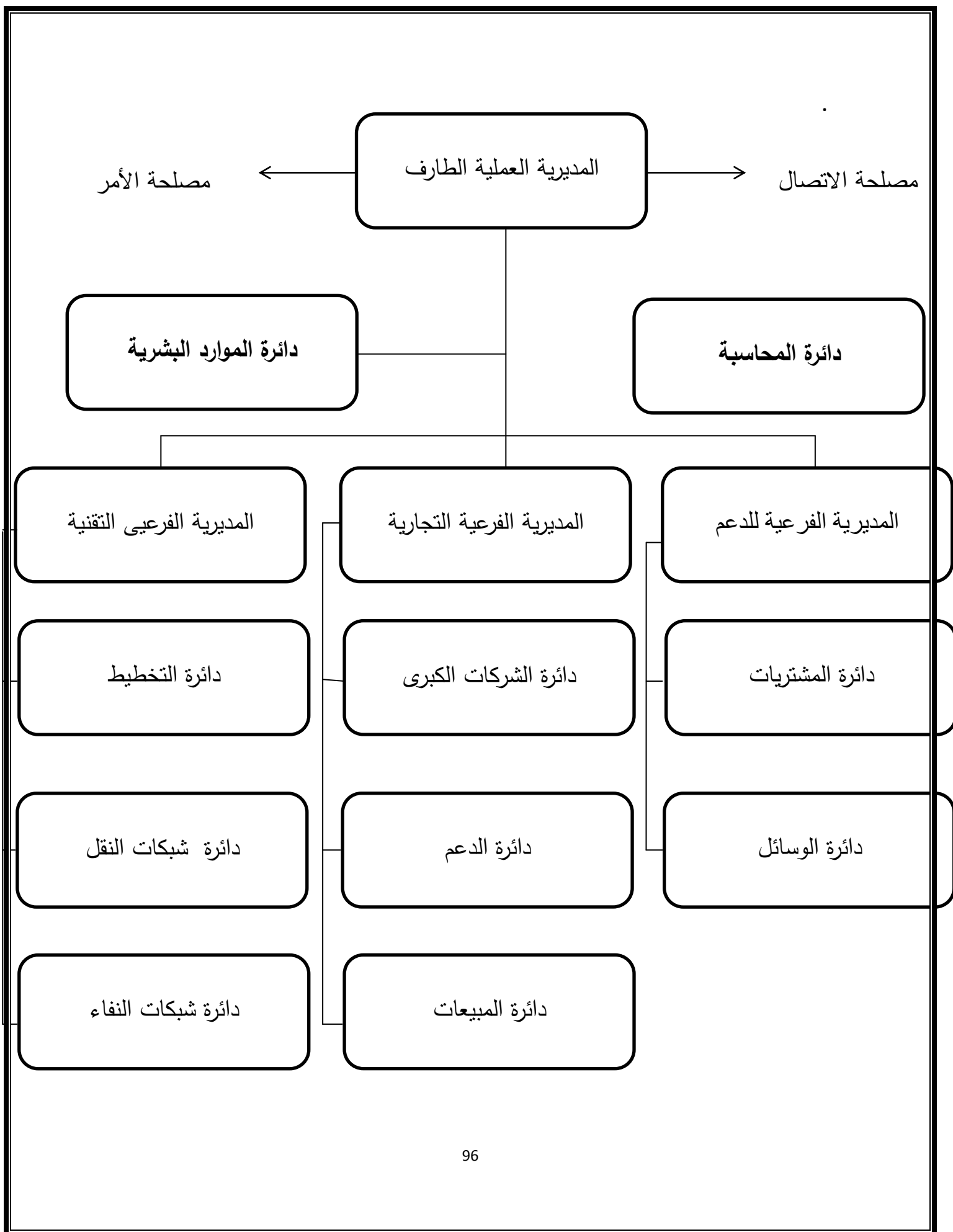
1.3-المجال المكاني:

قانون 03/2000 وميلاد اتصالات الجزائر: نص قرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد و المواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسيير قطاع البريد ، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة وبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعا لقرار 03/2000 ، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 .

جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر كان على اتصالات الجزائر و إطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال . لكن بروى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيه

المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة . .
أهدافها يعتمد مجتمع اتصالات الجزائر على ثلاث أهداف رئيسية الجودة العالية، ونوعية
الخدمات (وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة ببقائها في السوق رائدة رقم واحد في سوق
الاتصالات.

نشاطاتها حول مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت والرسائل المكتوبة
والمعطيات الرقمية طوير و استمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة نشاء و
استمرار و تسيير شبكات الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات



(1)حسان محمد جواد الجابوري ، منهجية البحث العلمي -مدخل لبناء المهارات البحثية - ط2،دار الصفاء لنشر و التوزيع ،عمان،2014،ص16

-المجال الزمني:

الدراسة تمت في إطار مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، السنة2023-2024 و التي تحمل عنوان الإجهاد المهني و علاقة بالرضا الوظيفي لدى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف، و لقد شرعت في تجميع المادة العلمية مطلع شهر فيفري، أما الدراسة الميدانية كانت في الفترة الممتدة من 05ماي الي20ماي و ذلك بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر-الطارف، و هذا بعد الحصول على موافقة المدير الخاص بالمؤسسة، ومن ثم الحصول على المعلومات و البيانات و توزيع الاستمارات ثم تجميعها و تفريغها في مدة لا تقل عن 10 يوما.

3.3-المجال البشري وعينة الدراسة:

يعدّ تحديد المجال البشري أحد الخطوات الأساسية للبحث العلمي الميداني ويقابل المجال البشري ما يسمى بالمجتمع الإحصائي للدراسة والذي يحدد من خلال طبيعة متطلبات الدراسة وعينته.

يتكوّن مجتمع الدراسة من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر-الطارف- والذي يبلغ عددهم 252 موظف منهم164 ذكور، و 88 إناث كعدد إجمالي موزعين على مختلف الأقسام والمصالح الإدارية .

عينة الدراسة:

أ-تعريفها:

-تعرف العينة بأنها " جزء معين من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم النتائج على المجتمع الأصلي كله في اختيار العينة لا بد على الباحث أن يأخذ في عين الاعتبار خصوصية المجال المكاني وطبيعة الموضوع المدروس".

-**تعريف آخر:** "العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي".⁽³⁾

-إن مرحلة اختيار عينة الدراسة مرحلة جد مهمة حيث لا بد على الباحث من أن يأخذ بعين الاعتبار خصوصية وطبيعة الموضوع المدروس، دون نسيان حجم مجتمع الدراسة الأصلي حيث أن مجتمع الدراسة صغير الحجم وعليه فإن عدد أفراد العينة يتراوح بين 10% و 20%.

-وبما أن مجتمع الدراسة صغير الحجم فقد تم اختيار العينة العشوائية حيث أن هذا النوع من العينات يعطي فرصة متساوية أو معروفة لكل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة في احتمال اختياراتها في عينة الدراسة كما أن في هذا النوع جميع مفردات عينة الدراسة معروفين.

-واستخدام هذا النوع من العينات هو ضمان الحصول على عينة ممثلة غير متحيزة وليس للباحث أن يتدخل في اختيار مفرداتها ولذلك يمكن تعميمها على مفردات مجتمع الدراسة الأصلي".⁽⁴⁾

⁽³⁾محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، دار الكتب، صنعاء، اليمن، ط3، 2019، ص160.

⁽⁴⁾محمد سرحان علي المحمودي: المرجع السابق، ص167.

وقد تم اختيار العينة العشوائية البسيطة ذلك أن جميع أفراد عينتنا معروفين فلم تستهدف العينة الطبقية مثلا لأننا لم نقم باختيار طبقة معينة وإنما وقع الاختيار على كل العمال الإداريين وبما أن مجتمع دراستنا هو عمال و موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف والذي يتكون من 252 عامل (مفردة) فإنّ هذا المجتمع صغير الحجم ،وعليه فإن عينة دراستنا 32 مفردة حيث تم توزيع 40 استمارة على المبحوثين، وتم إلغاء 8 استمارة وذلك لخروج البعض في مهمات رسمية خارج الوطن وعليه أصبحت العينة 32 مفردة.

ب.خصائص عينة الدراسة:

أولا-الجنس:

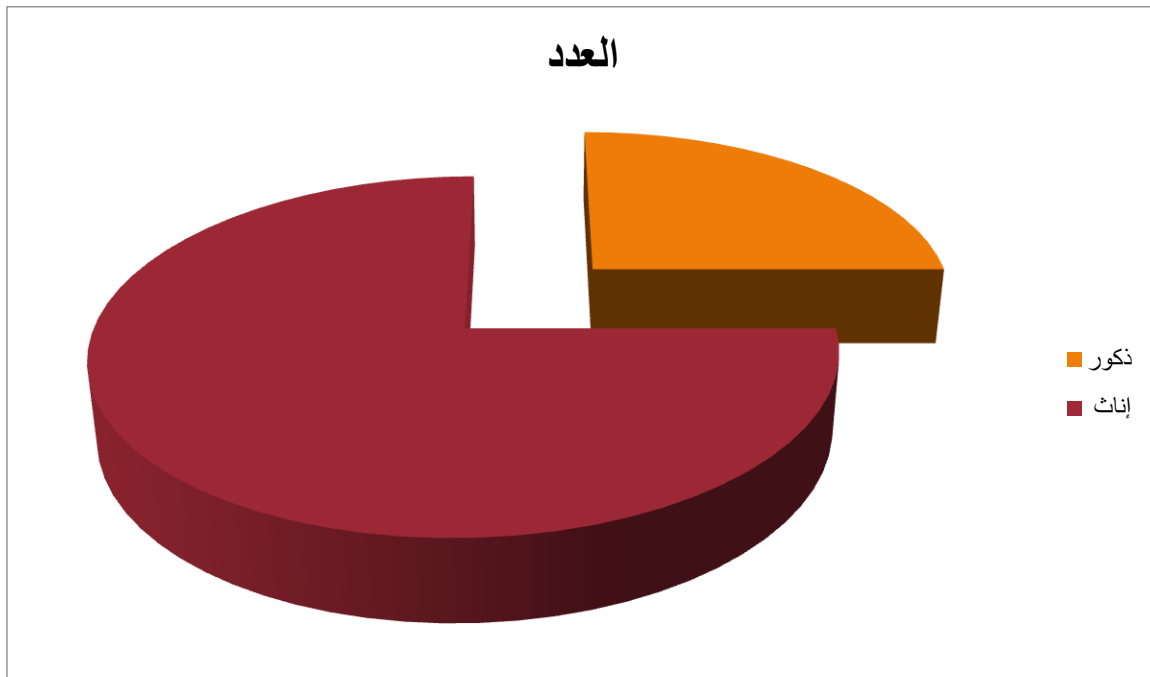
الجدول رقم (05): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	08	%25
أنثى	24	%75
المجموع	32	%100

المصدر: السؤال 01 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01) : توزيع العينة حسب الجنس



المصدر:السؤال 01 من الاستمارة.

يوضح الجدول والشكل السابقين عدد المستجوبين حسب الجنس، حيث كانت فئة الإناث هي الأكبر بنسبة 75% تمثل 24 موظفا من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، بينما بلغت نسبة الذكور 25%، أي 08 عمال من الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف محل الدراسة.

