

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : تنظيم و عمل

بعنوان:

الرفاهية في مكان العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي .
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإجتماعية -الطارف.

إشراف الأستاذة :

" د/ زويتي سارة"

من إعداد الطالبتان :

❖ زياني كريمة

❖ لعبيدي ريم

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	مؤسسة الإنتساب	الصفة	إسم وللقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف-	أستاذة التعليم العالي	د. غريب منية
مشرفا و مقررا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	أستاذة محاضر(أ)	د. زويتي سارة
عضوا مناقشا	جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف	أستاذ محاضر(أ)	د. فوزيل محمد فؤاد

السنة الجامعية:

2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

**** دعاء ****

اللهم ارحمنا بالقرآن واجعله أساسا ونورا وهدى.

اللهم لا تجعل ممن يسمعون القول و لا يفقهون ، و لا تجعل الغرور يصيبنا إذا

نجحنا ، واجعلنا ممن يحبون العمل و المثابرة ، وأجعل النجاح رفيقا لحياتنا ، و لا

تجعل اليأس و الخمول مكانا في حياتنا .

اللهم وفقنا دائما و كن معنا و لا تكن علينا .

أمين يارب العالمين

شكر وعرافان

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك ولعظيم سلطانك لك الحمد كله ولك الشكر كله وصلى
اللهم وبارك على نبينا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.
أما بعد شكرا أولا وأخيرا الله سبحانه وتعالى على نعمه عظيمه ونحمده على فضله علينا
بإتمام هذه الدراسة ونرجو من الله أن ينفع بها كل من يطلع عليها
ويسرنا أن نتقدم بالشكر لكل من ساعدنا في إعداد هذه المذكرة ونخص بالذكر الأستاذة
الفاضلة والمشرفة "زويتي سارة".

كما نتوجه بالشكر إلى أساتذتنا الأفاضل الذين رافقون طوال المشوار الدراسي ودعمونا
بعلمهم وبنصائحهم وتوجيهاتهم لتزويدنا بالمعارف لهم منا كل الاحترام والتقدير
وأیضا نشكر جميع عمال وعمليات جامعة الشادلي بن جديد - الطارف خاصة الأساتذة و
الموظفين.

فجزا الله الجميع كل خير.

و نتمنى له المزيد من الشكر و الإرتقاء و النجاح في الحياة العملية.

** الإهداء ***

الحمد لله على ما مضى والحمد لله على ما نحن عليه والحمد لله

على ما سيكون ان شاء الله

أما بعد:

أهدي ثمر عمل هذا إلى عائلتي.

ولكل من ساندني من قريب وبعيد

إلى كل من علمني حرف من التعليم الابتدائي إلى يومنا هذا

إلا كنت طلبت علم الاجتماع دفعه 2023

إلى كل عمال جامعه الشاذلي بين جديد، ولاية الطارف

إلى كل من في الذاكرة وغفل عنهم القلم.

** كريمة **

*** الإهداء ** *

بسم الله الرحمن الرحيم (قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

- الى من بلى الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة، ونور العالمين سيدنا وحببي محمد صلى الله عليه وسلم.

- إلى كل من كرمه الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلما تك نجوم أهدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد إلى" والدي العزيز "الشريف".

- إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب إلى والدة الحبيبة أطال الله في عمرها "فضيلة".

إلى أختي الغالية وإخوتي الذين ما توانوا يوما عن الوقوف بجانبني وكانوا أغلى الحبايب ومصدر قوتي : "وداد، حمزة ،أيمن،"

-إلى من كانوا سندا لي و دعما رغم اخفاقاتي وانكساراتي ،إلى من أحسنوا بي الظن صديقاتي.

-إلى كل من يشهد أن لا اله إلا الله محمد رسول الله .

*** ريم ***

فهرس المحتويات و الأشكال

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر و عرفان
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الفرنسية
ا - ب	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي و المنهجي للدراسة
4	1- إشكالية الدراسة
6	2- فرضيات الدراسة
6	3- أهداف الدراسة
6	4- أهمية الدراسة
7	5- تحديد المفاهيم
8	6- الدراسات السابقة و التعقيب عليها
	الفصل الثاني : الرفاهية في العمل
17	تمهيد
18	1- مفهوم الرفاهية في العمل
20	2- أهمية الرفاهية في العمل
20	3- مميزات رفاهية الموظف
21	4- محركات الرفاهية في العمل
23	5- أشكال الرفاهية في العمل
32	6- ظروف العمل و الرفاهية

42	7-نظريات الرفاهية في العمل
46	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الرضا الوظيفي بالمؤسسة
49	تمهيد
50	1- مفهوم الرضا
51	2- مفهوم الرضا الوظيفي
54	3- أهمية الرضا الوظيفي
56	4- أنواع الرضا الوظيفي
57	5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
58	6- نظريات الرضا الوظيفي
64	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: الجانب المنهجي للدراسة
68	1- الدراسة الإستطلاعية (المجالات)
68	1-1- المكاني
70	1-2- الزماني
71	1-3- البشري
71	2- منهج الدراسة
72	3- مجتمع الدراسة و كيفية إختيار العينة
79	4- ادوات جمع البيانات
	3- الفصل الخامس : تحليل و تبويب و تفسير البيانات
85	1- تحليل و تبويب النتائج
94	2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
	خاتمة
	قائمة المراجع و المصادر
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح الأشكال الأربعة للرفاهية هي في العمل	45
2	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	76
3	توزيع أفراد العينة حسب السن	77
4	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	78
5	يوضح توزيع العينة حسب الاقدمية في العمل	80
6	يوضح عدد الموظفين والأساتذة الذين تحصلوا على حوافز مادية	87
7	يوضح عدد الموظفين الذين يشعرون بالراحة في مكان عملهم	87
8	يوضح مدى توفر علاقات ثقة داخل محيط العمل	88
9	يوضح وجود تقدير من قبل المدير في قيام بعمل إضافي	89
10	يوضح وجود صعوبات العامل يوميا في مكان عمله تؤدي إلى عدم رضاه	89
11	يوضح وجود جو من المحبة بين زملاء العمل	90
12	يوضح مدى توفر المؤسسة على فرص لتأمين مستقبلي	90
13	يوضح ما إذا كان هناك مرونة في اتخاذ قرارات من قبل مسؤولك في العمل	91
14	يوضح مدى توفر مؤسسة عمالك على ظروف عمل بحيث شكل العامل بالأمان والثقة المتبادلة.	91
15	يوضح الإجابات عن السؤال رقم 13	92
16	يوضح الرضا عن بيئة العمل (المكان)	93
17	يوضح الاجابات عن عدم الرضا عن بيئة العمل (المكان)	93
18	يوضح ما اذا كانت المؤسسة تحتوي على برامج ترفيهية	94
19	يوضح شعور بالطمأنينة على الصحة النفسية في المؤسسة التي تعمل بها	95
20	يوضح توفر وجود داخل محيط العمل يزرع فيك حب العمل	95
21	يوضح التناسب ساعات العمل مع المجهودات	96

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح النموذج الديناميكي للرفاهية في العمل	45
02	يوضح صرم الحاجات "لماسلوا"	62
03	يوضح دائرة نسبيا لمتغير الجنس	78
4	يوضع دائرة نسبيا لمتغير السن	79
5	يوضح بدائرة نسبية للمتغير المستوى التعليمي للمبحوثين	80
6	يودع دائرة نسبية للاقدمية في العمل	82

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الرفاهية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بجامعة الشاذلي بن جديد- الطارف، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرفاهية في المؤسسات الجزائرية، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام الاستمارة لجمع البيانات التي وزعت على مكونة من 35 موظف في الأصل 58. عن طريق العينة العشوائية، ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، قد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

_ وجود علاقة بين الراحة النفسية في العمل ورضا الموظف،

_ وجود علاقة بين السعادة في العمل والرضا الوظيفي

_ وجود علاقة بين الراحة الجسدية والرضا

وعليه تحقق الفرضية العامة التي تقر بوجود علاقة بين الرفاهية في العمل والرضا الوظيفي ، توصلت الدراسة أيضا إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات أهمها إعطاء أهمية للرفاهية في مكان العمل لأنها تعمل بشكل كبير على تحقيق الرضا الوظيفي و المحافظة على الكفاءات والقدرات البشرية والبحث عن أسباب عدم رضا العاملين عن بيئة العمل ومعالجتها والعمل على إصلاحها.

abstract

The present study aims to recognize well-being and its relationship with the job satisfaction of workers at the University of Chadli Ben Jedid-Tartar, Faculty of Social and Human Sciences, where the study aims to identify the level of well-being in Algerian institutions. To achieve the research's objectives, the form was used to collect data distributed to 35 employees originally 58. Through the random sample, and having relied on the descriptive curriculum, the study concluded the following results:

Having a relationship between psychological rest at work and employee's satisfaction;

- _ A relationship between happiness at work and job satisfaction
- _ Having a relationship between physical comfort and satisfaction

Thus, the general premise that there is a relationship between well-being at work and job satisfaction is fulfilled, the study has also come up with a series of suggestions and recommendations, the most important of which are to give importance to well-being in the workplace because it works greatly to achieve job satisfaction, preserve human competencies and abilities, and look for reasons for workers' dissatisfaction with the working environment and remediation

مقدمة

مقدمة:

من التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال المعاصرة هو كيفية الوصول إلى مستويات عالية من راحة العاملين ورفاهيتهم في العمل، لما يآثر ذلك على زيادة الرضا والإنتاجية وبالتالي نشأت ضرورة كيفية خلق بيئة عمل جذابة قادرة على استقطاب الموارد البشرية عالية الكفاءة والمحافظة عليها منها من استقطابها من منظمات أخرى منافسة لها. وفي هذا الإطار ظهر مفهوم الرفاهية في العمل كأحد التحديات التي تواجهها إدارة أي منظمة تريد أن تكون رائدة ومستمرة في عالم الأعمال، ونظرا لان الموارد البشرية تعد اليوم أهم أصول المنظمات وموجوداتها، وان الاستثمار في تلك الموارد يتطلب توفير.

سبل رفاهية الأفراد العناية بصحتهم وراحتهم البدنية والنفسية والعقلية ،وبالتالي كان لزاما عليها العمل على توفير مجموعة من الشروط الضرورية التي يجب أن تتوفر في تلك البيئة، لكونها من عناصر الجذب ومن هنا كان التركيز على ما يعرف بأدبيات علم الإدارة برفاهية العاملين، لذلك يجب الاهتمام بموضوع الرفاهية في العمل، وهذا ما تم التركيز عليه في أبحاث علم إدارة الموارد البشرية، ونظرا لأهمية رفاهية العاملين وسعادتهم في عملهم سيركز هذا البحث على دراسة العلاقة بين الرفاهية في مكان العمل والرضا الوظيفي للموظفين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف .

وقد تضمنت جانبين جانب نظري وأخر ميداني، تضمن الجانب النظري،

الفصل الأول: تضمن الإطار المفاهيمي من خلال إشكالية الدراسة والفرضيات وأهمية وأهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة للموضوع

أما الفصل الثاني: فقد تناول مفهوم الرفاهية في العمل وأهميتها ومميزاتها ومحركاتها وأشكالها،

أما سادسا ظروف العمل والرفاهية وأخيرا نظريات الرفاهية في العمل.

أما الفصل الثالث: فقد تناول مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأنواعه وخامسا العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وأخيرا نظريات الرضا الوظيفي.

ما الجانب الميداني فقد تضمن:

أما الفصل الرابع: يتعلق بالجانب المنهجي للدراسة تطرقنا إلى دراسة الاستطلاعية المجالات المنهج المستخدم مجتمع الدراسة العينة وأدوات جمع البيانات وفي الأخير الأساليب المستخدمة في الدراسة.

أما الفصل الخامس: قمنا بعرض وتحليل وتبويب النتائج الميدانية كما تم مناقشه النتائج في ذوي الفرضيات مناقشه النتائج في ضوء الدراسات السابقة وفي الأخير قمنا بعرض النتائج في خاتمه الدراسة.

**الفصل الأول: الإطار المفاهيمي و المنهجي
للدراسة**

الإشكالية

تعتبر الرفاهية الهدف الذي يسعى إليه الفرد في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية الراهنة، حيث يختلف هذا المفهوم باختلاف شرط شخصيته اتجاهاته والبيئة التي نشأ فيها وظروفها، لكن يتفق الجميع على أن الرفاهية هي مصدر للسعادة والرضا داخل المؤسسة، فقد أصبح من المواضيع المهمة التي يجب البحث فيها وفي كيفية تحقيقها.

والرفاهية في مكان العمل ترتبط بمدى نحو تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، لا سيما أن قدرة المنظمة على التأثير على الفرد العامل و دفعه نحو تحقيق أهدافها يرتبط بمدى قدرتها على جعله سعيدا وراضيا بمهامه وجهوده في المؤسسة، وبالتالي الرفاهية في مكان العمل من المفاهيم المتداولة التي تهدف إلى تطوير المنظمة من خلال توفير للفرد الراحة والرفاه في منصب عمله والذي يدفعنا نحو الربط بين الرفاهية والرضا الوظيفي و ان كلاهما يسعى لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والفيزيولوجي للموظف، من خلال إشباع حاجاته المختلفة والاهتمام بالمطالبات والصعوبات التي تواجهه في مكان العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرضا بل الولاء التام للمنظمة التي ينتمي إليها لذلك يعتبر الرفاهية من بين استراتيجيات الفعالة في تحقيق الرفاه في مكان العمل ويؤثر ذلك على حياة الفرد بالإيجاب في حياته الشخصية والاجتماعية، حيث لا يمكن الفصل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية وبالتالي الرفاهية في حياة العمل يؤدي إلى تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية التي بدورها تجعل الفرد متوازنا نساهم في التطوير والتنمية و يخدم المحيطين به كما يسعى الى تحقيق أهداف المنظمة، ونظر للعلاقة الوثيقة بين الرفاهية في مكان العمل والصحة العامة للموارد البشرية كان لزاما على المنظمات المعاصرة بذل جهود أكثر في المحافظة على مستوى مرضي من كليهما من خلال تبني سياسيات

واستراتيجيات طويلة المدى تأخذ بعين الاعتبار الصحة النفسية والجسدية ورفاهية العمال وللبحث أكثر في العلاقة بين الرفاهية والرضا الوظيفي للعامل تم تعميم هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة بين الرفاهية في مكان العمل والرضا الوظيفي داخل المؤسسة المعنية بالدراسة؟

الأسئلة الفرعية:

1- هل توجد علاقة بين السعادة في العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

2- هل توجد علاقة بين الرفاهية النفسية والرضا الوظيفي للعمال؟.

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الرفاهية والرضا الوظيفي بجامعة الشادلي بن جديد- الطارف

الفرضيات الجزئية:

1- توجد علاقة بين السعادة في العمل والرضا الوظيفي للعمال .

2- توجد علاقة بين رفاهية النفسية والرضا الوظيفي للعمال.

3-أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذا البحث:

- توضيح مدى ارتباط الرفاهية في مكان العمل على الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

- محاولة إبراز أهمية الرفاهية في المؤسسة باعتبارها أداة فعالة.

- التعرف على مستوى الرفاهية لدى الموظفين.

- معرفة العلاقة الرفاهية بالرضا الوظيفي لدى العمال.

- معرفة مستوى الرضا الوظيفي بجامعة شادلي بن جديد -الطارف.

4- أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية التي يمكن إعطاؤها فيما يلي:

-أهمية هذه الدراسة أنها تطول موضوعا هاما يتمثل في الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، إضافة إلى تطوير النظرة إلى التنظيم العمل:

-تتجسد الأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال الدور الذي تؤديه الرفاهية في مكان العمل في التأثير على الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

قد تكون نتائج هذه الدراسة بداية انطلاق لدراسات وبحوث أخرى.