بالإضافة إلى البيانات المقدمة في الجدول أعلاه، نجد أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور والمناصب الإدارية التي يحتلونها في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع أساسا للتركيبة الديمغرافية الجزائرية، حيث أن نسبة الإناث أعلى منها بالنسبة للذكور، إضافة إلى أن الإناث هم الأكثر قابلية للعمل الإداري، لأنهم يواصلون تعليمهم أولا، وهي المهنة الأكثر ربحية لهم حسب آراء بعض

المبحوثين، ثم إن الذكور نسبتهم أقل لأنهم لا يواصلون تعليمهم من جهة، ويتجهون للعمل العسكري من جهة ثانية (الجيش).

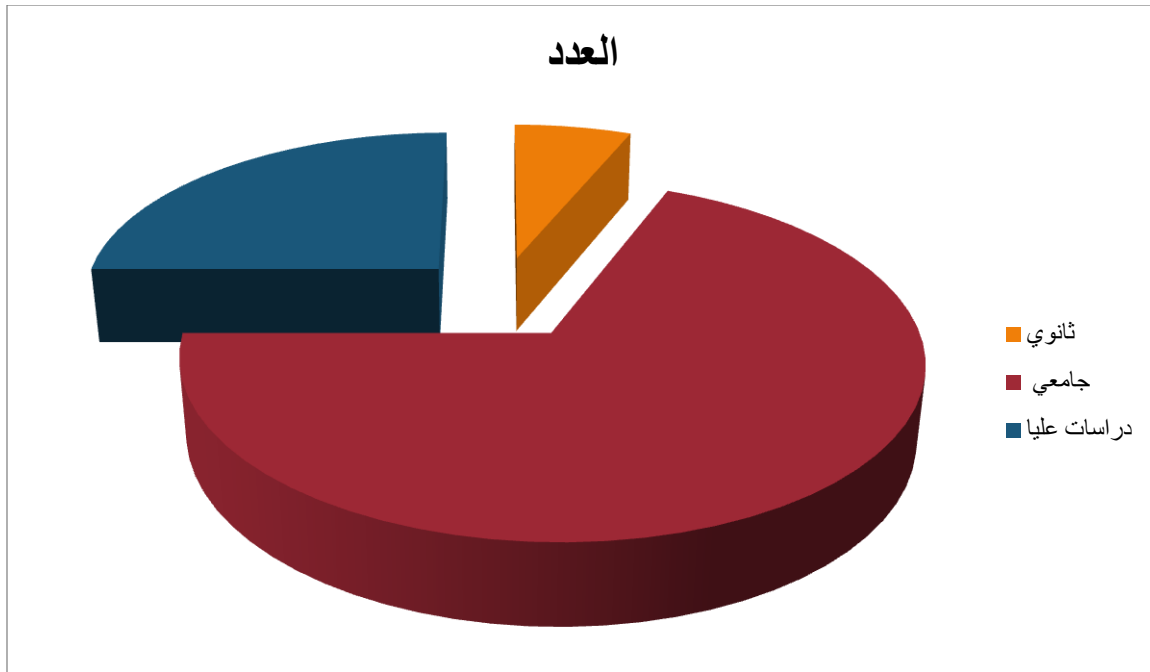
ثانيا - المستوى التعليمي:

الجدول رقم (06): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6.25%	2	ثانوي
60.75%	22	جامعي
25.5%	08	دراسات عليا
100%	32	المجموع

المصدر: السؤال 02 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل الموالي:



الشكل رقم (03): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المصدر: السؤال 02 من الاستمارة

يشير الجدول والشكل السابقين أن أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي هي التي تحتل المرتبة الأولى في فئة العينة قيد الدراسة بنسبة 60.75% تمثل 22 فردا من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف ، تليها فئة مستوى الدراسات العليا بنسبة 32.99% أي 108 مفردة من أفراد عينة الدراسة ، ثم أخيرا فئة مستوى ثانوي بنسبة 6.25 % أي فردين من أفراد عينة الدراسة.

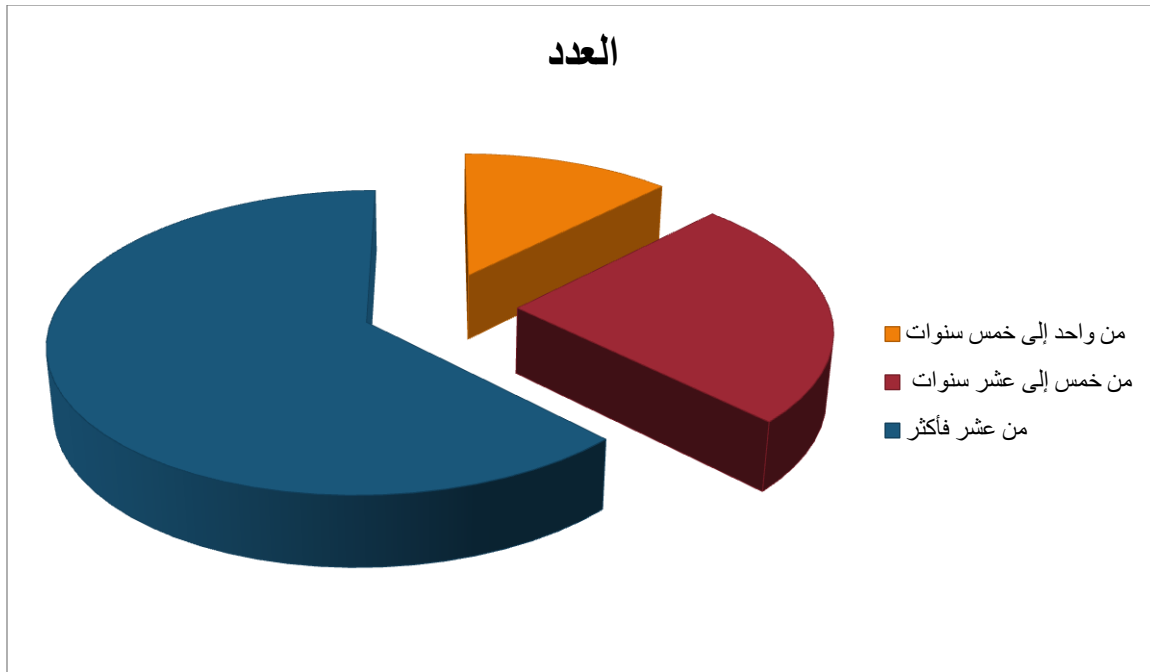
نلاحظ من خلال ما تم التوصل إليه أن نسب المبحوثين من ذوي التعليم الجامعي هم الفئة الأكبر حضورا، وذلك لأن جودة التعليم في الجزائر حسنة، وهي تتوفر على الظروف الملائمة لإقبال الطلاب على التعلم، خاصة وأن التعليم الجامعي بالمجان، وهو ما يتيح فرصة أمام الجميع على حد

سواء، وكذلك توفر الأمن السياسي والاجتماعي دافع للتعليم، في حين نجد كذلك أن التعليم الثانوي حاصر، وذلك لأن العمل الإداري في المؤسسات العمومية لا يشترط على الموظفين الشهادات الجامعية والعليا فقط، وهذا راجع لبساطته من جهة والرغبة في التخفيف من ظاهرة البطالة.

ثالثاً-الخبرة المهنية

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
من 1-5 سنوات	4	12.5%
من 5- سنوات	8	25%
من 10 فأكثر	20	62.5%
المجموع	32	100%



المصدر: السؤال 03 من الاستمارة.

يشير الجدول والشكل السابقين توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، حيث نسجل أن عدد الأفراد الذي يملكون عدد سنوات خبرة من 10 سنوات فأكثر هم الفئة الأكبر في عينة الدراسة بواقع 20 مفردة ويمثلون نسبة 62% من أفراد العينة، والمرتبة الثانية احتلتها فئة من 5 إلى 10 سنوات ب 08 أفراد أي ما نسبته 25%، تليها فئة من 01 إلى 05 سنوات ب 4 أفراد بنسبة 12.5%.

ونجد أن الخبرة المهنية في البلدية متنوعة وموزعة على مختلف الإطارات العاملة، فهناك من هو ذو خبرة مهنية حديثة وهم من فئة المتخرجين الجدد أو المتربصين، ونجد كذلك ذوي الخبرة المتواضعة أو البسيطة، وكذلك نجد أصحاب الخبرة الجيدة وهم الذين تجاوز عملهم الإداري أكثر

من 10 سنوات، وهذا راجع طبعاً لكفاءتهم في العمل وفعاليتهم في أداء مهامهم من ناحية، وإثبات قدرتهم على التعامل مع المتعاملين من المواطنين، ويرجع التنوع في توزيع الخبرات المهنية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف لحاجة المواطن بمن يتوافق مع متطلباته.

4. الأساليب الإحصائية:

تعتبر الأساليب الإحصائية عن الكيفيات التي بفضلها يتمكن الباحث من معالجة كم البيانات الذي جمعه و صنفه للقاري بصورة موضوعية دقيقة وفق ما يتوافق و الهدف المسطر للبحث وتفسيره تفسيراً صحيحاً للمعاني الكامنة وراء أرقامه و استخلاص الدلالات الخاصة به ووفقاً لما ذكر، فإن الأساليب الإحصائية كم عبر عنها العديد من الباحثين هي اللغة الوصفية، التي تمكن الباحث من تحويل بيانات في شكلها الكيفي و الكمي، و يحمل دلالات ذات فائدة للبحث و قد اعتمدنا في التحليل على الأسلوب الإحصائي التالي:

$$\text{النسبة المئوية} \times \text{الفئة} = \text{قسمة المجموع}$$

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى أهم النقاط التي ساعدتنا في دراسة بحثنا و التعرف إلى أهم المحتويات، ومن خلال الإطار المنهجي للدراسة تم ضبط كل المنهج المستعمل، أدوات جمع البيانات، ومجتمع و عينة الدراسة و خصائصها من جنس و مستوى دراسي وسنوات خبرة بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الخاصة بالدراسة.



الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها

➤ تحليل وتبويب النتائج.