5- تحديد المفاهيم

1- مفهوم الرفاهية:

يعد مفهوم الرفاهية في العمل مصطلح شامل للغاية قد يشمل أي نشاط يرتبط بالتحسين الاجتماعي و الأخلاقي والاقتصادي للعمال الذين توفرهم أي وكالة قد تختلف هذه الأنشطة من بلد إلى آخر ومن منطقه إلى أخرى من منظمة إلى أخرى ، و هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية ،أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد و تتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد أن تكون بيئة العمل مثيرة ومجزية ومحفزة وممتعة¹.

والتعريف الإجرائي للرفاهية في هذه الدراسة هو شعور الموظف بالسعادة و الراحة الجسدية والصحة

النفسية بجامعة، شاذلي، بن جديد- الطارف.

2- مفهوم الرضا الوظيفي:

هو استجابة عاطفية تكشف رضا الموظف عن عمله ،ويقوم مفهوم الرضا الوظيفي على تقييم الحالة العاطفية والنفسية المرتبطة بأداء المهام الوظيفية والتواجد في مكان العمل وهو محصلة لمجموعة كبيرة من

1 - حسين بوتلجة محمد الأمين :مشوار مجلة الوقاية و الارغونوميا، جامعة الجزائر، 12 رفاهية في مكان العمل، الصحة العامة، لموارد البشرية، دراسة ميدانية على عينة الممرضين عاملين بالمؤسسات العمومية الاستكشافية لولاية، معسكر، مجلد العدد 1 ص 76.

العوامل التي تخلق الرضا أو السخط، لكن هذه العوامل مرنة للغاية وتختلف من موظف لآخر ومن بيئة عمل لأخرى، لذلك يقترح الخبراء الإداريون أن يكون بناء عوامل الرضا الوظيفي متعدد الأبعاد يراعي الفروق الفردية وخصوصية بيئة العمل¹.

والتعريف الإجرائي لرضا الوظيفي في هذه الدراسة هو حالة انفعالية وجدانية يكمن في الشعور الداخلي لدى الفرد، وهو شعور ايجابي ناشئ عن مجموعة الاتجاهات التي يكونها الفرد اتجاه المنظمة التي تعمل فيها وطبيعة الوظيفة التي يشتغل بها و الأجر الذي يحصل عليه ودرجة الرضا عن المسؤولين و زملاء العمل و هو رضا العمال بالجامعة .

6- الدراسات السابقة

6-1 دراسة زويش 2014 : بعنوان محددات الرضا الوظيفي وأثرها على العاملين.

أجراها على عينة من الأساتذة العاملين بإحدى المدارس في الجمهورية الجزائرية والمتعلقة بمحددات الرضا الوظيفي وأثرها على العاملين والتي اعتمدت على المقابلات الشخصية والاستبيان كأداة للدراسة، وقد وزع الاستبيان على 55 أستاذ وتم الاعتماد على 44 استبياناً منها فقط في التحليل.

توصلت النتائج إلى أن هناك:

- عده عوامل محددة للرضا الوظيفي أهمها: الأجر، والفرص الترقية، وعامل الإشراف؛
- كما اقترت بوجود علاقة طردية بين الأجر والرضا الوظيفي، أي انه كلما زاد الأجر زاد الرضا الوظيفي لدى العامل؛

¹-مقال " معنى الرضا الوظيفي "، منشور في businessman.nagmentides.com، اطلع عليه 20-12-2022.

- وجود علاقة طردية بين فرص الترقية ونسبة الرضا الوظيفي، أي أن أثر الترقية الفعلية يتوقف على مدى توقع الفرد لها، فكلما حققت المؤسسة طموحات وتوقعات الفرد للترقية زاد رضاه والعكس صحيح في حال لم تتحقق طموحاته إضافة إلى ذلك.
- 2-6 دراسة بكار مريم كانت بعنوان: التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب بولاية، الطارف 2014 / 2015، بحيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من 25 عامل من أصل 39 عامل بالوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب اي ما يقارب لنسبة 64.10 بالمئة، حيث تم إعداد استبيان أولي من اجل جمع البيانات والمعلومات. تم توزيعه على جميع أفراد العينة وتحليله. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي واختبار الفرضيات، وذلك بهدف دراسة التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب.
- حيث توصلت الدراسة لنتائج التالية:
- تعد عملية التحفيز احد أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية تلك العملية التي تساهم بشكل كبير في دفع الأفراد العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة والحفاظ على استمرارها.
- إبراز أهمية التحفيز من خلال تعدد نظريات مفسرة له كذلك للرضا الوظيفي.
- هناك ربط بين الحوافز والرضا الوظيفي حيث أن أهم عوائد التحفيز نجد الرضا الوظيفي فهو حالة من القناعة والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات.
- الفرد الراضي يزيد انتمائه وولائه للوظيفة واعتزازه بالعمل والمؤسسة ككل.
- تحقيق الرضا الوظيفي للموارد البشرية ليست بالأمر السهل كونه ذات صلة بنفسية الفرد من ثمة لابد من تفهم دوافع الأفراد ومواجهتها بمختلف الحوافز.

6-3- دراسة من إعداد حسين بوثلجة ومحمد الأمين مشرور منه 2020 -2021.

بعنوان: اثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة، للموارد البشرية.