➤ تفسير و تحليل النتائج

➤ النتائج العامة

و من خلال هذا الفصل سنتعرف على عرض النتائج و تفسيرها و تحليلها و
النتائج العامة المتحصل عليها

1.1 المحور الثاني الرضا الوظيفي

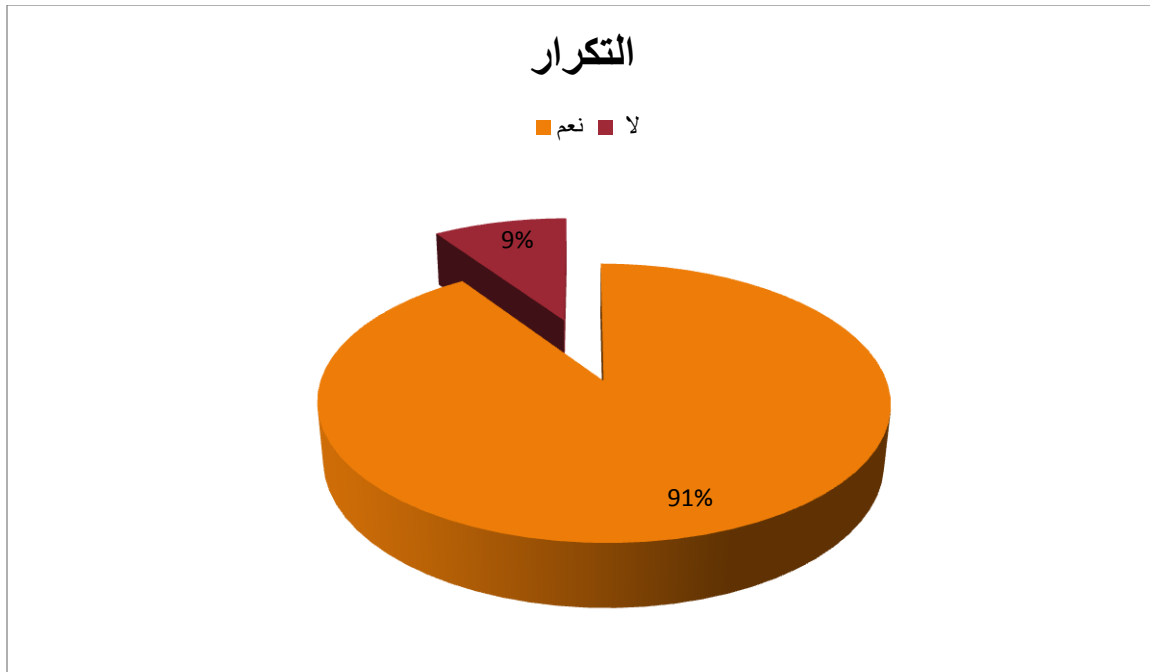
▪ ظروف طبيعة العمل:

الجدول رقم(08) يبين استجابات أفراد العينة نحو رضاهم عن مكان العمل حسب
المؤهل العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	أشعر بأنني أعمل في المكان المناسب حسب مؤهلي العلمي و خبرتي
% 90.62	29	نعم
% 9.37	03	لا
% 100	32	المجموع

المصدر: السؤال 04 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو رضاهم عن مكانهم في العمل حسب المؤهل العلمي. نجد أن نسبة 90.62 % راضين عن مكانهم في العمل حسب مؤهلهم العلمي و خبرتهم، في حين نجد نسبة 9.37% من أفراد العينة غير راضين عن مكانهم في العمل.

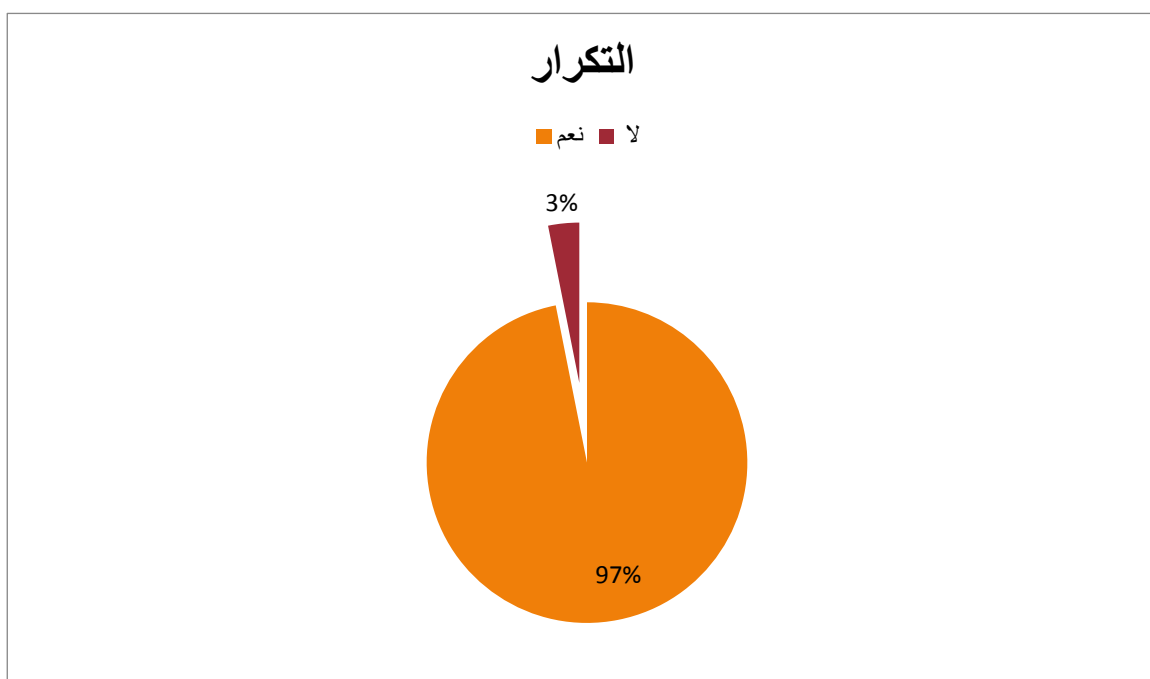
و يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف هم أشخاص مؤهلين علميا، و سبق أن تم اختيارهم على أساس الشهادة و المؤهل العلميين المناسبين للوظيفة و الكفاءة، بالإضافة إلى جزء كبير من الموظفين حاصلين على شهادات عليا و لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات.

الجدول رقم(09) يبين استجابات أفراد العينة نحو رضاهم عن مكان العمل

أري أن مكان العمل مريح لأداء العمل.	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	% 96.87
لا	01	% 3.12
المجموع	32	% 100

المصدر: السؤال 05 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو رضاهم عن مكان العمل من حيث شعورهم بالراحة أثناء قيامهم بمهامهم، حيث نجد نسبة 96.87 % لديهم رضا

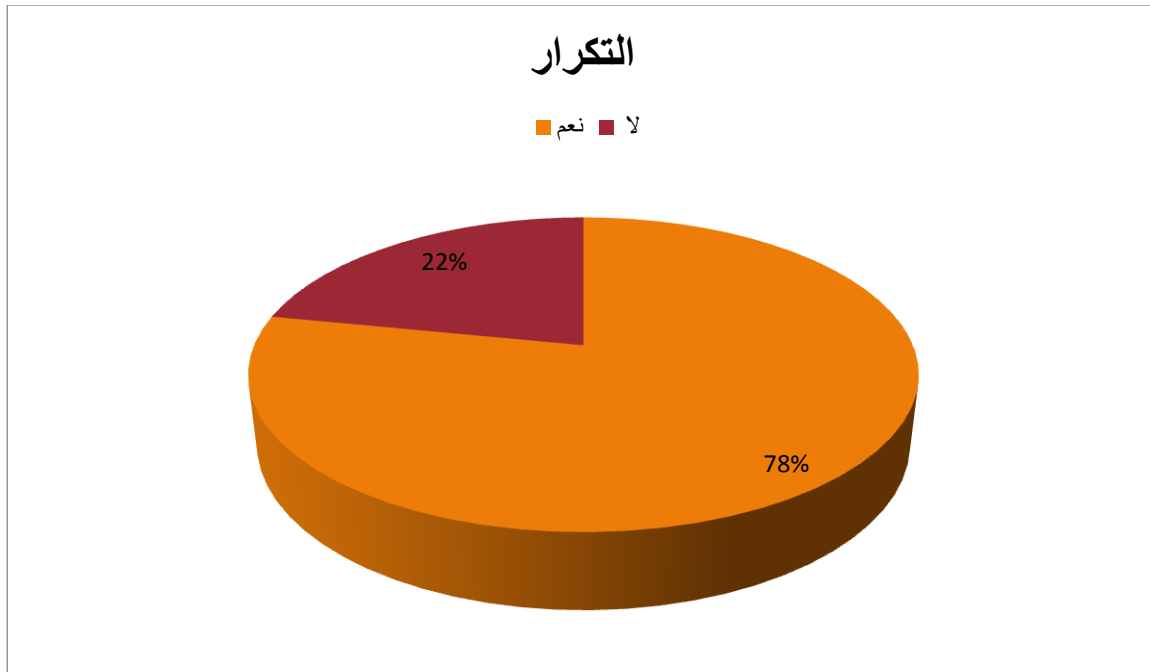
عن مكان العمل أي 32 مفردة من أفراد العينة، و ما نسبته 3.12% ليس لديها رضا عن مكان العمل أي ما يعادل مفردة واحدة من أفراد العينة.

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف لديهم رضا وظيفي و خاصة بالنسبة لمكان العمل فهو مريح و مناسب، خاصة أن المؤسسة ربحية وذات طابع خدماتي فكل الظروف مناسبة لأداء العمل.

جدول رقم(10) يبين استجابات أفراد العينة عن وجود أوقات للراحة.

النسبة المئوية	التكرار	توجد أوقات للراحة تساعدني على استعادة نشاطي
78.12%	25	نعم
21.87	07	لا
100%	32	المجموع

المصدر: السؤال 06 من الاستمارة.



المصدر: السؤال 06 من الاستمارة.

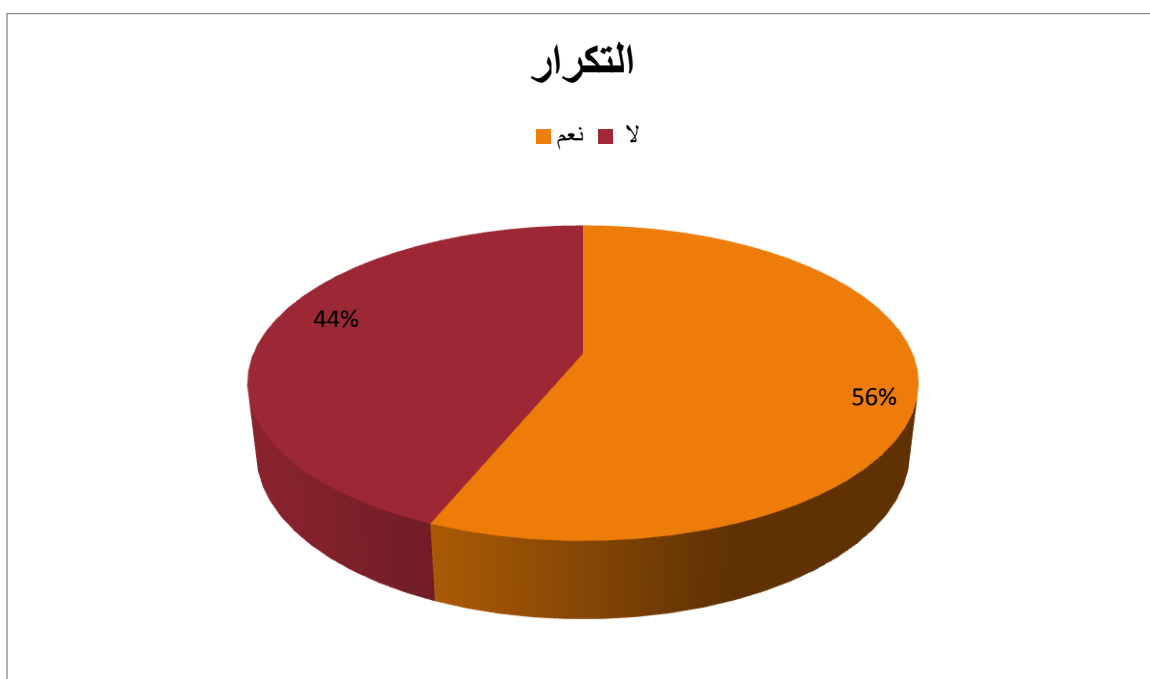
يوضح الجدول رقم(10) والشكل السابق استجابات أفراد العينة عن وجود أوقات للراحة تساعدهم على استعادة نشاطهم، نجد أن نسبة 78.12% من أفراد العينة تقر بوجود فترات للراحة لاستعادة نشاطها، أما ما نسبته 21.87% فهي تنفي ذلك.