استخدام البحث في هذا البحث التساؤل التالي هل تأثر الرفاهية في بيئة العمل على الصحة و الجسدية

لأعوان التمريض على مستوى المؤسسات العمومية الإستشفائية لولاية معسكر؟

وتتفرع عن السؤال المركزي الفرضيات التالية:

- تأثر الرفاهية في العمل تأثير ايجابيا على الصحة النفسية والجسدية للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية.

هناك فروقات في مستوى الصحة العامة للعاملين تغزى للمتغيرات الشخصية، والجنس، السن المستوى التعليمي.

- من اجل تحقيق أهداف دراسة قام الباحث باستخدام المنازل الوصفي واختبار الفرضيات وذلك بهدف

دراسة اثر الرفاهية في العمل على الصحة العامة للعاملين في القطاع الاستشفائي العمومي باستخدام

الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الكافية للدراسة، إذ تم دراسة وتحليل ومقارنه أبعاد الموضوع من خلال

تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس بهدف تقديم نتائج موضوعيه حول إشكالية الدراسة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير متوسط تقريبا للرفاهية في العمل على الصحة العامة لأعوان

التمريض كما أن العوامل الشخصية لأفراد العينة كالجنس والسن، والمستوى التعليمي لا تؤثر على مستوى

الصحة العامة لأعوان التمريض بناء على ذلك فقد تم تقديم الاقتراحات التالية¹:

1- مشرور محمد الأمين حسين اسحاق: رفاهية في العمل والوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية، المنطقة الوطنية حول الرفاهية، والمستوى المعيشي، جامعة معسكر 2019.

- لعلها تساهم في الرفع والتحسين من صحة أعوان التمريض النفسية والجسدية ضرورة تبني جدول زمني من سبب للعمل يأخذ بعين الاعتبار الاحتياجات المختلفة المتغيرة للأفراد حيث حتى يكون هناك تفرغ تام للعمل أو للحياة الشخصية ولا يكون هناك تداخل بينهما
- توفير جو مهني آمن خال من الأخطار الممكنة الوقوع والتي يمكن أن تحدث إصابات مادية أو معنوية للأفراد العاملين خاصة في القطاع الصحي الاستشفائي.
- القيام بفحوصات طبية دورية للأفراد العاملين في القطاع تجنباً لوقوعهم في إصابات بالعدوى أو تشكل مرضى يمكن أن يحدث أضراراً بالغة.
- نشر الوعي بأهمية التقيد باحترام قوانين الصحة والسلامة المهنية في حماية العاملين من مختلف الأمراض والأخطار التي يواجهونها في عملهم ولدى تعاملهم مع المعدات والمواد الحساسة.
- العمل على إحداث توازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة من جانب العاملين وذلك بممارستهم أنشطة ترفيهية وثقافية تعمل على تفريغ الضغوط المهنية لكل يوم عمل.
- التحسيس بأهمية ممارسة الرياضة والاستمتاع بالحياة مع العائلة والأصدقاء حتى تكون نفسية العامل سليمة من مختلف الأمراض والتوترات التي يمكن ان يخلقها العمل¹.

¹ -المرجع نفسه .

4-6 دراسة هاني محمد جلال عبد الشكور :بعنوان تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين،

وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل ،أجريت على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ بالمعهد العالي

للعلوم الإدارية بالمنزلة، جمهورية مصر العربية، سنة 2020-2021.

ولدراسة هذه الظاهرة انطلاق الباحث من الفروض التالية:

- من المتوقع أن تؤثر روحانية مكان العمل تأثيرا إيجابيا مباشرا على رفاهية العاملين.
- من المتوقع أن تؤثر روحانية العمل تأثيرا ايجابيا مباشرا على سلوك مشاركته المعرفة
- من المتوقع أن تتوسط رفاهية العاملين للعلاقة بين التأثير المباشر للروحانية مكان العمل على سلوك مشاركة المعرفة بين العاملين.
- من المتوقع أن تؤثر رفاهية العاملين تأثيرا ايجابيا مباشرا على نية البقاء في العمل.
- ويكمل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في دراسة وتحليل تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين بقطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ وسلوك مشاركة المعرفة لديهم و نية بقائهم في العمل وتحديد دور رفاهية العاملين كمتغير وسيط العلاقة بين روحانية مكان العمل ونية في العمل.
- أما فيما يخص المنهج فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي القائم على تحليل الظاهرة واختيار فروض الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها وتفسيرها والوصول إلى النتائج التي تسهم في تحديد تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين بقطاع الفنادق¹.

وقد اعتمد الباحث على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 384 مفردة وتم تحديدها باستخدام برنامج

sampler size calculator وكانت النتائج كالآتي:

من خلال الدراسة توصل البحث إلى انه يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لروحانيه مكان العمل على رفاهية

1- هاني محمد بلال عبد الشكور: تأثير روحانية مكان العمل وسلوك مشاركة المعرفة أغنية البقاء في العمل دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ المعهد العالي للعلوم الإدارية بالمنزلة ،جمهورية مصر العربية، ديسمبر 2022

العاملين وهو ما أكدته نتائج دراسات عديدة سابقة في هذا المجال.

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى ان رفاهية العاملين تلعب دور الوسيط الكامل في العلاقة

بين روحانية مكان العمل ونية بقائهم في العمل.

- كما أظهرت نتائج الدراسة انه لا يوجد تأثير ايجابي ومعنوي مباشر لروحانية مكان العمل على نية بقاء العاملين في عملهم.

وتوصلت نتائج الدراسة على انه يوجد تأثير ايجابي ومعنوي لرفاهية العاملين على نية بقاء في العمل¹.