و يمكن تفسير ذلك من خلال مراعاة ظروف العامل البيولوجية و النفسية، فهو في النهاية كائن بيولوجي له متطلباته للطاقة و الراحة.

جدول رقم(11) يبين استجابات أفراد العينة لوجود توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص للأسرة.

النسبة المئوية	التكرار	أرى أن هناك توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص للأسرة.
% 56.25	18	نعم
% 43.75	14	لا
% 100	32	المجموع

المصدر:السؤال رقم 07 من الاستمارة.



المصدر:السؤال رقم 07 من الاستمارة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(11) والشكل السابق استجابات أفراد العينة على السؤال " أرى أن هناك توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص للأسرة" أن 18 من أفراد عينة الدراسة

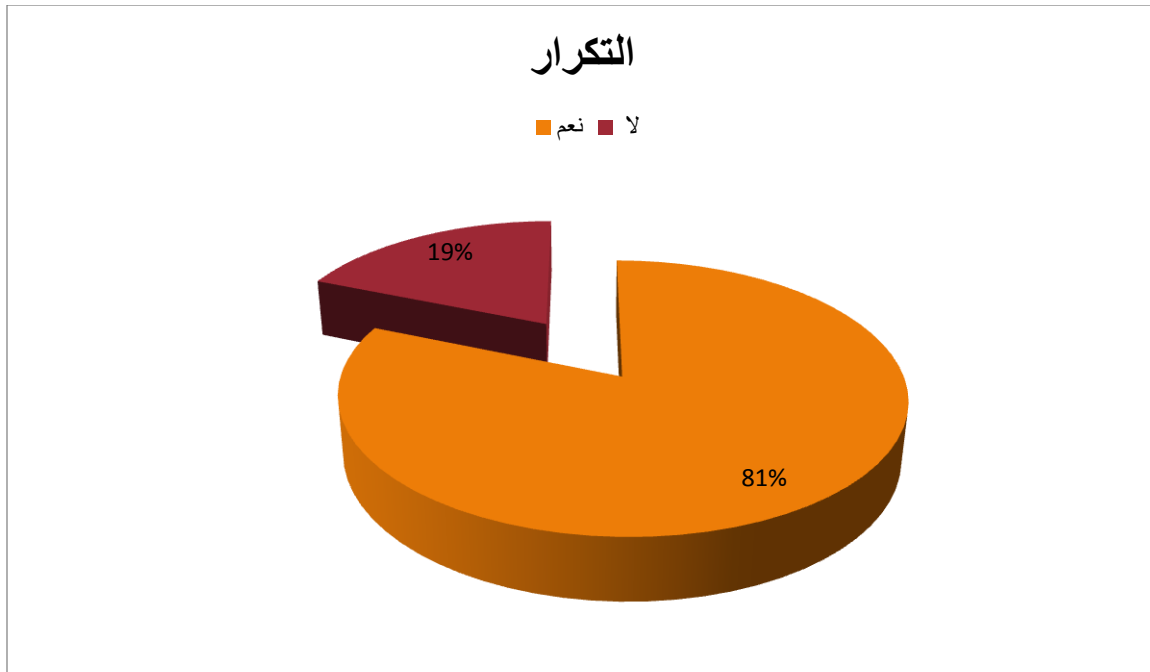
يمثلون ما نسبته 56.25 % لديهم توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص للأسرة، في حين نجد 14 من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة 43.75 % ليس لديهم توازن بين وقت العمل و الوقت المخصص للأسرة.

جدول رقم (12) بين استجابات أفراد العينة لوجود تناسب بين الأعمال المطلوبة وطبيعة العمل

أرى أن الأعمال المطلوبة مني تناسب مع طبيعة عملي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	% 81.25
لا	06	% 18.75
المجموع	32	% 100

المصدر: السؤال 08 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والشكل السابق استجابات أفراد العينة نحو وجود تناسب بين الأعمال المطلوبة وطبيعة العمل . حيث نجد ما نسبته 81.25% يقرون بوجود تناسب بين الأعمال المطلوبة وطبيعة العمل، أي ما يمثل 26 مفردة من أفراد العينة، في حين نجد 06 من أفراد من العينة يمثلون نسبة 18.75% يقرون بعدم وجود تناسب بين الأعمال المطلوبة وطبيعة العمل لديهم .

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، تم انتقاءهم بدقة للقيام بمهامهم على أكمل وجه، و بالتالي رضاهم عن العمل.

■ العلاقات مع الزملاء و الرؤساء في العمل

جدول رقم (13) بين استجابات أفراد العينة نحو طبيعة التواصل داخل المؤسسة.

أجد سهولة في التواصل مع رؤسائي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	% 96.87
لا	01	% 3.12
المجموع	32	% 100

المصدر: السؤال 09 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



نلاحظ من خلال الجدول رقم(13) والشكل السابق استجابات أفراد العينة نحو طبيعة التواصل داخل المؤسسة، حيث نجد أن نسبة 96.87% يقرون بوجود سهولة في التواصل مع الرؤساء تناسب ، أي ما يمثل 31 مفردة من أفراد العينة، في حين نجد 01 مفردة فقط من أفراد العينة ما يمثل نسبة 03.12% يقر بعدم وجود سهولة في التواصل.

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، لديهم سهولة في التواصل فيما بينهم، و هو يعتبر عنصر مهم لشعورهم بالرضا عن العمل.

جدول رقم(14) يبين استجابات أفراد العينة نحو وضوح في التعليمات التي تصدر من الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	هناك وضوح في التعليمات التي تصدر من الإدارة
% 78.5	28	نعم
% 12.5	04	لا
% 100	32	المجموع

المصدر: السؤال 10 من الاستمارة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) استجابات أفراد العينة نحو وضوح التعليمات التي تصدر من الإدارة، حيث نجد نسبة 78.5% يقرون بوضوح التعليمات التي تصدر من الإدارة، أي ما يمثل 28 مفردة من أفراد العينة، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 12.5% يقرون بعدم وضوح التعليمات التي تصدر من الإدارة، أي ما يمثل 04 مفردات من أفراد العينة .

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، يشعرون بوضوح التعليمات التي تصدر من الإدارة، و هو عنصر مهم ومؤشر واضح على رضاهم في العمل.

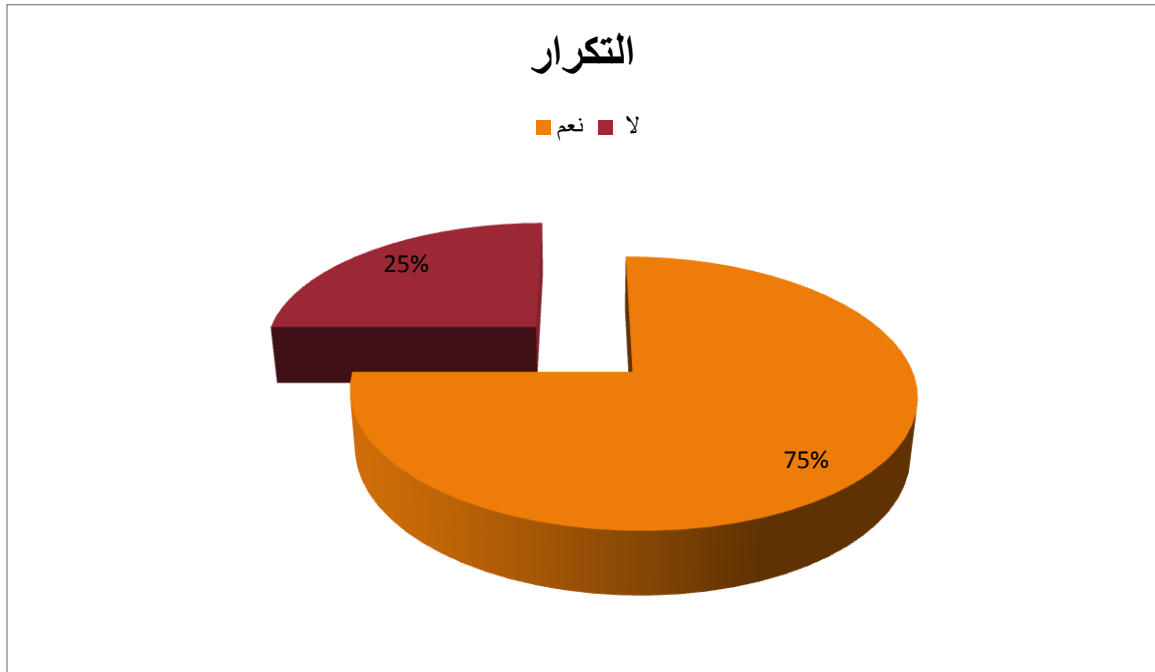
■ الحوافز و المكافآت

جدول رقم(15) يبين استجابات أفراد العينة نحو التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة يزيد من الإنتاجية.

أعتقد أن التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة يزيد من الإنتاجية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	75 %
لا	08	25 %
المجموع	32	100 %

المصدر: السؤال 11 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) استجابات أفراد العينة نحو التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة يزيد من الإنتاجية، حيث نجد نسبة 75% يقرون بان التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة يزيد من الإنتاجية. أي ما يمثل 24 مفردة من أفراد العينة، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 25% يقرون بان التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة لا يزيد من الإنتاجية، أي ما يمثل 08 مفردات من أفراد العينة .

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، يقرون بان التحفيز الغير المادي من قبل الإدارة يزيد من الإنتاجية،

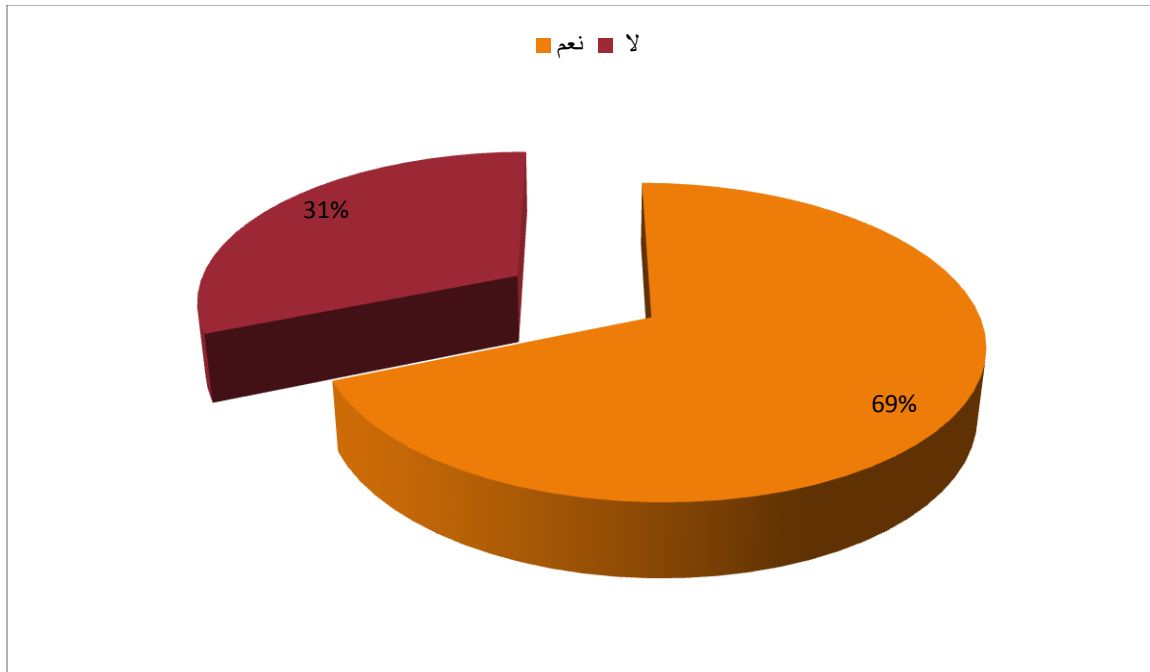
«هو عامل مهم ومؤشر مهم لدى العامل ، فهو عنصر محرك للدافعية العامل رضاه في العمل».