➤ التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض أهم الدراسات السابقة حول هذا الموضوع ،لقد كانت اغلب الدراسات حول

الرفاهية في مكان العمل والرضا الوظيفي ،وذلك لوفرة دراسات حول هاذين المتغيرين وكانت معظم

النتائج تشير لأهمية الرفاهية في الجامعة، حيث ان هذه الدراسات كانت في مؤسسات عمومية

ومؤسسات خاصة ،ولقد نشرت جميع هذه الدراسات بين 2014 -2021 .

-و قد استخدمت هذه الدراسات طرق بحثية مختلفة رغم أن أغلبية هذه الدراسات تستخدم المنهج الوصفي

،أما فيما يخص جمع البيانات قد اعتمدت على الاستمارة.

- وتتشابه بعض الدراسات مع دراستنا من خلال الرفاهية فيما كان العمل كذلك الرضا الوظيفي.

- إلا أن طبيعة المنظمات تختلف باختلاف طبيعة ومجال العمل وعزم العينة حيث تميزت دراستنا الحالية

في تناول موضوع الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال جامعة الشاذلي بن جديد

بكلية العلوم الاجتماعية، بالطارف.

- وهذا من خلال الرفاهية داخل الحرم الجامعي ،بتوضيح قواعد وقوانين العمل ورفع من مستوى الرفاهية

¹ -مرجع نفسه

سواء النفسية والجسدية داخل الجامعة.

- ولقد تشابهت دراستنا مع دراسة "زويش" بعنوان محددات الرضا الوظيفي و أثرها على العاملين في المتغير التابع، إلا أن الاختلاف من خلال المتغير المستقل وهي الرفاهية في العمل. و تشابهت كذلك مع دراستنا في أدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم.

- وكذلك تشابهت دراستنا مع دراسة حسين بوثلجة ومحمد الامين مشرور، المتمثلة في الرفاهية في العمل في طبيعة الدراسة و في المتغير المستقل إلا ان الاختلاف كان في المتغير التابع والرضا الوظيفي.

- كذلك تشابهت دراستنا في أدوات جمع البيانات التي تم عرضها في إثراء الإطار ولقد تم الاستفادة من جميع الدراسات التي تم عرضها في إثراء الإطار النظري وتحديد المفاهيم الإجرائية وأدوات جمع البيانات وتحديد المنهج المستخدم.

- كما تشابهت دراستنا مع دراسة الدكتور هاني محمد جلال عبد الشكور في المتغير المستقل المتمثل في الرفاهية في العمل، إلا أن الاختلاف في المتغير التابع و هو الرضا الوظيفي كذلك تشابهت دراستنا في المناهج الوصف التحليلي.

الاستفادة من الدراسة:

- 1- معالجة الفجوة التي لم تتناولها الدراسات السابقة في معرفة العلاقة القائمة بين الرفاهية في مكان العمل والرضا الوظيفي.
- 2 - كتابة الإطار النظري فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية.
- 3- إعادة الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية.
- 4- تفسير نتائج الدراسة الحالية.
- 5- توصيات واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تستحق البحث.

6- التزويد ببعض المراجع.

7- التأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكرار لاي من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الرفاهية في العمل

تمهيد:

بدأ الاهتمام بالرفاهية في العمل في أوائل التسعينات، حيث اتجهت غالبية المؤسسات في تلك الفترة إلى إعداد خطط وسياسات متكاملة لتحسين أداء العاملين والإنتاجية ومواجهة التحديات التي تعوق نموها وتطورها.

وظهر مصطلح الرفاهية لأول مرة في القرن 19 خلال مؤتمر الدولي لعلاقات العمل، وقد زاد الاهتمام بالرفاهية في مجال إدارة الموارد البشرية ودراسات سلوك التنظيمي نظرا لان مفهوم الرفاهية يشمل العديد من الأبعاد التي تؤثر على كل من المؤسسات والعاملين بها، كما تعد الرفاهية السائدة في المؤسسات احد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين ومؤشر للمناخ الخاص الذي تتميز به المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة.

ويساهم تطبيق الرفاهية في العمل في تحسين الرضا الوظيفي، وتحسين إنتاجية العاملين، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة وزيادة القدرة المؤسسة على جذب العاملين المتميزين والاحتفاظ بهم، وتحسين أداء العاملين وزيادة المستويات الإبداع الإداري، وقد تحدثنا في فصلنا على ماهية الرفاهية وأهميه الرفاهية و أهمية جودة حياة العمل، السعادة التنظيمية إضافة إلى أشكال الرفاهية في العمل.

مفهوم الرفاهية في العمل

1- مفهوم الرفاهية في اللغة

رفه: الرفاهة الرفاهية و الرفهنية: رغد الخصب و لين العيش، فهو رفيه ورافه و أرفههم الله، ورفههم، ورفهنا، نرفه رفها ورفها ورفوها.

و الارفاه: التمتع والدعة... وهي في رفاهة من العيش اي سعة وأصل الرفاهية: الخصب والسعة في المعاش¹.

مفهوم الرفاهية في القرآن

طريقتنا أن نأخذ باللفظ او مرادفه وهو الرغد الذي ورد ثلاث مرات و هو بمعنى الرفاهية أو العيشة الطيبة ، كما سيأتي كما نعتبر الأحوال السلبية التي تتعلق بالمخخصة.

- فلنبداً بالمفهوم بالأول وهو لفظ الرغد: وتعني عيشة رغد بوزن فليس ورغد بوزن فرنسا، اي واسعة طيبة. عيش رغد و رغيد: طيب واسع، وفسر الرغد في الآيات بالعيش الواسع الهنيء².

- يمكننا صياغة مفهوم الرفاهية فنقول هي: حالة من العيش الواسع الطيب يتصف فيها الفرد او الجماعة بالخلو من الهم (او التعب) في طلب المعاش، فيعتبر وجود رفاهية اذا توفرت له ضروريات الحياة من غير مشقة.

- أصل مفهوم القرآن الآخر الرفاهية فنستنبطه من آيات الضرورية والمخصصة، نعتمد في ذلك أول آية وردت وهي من سورة البقرة، وما ذكر فيها المفسرون، وعلى أصل ذلك ننشئ هذا التعريف: حصول الوفرة في

1- ابن منظور 1711 لسان العرب: تصحيح أمين محمد عبد الوهاب محمد الصادق العبيدي، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 1419 هجري 1999 ميلادي 277- 5- 8

2- محمد بن حرير الطبري: 310 هجري، جامع البيان، عن تأويل اي القرآن ضربه والتوثيق وتخريج صديقي عطار، دار الفكر، بيروت، لبنان، د 1421 هجري 2001 ميلادي 101 ص 389.

العيش في حالة الأمن والاختيار على وجه فيه تيسير للحياة بالمعروف، من غير بغي على احد ولا تعد لحد،
فالتعريف الأول ايجابي والثاني سلبي¹.

1-3- مفهوم الرفاهية في العمل

يعتبر مفهوم الرفاهية في العمل من المفاهيم الحديثة نسبيا وهو يمثل محور اهتمام علم النفس الايجابي خلال العقود الماضية ويشير معنى الرفاهية الى التحديات الوجودية التي تواجه الفرد في حياته وكيفية ومدى تغلغلها، فالمعنى الحقيقي للرفاهية ان يكون التطوير الكامل للإمكانات للفرد.

وفقا للهيئة الملكية للعمل أن مصطلح الرفاه كما هو مطبق على العمال الفاعلين هو الذي يجب أن يكون بالضرورة مرنا ،و يحمل تفسيراً مختلفاً إلى حد ما في بلد واحد من بلد آخر، وفقاً للعادات الاجتماعية المختلفة ودرجة التصنيع والتطوير التعليمي للعمال.

ووفقا لما قاله "ارثر جيمس تود" فان رفاهية العمل تعني اي شيء يتم من اجل الراحة والتحسين فكريا او اجتماعيا من جانب الموظفين فوق الأجور المدفوعة التي لا تعد ضرورة لهذه الصناعة.
وفقا لتقرير منظمة العمل الدولية، ينبغي فهم رفاه العمال على انه يشمل هذه الخدمات والمرافق التي قد تنشأ في او بجوار المناطق المجاورة مباشرة لتمكين الأشخاص العاملين فيها من أداء أعمالهم في محيط صحي وسلمي والاستفادة من المرافق التي تحسن صحتهم وتحقق معنويات عالية.

وفقا للجنة تحقيق العمل 1946 فان رفاهية الموظف تعني أي شيء الهني من اجل التحسين الفكري والبدني والمعنوي والاقتصادي للعمال، سواء من قبل أصحاب العمل او الحكومة او وكالات أخرى، علاوة على ما ينبغي عليه القانون او ما يتوقع عادة من جانب القواعد المتعاقد عليها والتي قد يكون العمل قد قاموا

¹ - أبو بكر بين العربي : 543 هجري القيس شرح موطئ مالك بن أنيس، تحقيق. أيمن نصر على إبراهيم، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان طه ،واحد 1419 ،هجري 1998 - 266/3.

بالمساومة عليها وبالتالي فان رفاهية العمل هي مصطلح شامل للغاية قد يشمل اي نشاط يرتبط بتحسين الاجتماعي والأخلاق والاقتصاد للعمال الذين توفرهم أي وكالة قد تختلف هذه الأنشطة من بلد إلى آخر ومن منطقة إلى أخرى¹.

2-أهميه الرفاهية في العمل:

إن الغملاية الحقيقة لمؤسسات اليوم هي السعي لتحقيق التمييز في الأداء، من خلال العنصر البشري، حيث يعتبر ميزة تنافسية من الصعب جدا إيجاد بديل لها وتقليده، فهو المحرك الأساسي الذي يقود المؤسسة ويأخذ بها التقدم والتفوق، إلا أن التغيرات التي استجبت في بيئة العمل الحديثة خلال السنوات الأخيرة أثرت بطريقته تفكير إدارة المؤسسات حيث...مجالات العمل ظواهر عديدة مثل الإرهاق والإجهاد النفسي والضغط وحالات القلق والاكتئاب العصبي وغيرها...، إنما يعاني منها العاملون اليوم هو بيئة العمل التي تؤدي إلى:

- الإحساس بعدم جدواهم ومن دون أدنى شك في ان العاملين الذين يباهون بشكل مستمر من خسران مواقع الوظيفية او معاناتهم من حالة الإجهاد فإنهم على الأغلب سيبحثون عن البيئة المريحة التي تؤمن لهم او تمنحهم القيمة والمغزى الواضح للعمل.

فالرفاه في العمل يؤدي الى السعادة والرضا وهذا ما يدفع الفرد العامل إلى الإبداع والابتكار وزيادة من مردود يته يصل حتى الى تكون العقد النفسي بينه وبين منظمته.