جدول رقم(16) يبين استجابات أفراد العينة نحو الإجازة التي يحصل عليها العامل من عمله

أرى أن الإجازة التي أحصل عليها من عملي مناسبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	68.75 %
لا	10	31.25 %
المجموع	32	100 %

المصدر: السؤال 12 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



نلاحظ من خلال الجدول رقم(16) و الشكل السابق استجابات أفراد العينة نحو الإجازة التي يحصل عليها العامل من عمله ، حيث نجد نسبة 68.75% يقرون بان الإجازة التي يحصل عليها العامل من عمله مناسبة ، أي ما يمثل 22 مفردة من أفراد العينة، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 31.25% يقرون بان الإجازة التي يحصل عليها العامل من عمله غير مناسبة حسة وجهة نظر أفراد العينة ، أي ما يمثل 10 مفردات من أفراد العينة .

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، يقرون بان الإجازة التي يحصل عليها العامل من عمله مناسبة ، و هو عامل مهم ومؤشر مهم لدى العامل ، فهو عنصر محرك للدافعية العامل رضاه في العمل.

المحور الثالث: الإجهاد المهني

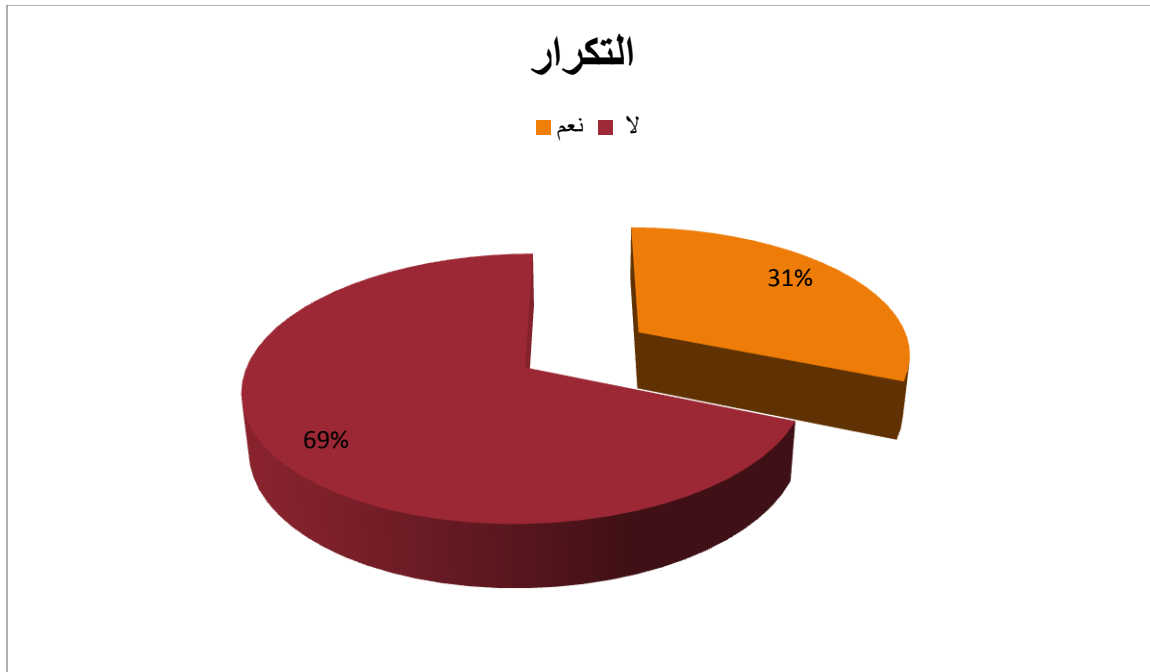
عبئ العمل:

الجدول رقم (17) يبين استجابات أفراد العينة نحو الإجهاد العمل عند تعاملهم مع أعداد كبيرة.

النسبة المئوية %	التكرار	أشعر بضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الزبائن
31.25%	10	نعم
68.75%	22	لا
100	32	المجموع

المصدر: السؤال 13 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو تعاملهم يوميا مع عدد كبير من الزبائن، حيث نجد أن نسبة 68.75%، أي ما يعادل 22 مفردة لا يشعرون بضيق عند تعاملهم يوميا مع عدد كبير من الزبائن ، و هذا يدل على أنهم لا يعانون من عبء في العمل، في حين ما نسبته 31.25% من أفراد العينة يشعرون بضيق عند تعاملهم يوميا مع عدد كبير من الزبائن في العمل، أي ما يمثل 10 أفراد.

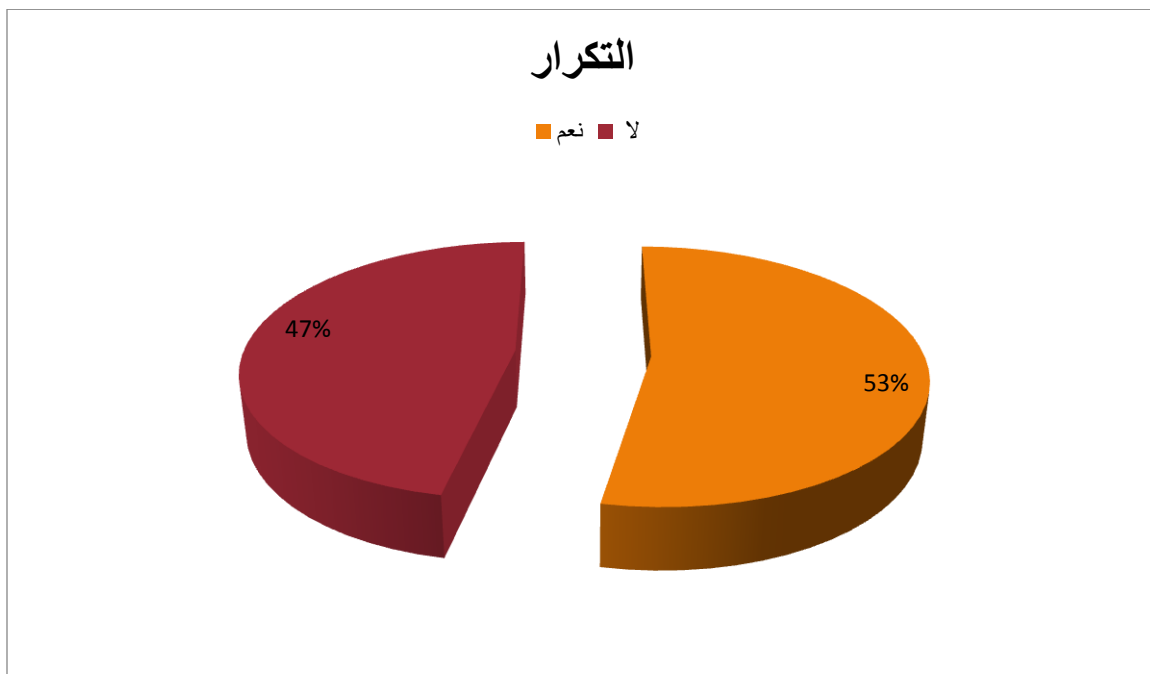
ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، لا يعانون من عبء في العمل ، في حين قد يعاني بعض العاملين بالوكالة من عبء في العمل عند تعاملهم مع عدد كبير من الزبائن فهذا قد يعود الى طبيعة الوظيفة و المركز داخل المؤسسة.

الجدول رقم(18) يبين استجابات أفراد العينة نحو الإجهاد في العمل عند مواجهتهم لقلة الوقت .

النسبة المئوية	التكرار	يضايقني قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة
53.12 %	17	نعم
46.87 %	15	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 14 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو مواجهتهم لقلة الوقت، حيث نجد أن نسبة 53.12%، أي ما يعادل 17 مفردة، يضايقهم قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة ، في حين ما نسبته 46.87% من أفراد العينة لا يضايقهم قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة ، أي ما يمثل 15 مفردة من عينة الدراسة.

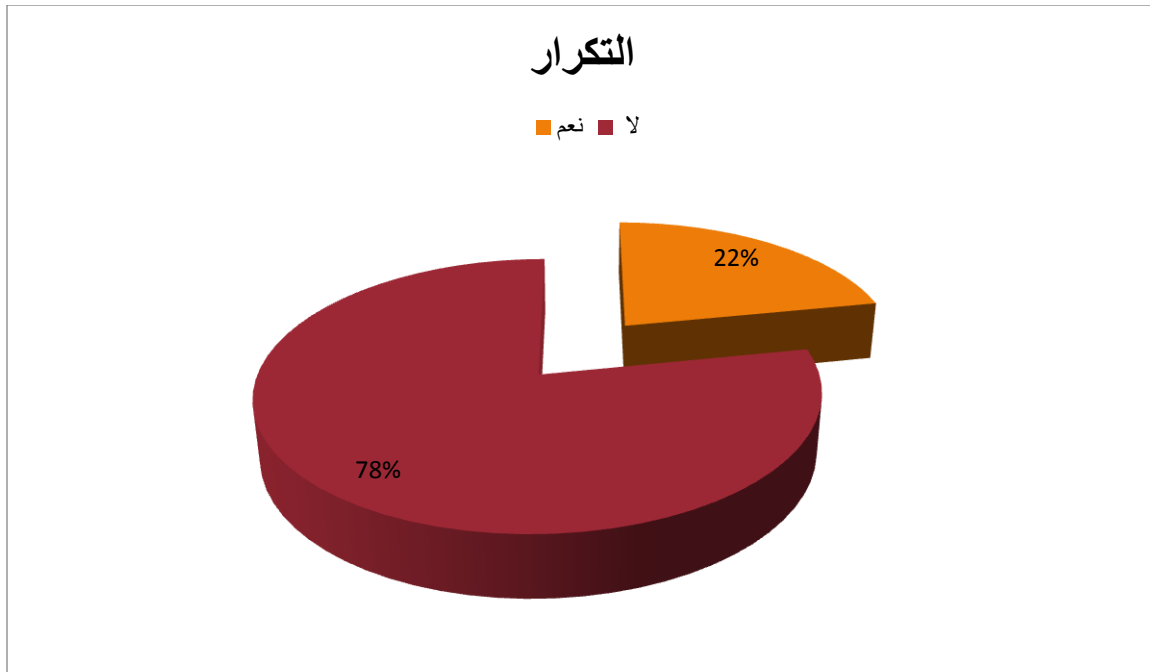
ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، يعانون من الإجهاد في العمل، من جانب إدارة الوقت و هذا شيء طبيعي نظرا للطلبات المتزايد في بعض الأحيان، من طرف الزبائن، و هذا راجع لارتباط الوكالة بالاتصالات و خاصة و أن الانترنت أصبحت مطلوبة في كل مجالات الحياة.

الجدول رقم (19) يبين استجابات أفراد العينة نحو تناسب قدراتهم و إمكانياتهم مع مطالب العمل .

النسبة المئوية	التكرار	تفوق مطالب عملي قدراتي و إمكانياتي.
21.87 %	07	نعم
78.12 %	25	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 15 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو تناسب قدراتهم و إمكانياتهم مع مطالب العمل ، حيث نجد أن نسبة 78.12%، أي ما يعادل 25 مفردة، تتناسب قدراتهم و إمكانياتهم مع مطالب العمل و هي النسبة الأكبر، في حين ما نسبته 21.87% من أفراد العينة لا تتناسب قدراتهم و إمكانياتهم مع مطالب العمل ، أي ما يمثل 07 مفردة من عينة الدراسة.

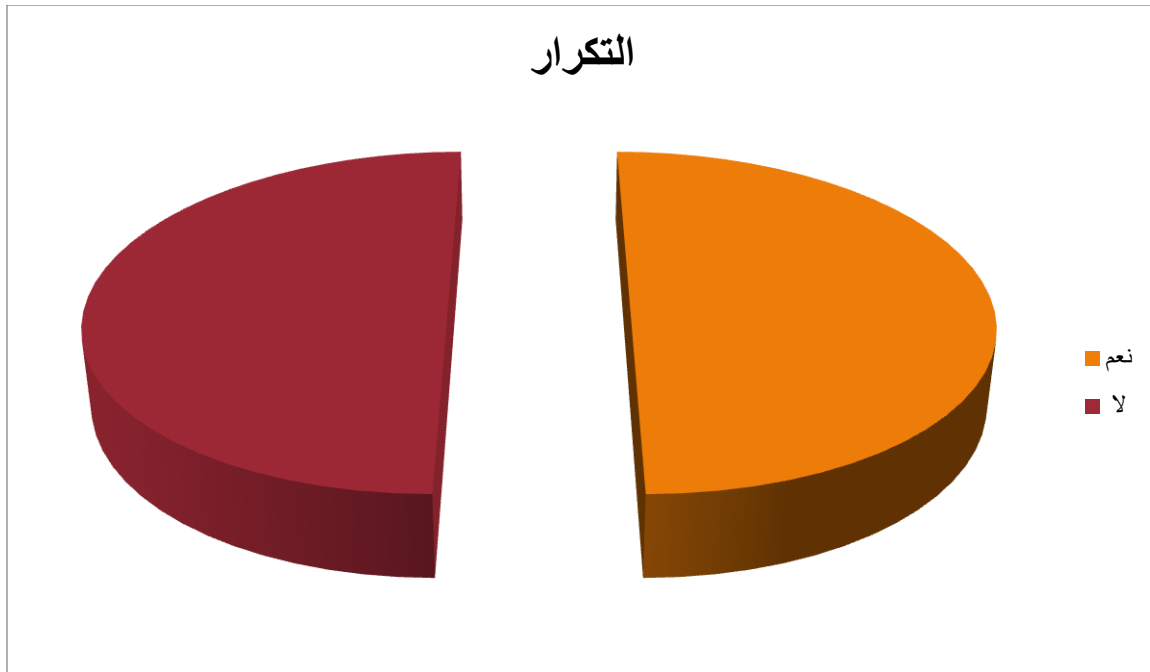
ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، تتناسب قدراتهم و إمكانياتهم مع مطالب العمل، لأنهم تم انتقاؤهم حسب مؤهلاتهم العلمية، و خبرتهم....

الجدول رقم(20) يبين استجابات أفراد العينة نحو عبء في العمل دون أخذ فترات راحة كافية العمل .

النسبة المئوية	التكرار	عبئ العمل يحتم علي العمل لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية
50 %	16	نعم
50 %	16	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 16 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو عبء في العمل دون أخذ فترات راحة كافية العمل ، حيث نجد أن نسبة 50% ، أي ما يعادل 16 مفردة من أفراد العينة، لها عبء في العمل دون أخذ فترات راحة كافية ، في حين نجد ما نسبته 50% من أفراد العينة ، ليس لها عبء في العمل دون أخذ فترات راحة كافية أي ما يمثل 16 مفردة من عينة الدراسة.

ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، ليس لديهم عبئ و إجهاد في العمل يحتم عليهم العمل لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية ، و يمكن أن نرجع ذلك طبيعة المنطقة من

حيث عدد السكان حيث نجد مدينة الطارف ذات كثافة سكانية قليلة مقارنة بالولايات ذات الكثافة السكانية مثل عنابة أو قسنطينة أو العاصمة...الخ.

• بيئة العمل المادية و الفيزيائية:

الجدول رقم(21) يبين استجابات أفراد العينة نحو غياب النظافة و الترتيب في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	مكان عملي تعمه الفوضى (غياب النظافة و الترتيب)
9.37 %	03	نعم
90.62 %	29	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 17 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو بيئة العمل المادية و الفيزيائية أي نحو غياب النظافة و الترتيب في العمل، حيث نجد أن نسبة 90.62%، أي ما يعادل 29 مفردة من أفراد العينة، لها بيئة تتوفر فيها النظافة و الترتيب، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد ما نسبته 9.37% من أفراد العينة ، تقر بعدم توفر عنصري النظافة و الترتيب. أي ما يمثل 03 مفردات من عينة الدراسة.

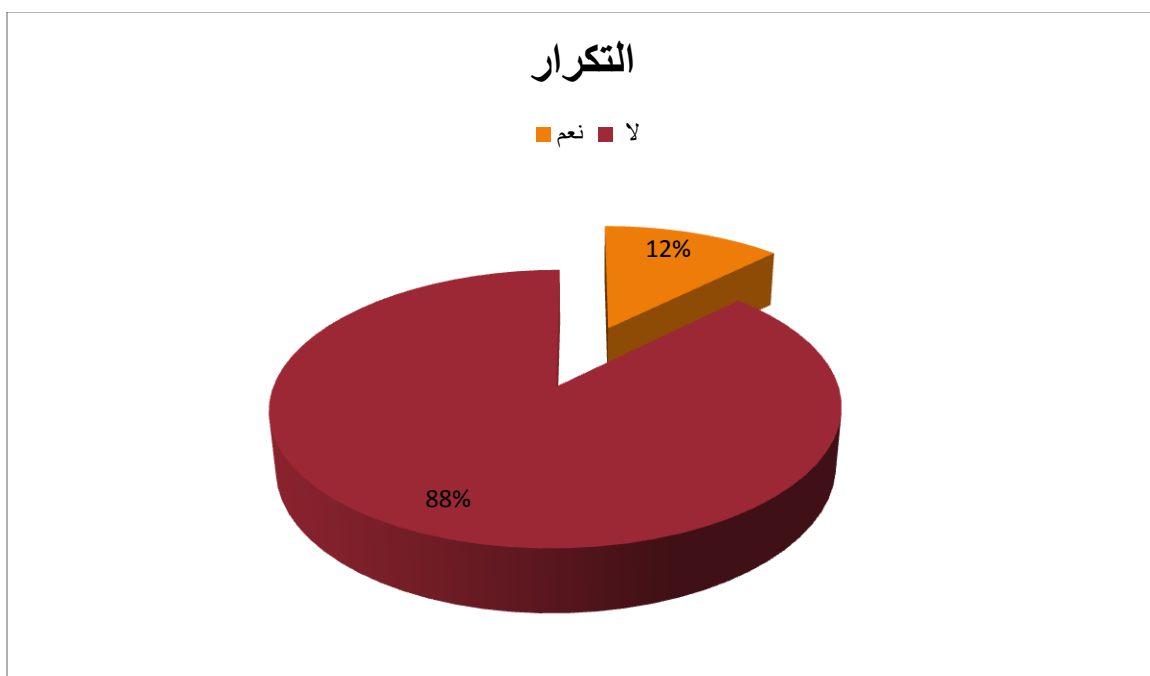
ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء أن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، لديهم رضا واضح على بيئة العمل المادية و الفيزيائية.

الجدول رقم(22) يبين استجابات أفراد العينة نحو ظروف العمل المادية غير ملائمة مثل (الحرارة أو البرودة الشديدة وضعف الإضاءة)

أعمل في ظروف مادية غير ملائمة مثل الحرارة أو البرودة الشديدة وضعف الإضاءة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	% 12.5
لا	28	% 87.5
المجموع	32	% 100

المصدر: السؤال 18 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو ظروف العمل المادية غير ملائمة مثل (الحرارة أو البرودة الشديدة وضعف الإضاءة)، حيث نجد أن نسبة

87.5% ، أي ما يعادل 28 مفردة من أفراد العينة، يقرون بأنهم يعملون في ظروف عمل مادية ملائمة مثل (درجة الحرارة ، الإضاءة...) ، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد ما نسبة 12.5% من أفراد العينة ، لديهم ظروف عمل مادية غير ملائمة مثل (الحرارة أو البرودة الشديدة وضعف الإضاءة)، أي ما يمثل 04 مفردات من عينة الدراسة.

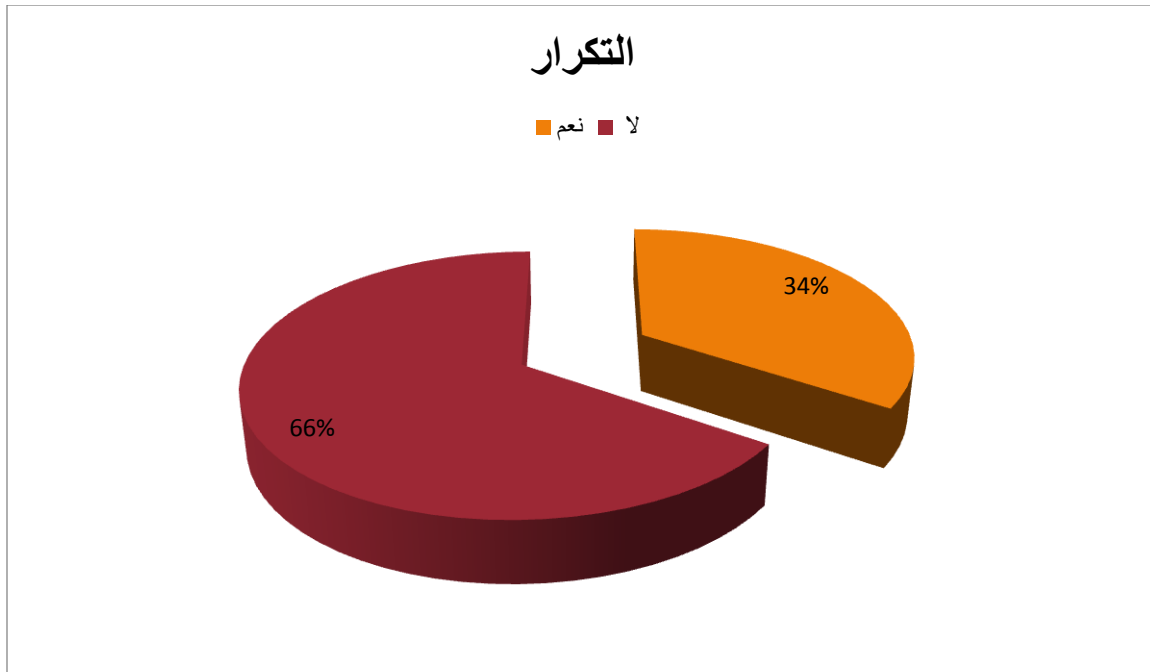
ويمكن أن نفسر النسبة المرتفعة لدى الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، لديهم رضا واضح على ظروف العمل المادية الملائمة مثل (درجة الحرارة ، الإضاءة...) ، بالطبع فهي مؤسسة ربحية بالدرجة الأولى بالإضافة إلى أنها مؤسسة خدمائية فهي تجتهد في توفير و تحسين ظروف العمل و جذب العاملين.

الجدول رقم(23)يبين استجابات أفراد العينة نحو نقص التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء العمل.

النسبة المئوية	التكرار	تزعجني نقص التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء عملي
34.37 %	11	نعم
65.62 %	21	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 19 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو نقص التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء العمل ، حيث نجد أن نسبة 65.62% ، أي ما يعادل 21 مفردة من أفراد العينة، يقرون بتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة لأداء العمل، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 34.37 % من أفراد العينة، يقرون بان لديهم نقص في التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء العمل ، أي ما يمثل 11 مفردة من عينة الدراسة.

ويمكن أن نفسر ذلك من خلال طبيعة المؤسسة بما أنها مؤسسة خاصة و ربحية، فهي و تسعى دائما وراء كل جديد فهي دائما تجتهد في توفير الأدوات و الوسائل من اجل زيادة الإنتاج، و ربح الوقت، وبالتالي رضا الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف.

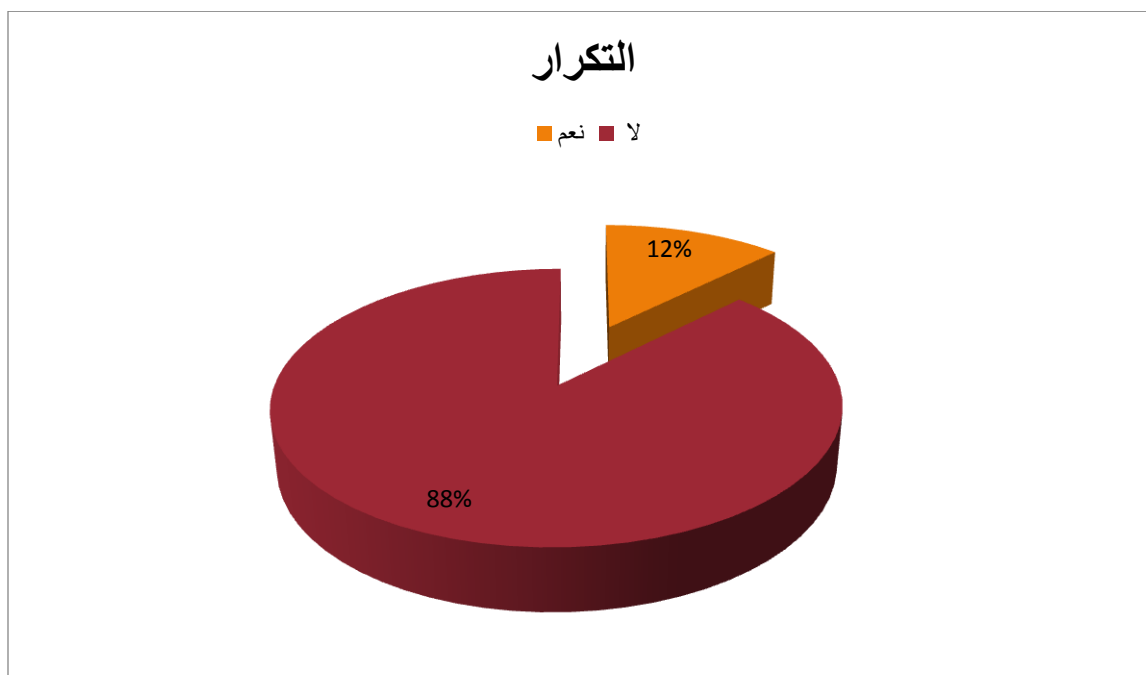
العلاقة في محيط العمل (الزملاء و الرؤساء)

الجدول رقم (24) يبين استجابات أفراد العينة نحو علاقات العمل.

العلاقة بيني وبين زملائي في العمل لا تقوم على أساس الاحترام المتبادل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	04	% 12.5
لا	28	%87.5
المجموع	32	% 100

المصدر: السؤال 20 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو علاقات العمل، حيث نجد أن نسبة 87.5%، أي ما يعادل 28 مفردة من أفراد العينة، يقرون بأن العلاقة بينهم وبين زملائهم في العمل تقوم على أساس الاحترام المتبادل، و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 12.5% من أفراد العينة، يقرون بأن العلاقة بينهم وبين زملائهم في العمل لا تقوم على أساس الاحترام المتبادل ، أي ما يمثل 4 مفردات من عينة الدراسة.

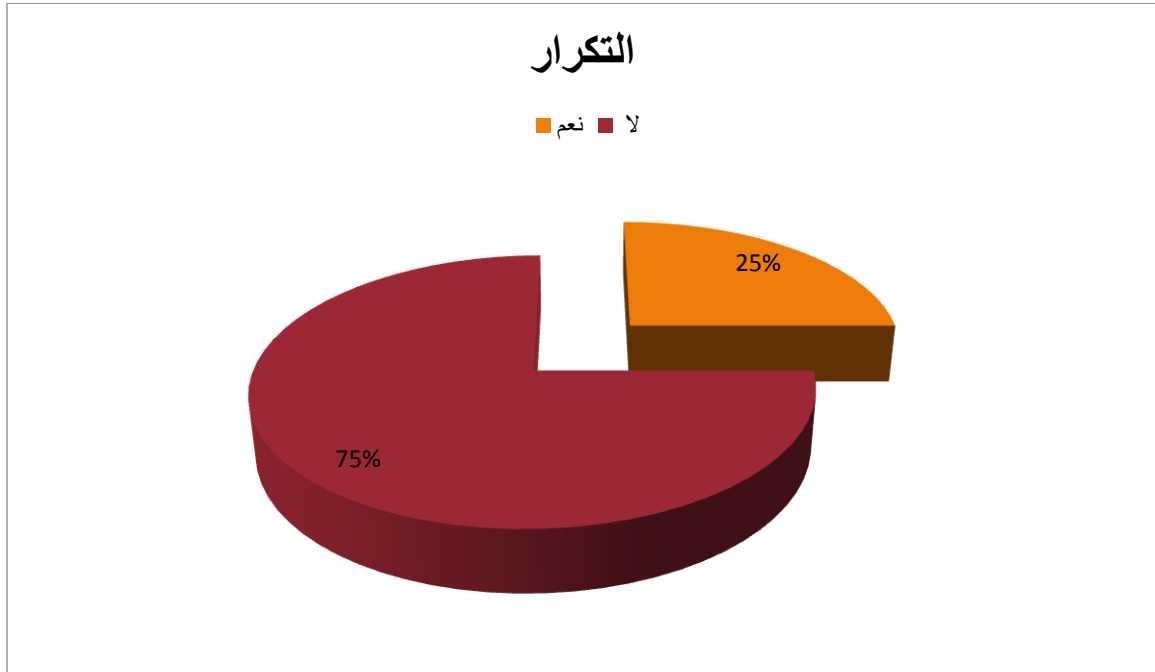
ويمكن أن نفسر ذلك بأن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، لديهم علاقات جيدة فيما بينهم مما يزيد في درجة رضاهم على العمل.

الجدول رقم(25)يبين استجابات أفراد العينة نحو الإجهاد والتعب نتيجة التعامل مع بعض الزبائن.

النسبة المئوية	التكرار	أشعر بالإجهاد والتعب نتيجة التعامل مع بعض الزبائن
25 %	08	نعم
75 %	24	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 21 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول السابق استجابات أفراد العينة نحو الإجهاد والتعب نتيجة التعامل مع بعض الزبائن، حيث نجد أن نسبة 75%، أي ما يعادل 24 مفردة من أفراد العينة، يقولون بأن ليس لديهم إجهاد و تعب نتيجة التعامل مع الزبائن و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 25% من أفراد العينة، يقولون بأن ليس لديهم إجهاد و تعب نتيجة التعامل مع الزبائن ، أي ما يمثل 08 مفردات من عينة الدراسة.

ويمكن أن نفسر ذلك بأن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر-الطارف، ليس لديهم إجهاد و تعب نتيجة التعامل مع الزبائن، مما يزيد في درجة رضاهم على العمل، و ربما يرجع ذلك إلى قلة الزبائن المتعامل معها يوميا.

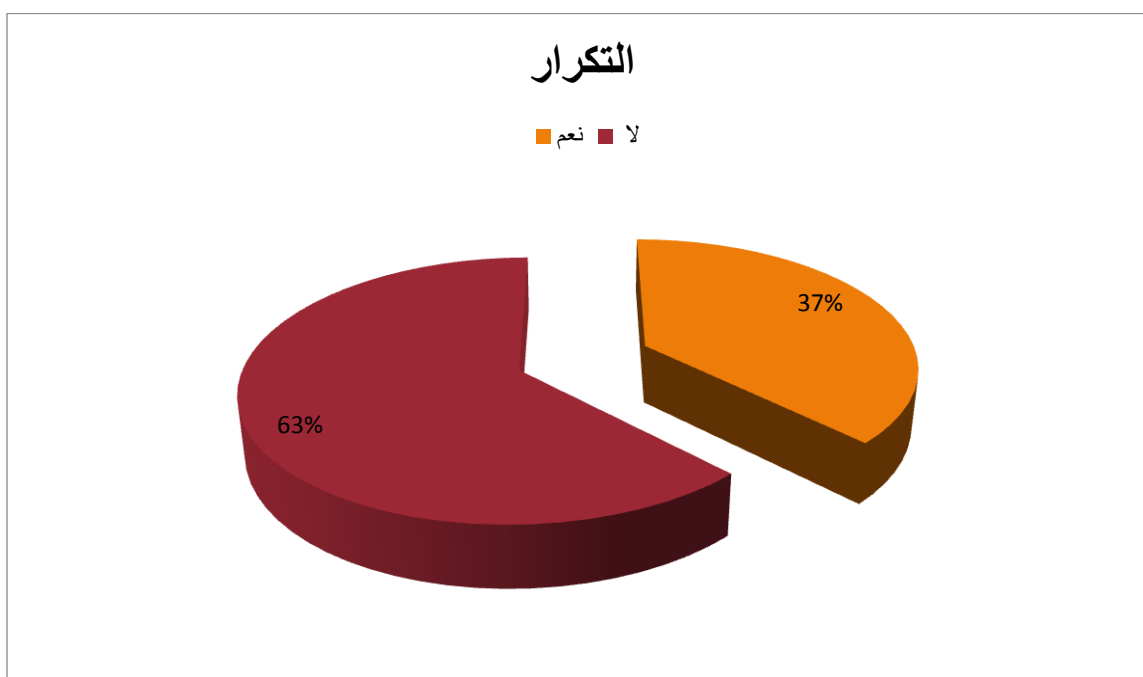
الأجور و الحوافز

الجدول رقم(26) يبين استجابات أفراد العينة نحو توفر الفرص العادلة للترقية.

النسبة المئوية	التكرار	أشعر بعدم الرضا عن توفر الفرص العادلة للترقية و التدريب
% 37.5	12	نعم
% 62.5	20	لا
% 100	32	

المصدر: السؤال 22 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو شعورهم بالرضا عن توفر الفرص العادلة للترقية و التدريب ، حيث نجد أن نسبة 62.5%، أي ما يعادل 20 مفردة من أفراد العينة، يقرون بأن لديهم شعور بالرضا عن توفر الفرص العادلة للترقية و التدريب و هي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 37.5% من أفراد العينة، يقرون بأن ليس لديهم شعور بالرضا عن توفر الفرص العادلة للترقية و التدريب ، أي ما يمثل 12 مفردة من عينة الدراسة.

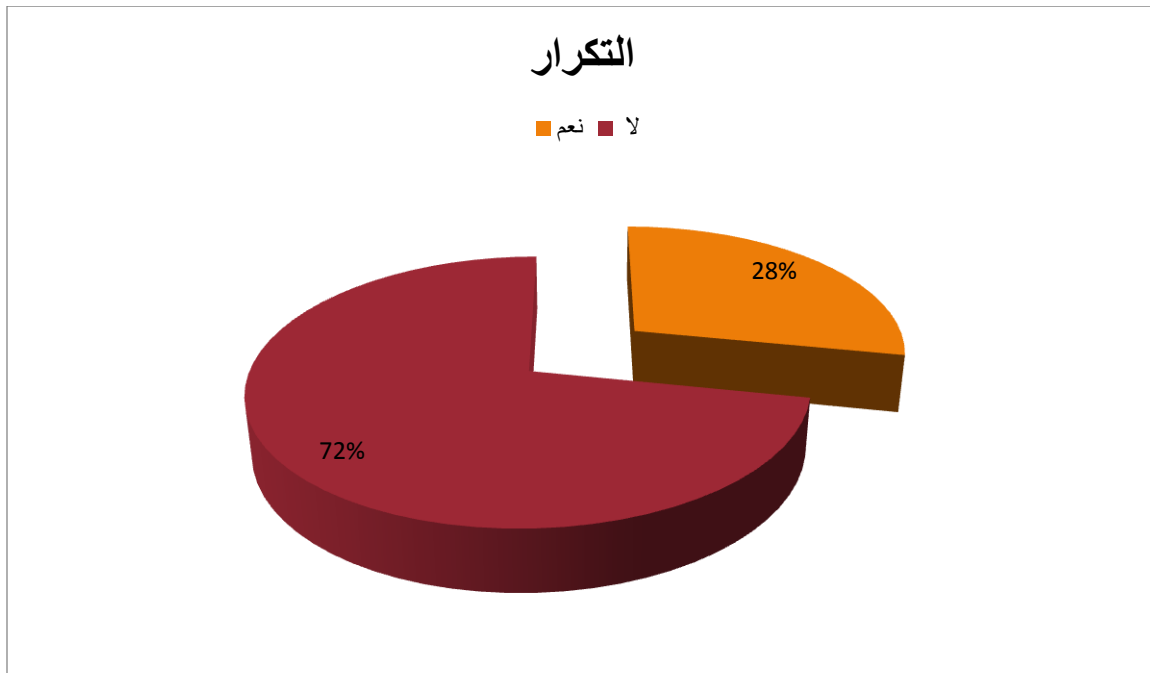
ويمكن أن نفسر ذلك بأن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، لديهم شعور بالرضا اتجاه انتمائهم إلى المؤسسة لما توفره من حوافز و امتيازات.

الجدول رقم(27) يبين استجابات أفراد العينة نحو تناسب الراتب و الجهد المبذول.

النسبة المئوية	التكرار	أشعر بأن الراتب الذي أنقضاها لا يوازي جهدي المبذول في العمل
28.12 %	09	نعم
71.87 %	23	لا
100 %	32	المجموع

المصدر: السؤال 23 من الاستمارة.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:



يوضح الجدول والشكل السابقين استجابات أفراد العينة نحو تناسب الراتب و الجهد المبذول، حيث نجد أن نسبة 71.87%، أي ما يعادل 23 مفردة من أفراد العينة، يقولون بأن هناك تناسب الراتب و الجهد المبذول، وهي النسبة الأكبر، في حين نجد نسبة 28.12% من أفراد العينة، يقولون بأن ليس هناك تناسب الراتب و الجهد المبذول ، أي ما يمثل 09 مفردات من عينة الدراسة.

ويمكن أن نفسر ذلك بأن الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر- الطارف، لديهم شعور بالرضا على الرواتب المقدمة لهم، وهذا ما يزيد من درجة رضاهم، عن العمل و المؤسسة و بالتالي زيادة الإنتاج.

نتائج الدراسة:

إن نجاح أي دراسة علمية مرهون بالنتائج المتحصل عليها، و عليه النتائج المتحصل عليه في دراستنا كانت كالتالي:

النتائج الجزئية:

- نستنتج أن اكبر نسبة من ناحية الجنس هي الإناث بنسبة 75% و تمثل 24 موظفا من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، بينما بلغت نسبة الذكور 25%، أي 08 عمال من الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف محل الدراسة.
- نستنتج أن اكبر نسبة من أفراد العينة كانت من المستوى الجامعي بنسبة 60.75% تمثل 22 فردا من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر الطارف ، تليها نسبة 25.5% مستوى الدراسات العليا ،أي 08 مفردة من أفراد عينة الدراسة ، ثم مستوى ثانوي بنسبة 6.25 % أي فردين من أفراد عينة الدراسة.
- أما عن توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، فنجد عدد الأفراد الذي يملكون عدد سنوات خبرة من 10 سنوات فأكثر هم الفئة الأكبر في عينة الدراسة بواقع 20 مفردة ويمثلون نسبة 62% من أفراد العينة ، والمرتبة الثانية احتلتها فئة من 5 إلى 10 سنوات ب 08 أفراد أي ما نسبته 25%، تليها فئة من 01 إلى 05 سنوات ب 4 أفراد بنسبة 12.5%.

نتائج الدراسة في ضوء تساؤلاتها الفرعية:

- السؤال الأول: "ما علاقة بيئة العمل المادية و الفيزيائية بالإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف؟"

و توضح الجداول (21)،(22)،(23)على التوالي: أن استجابات أفراد العينة على البنود الخاصة بيئة العمل المادية و الفيزيكية، كانت بنسب مرتفعة ، قدرت ب 90.62% في مجال النظافة و الترتيب، 87.5% في مجال ظروف عمل مادية ملائمة مثل (درجة الحرارة ، الإضاءة...)، 65.62% في مجال توفير الأجهزة والأدوات اللازمة لأداء العمل. و منه يتضح أن أفراد عينة الدراسة لهم رضا وظيفي على بيئة العمل المادية و الفيزيكية.

و تتفق هذه النتائج مع دراسة ربعي محمد و اخرون 2021، دراسة عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد 2019، دراسة بن خيرة عبد الرحمان 2016، دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي 2017، دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول 2017.

• السؤال الثاني " ما علاقة الأجور والحوافز بالإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف؟".

و يوضح الجدولين (26)،(27)على التوالي : أن استجابات أفراد العينة على البنود الخاصة بمجال الأجور و الحوافز، كانت بنسب مرتفعة حيث قدرت بنسبة 62.5%، في بعد توفر الفرص العادلة للترقية و التدريب ، و قدرت ب 71.87% في مجال الجهد المبذول و علاقته بالراتب ، و منه نفسر النسبة المرتفعة في هذا المجال بان الموظفين العاملين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر - الطارف، لديهم شعور بالرضا على الرواتب المقدمة لهم، مما يزيد من درجة رضاهم عن العمل و المؤسسة.

و منه يمكننا القول بان هناك علاقة عكسية بين الأجور والإجهاد المهني لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف و هذا ما يتفق مع دراسة بن خيرة عبد

الرحمان 2016، دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي 2017، دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول 2017.

نتائج الدراسة في ضوء تساؤلها الرئيسي:

من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية ، و من خلال الإجابة عن تساؤلاتها الفرعية ، تمت الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة و الذي ينص : "ما علاقة الإجهاد المهني بالرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف ؟

بما أن كل النسب المئوية كانت مرتفعة و المعبر عنها في الجداول السابقة.

فالعلاقة بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي لدى عمال الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -الطارف،علاقة عكسية، أي أن كلما كان هناك رضا وظيفي لدى الموظفين محل الدراسة ، قلة نسبة الإجهاد لديهم.

قائمة المراجع:

1. تجاني منصور، إبراهيم بيض القول، الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، دراسة ميدانية لدى عينة من الأطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 36(2)، جامعة زياني عاشور الجلفة، 2017.
2. سمير شيخاني، الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، 2003.
3. هناء احمد الشويخ، أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية، ط1، ايتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر 2007.
4. فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2001.
5. هوارى بغو، مراد خلاصي، الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرازاك، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 51، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر 2019.
6. إسلام عزيز، الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي دراسة حالة من خلال مقارنة التحليل التبادلي (تحليل التبادلات)، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، العدد التاسع، جوان 2018.
7. عبد الرزاق بن علي، هدى شهيد، مسببات الإجهاد الوظيفي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة" الساورة للاسمنت" ببشار، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 02، 2019.
8. زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر التأثيرات استراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية و تربوية، عدد 4، جوان 2010

9. اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001.
10. إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفا للنشر و التوزيع عمان، 2011.
11. احمد صقر عاشور، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1979.
12. احمد صقر(د) السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
13. برباح محمد لمين ، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقاسم، تلمسان الجزائر، 2016.
14. زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل و التنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر، 2000.
15. سفاري ميلود، محددات الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر 2007.
16. زهية عزيزون، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الاقتصاد، جامعة سكيكدة، الجزائر 2007.
17. البدراني بدر، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة، 2007.
18. العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر عمان، 2002.
19. محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل و علاقته بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.

20. محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها، دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.
21. اشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001.
22. إحسان دهش جلاب، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، دار صفا للنشر و التوزيع عمان، 2011.
23. احمد صقر عاشور، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1979.
24. احمد صقر(د) السلوك الإنساني في المنظمات، د ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
25. برباح محمد لمين ، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسات العمومية الاستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقاسم، تلمسان الجزائر، 2016.
26. زين الدين ضياف، السلوك الإشرافي و علاقته بالرضا الوظيفي و التنظيم الصناعي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل و التنظيم، جامعة قسنطينة الجزائر، 2000.
27. سفاري ميلود، محددات الرضا لدى أساتذة التعليم الثانوي في الجزائر، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة سطيف، الجزائر 2007.
28. زهية عزيون، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم الاقتصاد، جامعة سكيكدة، الجزائر 2007.
29. البدراني بدر، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى، مكة، 2007.

30. العميان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر عمان، 2002.
31. محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل و علاقته بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، 2012.
32. محمد بن مسفر الشمراني، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها، دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.