3- مميزات رفاهية الموظف:

- رفاهية ورعاية الموظفين هو مصطلح شامل يشمل العديد من الخدمات والتسهيلات والوسائل المتقدمة للموظفين من اجل تحسين أوضاعهم.

¹ - زويتني سارة: واقع الرفاهية في العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، سكيكدة، اطلع عليه يوم 28 ديسمبر 2022 على الساعة 20.01د.

- القرض الأساسي منها هو تحسين الطبقة العاملة.

- تعد رفاهية الموظف مفهوم ديناميكي.

- تعرف تدابير رعاية الموظفين أيضا بالمزايا والخدمات الإضافية

- قد تكون تلك التدابير توعيه او قانونيه¹.

4- محركات رفاهية في العمل:

أ-الموارد الشخصية : هي المكونات التي تحدد كيف تسير الحياة العامة للموظفين، الصحة الحيوانية

والمرونة والسعادة العامة والثقة بالنفس التي يجعلها الأفراد إلى العمل وتجربه العمل و لتوازن بين الحياة والعمل.

العديد من الموارد الشخصية التي يجلبها الموظفين الى العمل تساهم بشكل كبير في رفاهيتهم في العمل

،حيث يتم تشكيلها وتجربتها ضمن المجال الشخصي وليس من خلال المنظمة، حيث يمكن ان يلعب مكان

العمل دورا مهما في دعم الأفراد، بحيث يمكن دعم الصحة والحيوية وثقافة مكان العمل على سبيل المثال

من خلال توفير الفرص للأفراد للقيام بنشاط مدني.

-تلعب المنظمات دورا رئيسيا في مساعدة الموظفين على تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة والذي بدوره

يضمن أن الأفراد في وضع أفضل لتقوية الموارد الشخصية التي يمتلكونها في العمل.

ب-العمل في العمل:

يتعلق العمل في العمل بما إذا كانت الأشياء التي يقوم بها الموظفين في عملهم اليومي تخلق تعاملات

ايجابية مع محيطهم وتساعدهم على تلبية احتياجاتهم النفسية الأساسية، يتضمن ذلك ما إذا كانوا يشعرون

بأنهم يستطيعون التعبير عن أنفسهم، واستخدام قوتهم، ولديهم إحساس بالسيطرة.

¹ - زويتي سارة: مقال بعنوان واقع الرفاهية في العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، بسكيكدة، اطلع عليه يوم 28 ديسمبر 2022 على الساعة 20:35.

ت- النظام التنظيمي : يتعلق مجال النظام التنظيمي بكيفية تجربة الموظفين مكان عملهم ، بما في ذلك طريقة تعميم الوظائف ، و كيفية إدارة المنظمة ، وجود بيئة العمل ، و كيفية تقييم الموظفين كقيمة الاجتماعية لعملهم¹.

ث-الخبرة في العمل

تدور تجربة العمل حول ما يشعر به الموظفين في حياتهم العملية اليومية ،يستكشف هذا المفهوم ضغوط و إحباطات العمل ومدى شعور الأفراد بالسعادة والمشاركة في وظائفهم، وكذلك إلى مدى يجيدونهم جديرين بالاهتمام².

1- منى بن شريف: علاقة العمل الجماعي بالرفاهية في العمل مذكره مقدمه لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل جامعه محمد بوضياف بالمسيلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم اجتماع 2021 2020 صفحه 19.

2- مرجع نفس صفحه 19.

5- أشكال الرفاهية في العمل:

الاتجاه الأول نجد:

وفقا لأعمال فينهوفنا 1981 veenhoven المتعلقة بالسعادة والرفاهية le bonheur le bien être

،يمكن التمييز بين أربعة أشكال للرفاهية في العمل كما يلي:

جدول رقم 01: الأشكال الأربعة للرفاهية في العمل:

الميزات الداخلية	مميزات الخارجية	
3-القدرة على مواجهه وتحمل أعباء الحياة المهنية	1-العيش في بيئة جيدة وملائمة للعمل	الفرص
4-التمتع بالحياة في العمل	2-ان تكون المساهمة ذات قيمة في بيئة العمل	النتائج

المصدر: ريشارد Richard 2012 p88

فالأول يتعلق بوضع سياسة للموارد البشرية تساهم في خلقها أحسن الشروط و الظروف الممكنة للعمل ،اما

الشكل الثاني فهو يرتكز على نظام مرجعي الذي يشكل القيمة من خلال المساهمة في القيمة المضافة،

هذه الأخيرة يمكن ان يكون قياسها سهلا بالنسبة لبعض المهن التجارية مثلا كما يمكن ان يكون صعبا

ومعقدا بالنسبة لأخرى كمسئول الاتصال مثلا، حيث طور كومباليرث في هذا الشأن فكرة فرق العمل ذات

القيمة المضافة العالية ،بحيث تكون هذه الفرق قادرة على مواجهة الرهانات الكبيرة من اجل التكيف مع البيئة

المعقدة، أما في ما يخص الشكل الثالث فهو يخص مجموعة العمليات التي يتدخل فيها الفرد العامل في ظل

الأحداث المجهدة من اجل التحكم او

الحد من تأثير هذه الأخيرة على رفاهية النفسية والجسمية ،وأخيرا نجد بان الشكل الرابع

يقترَب من مفهوم الرفاهية الاقتصادية عند الاقتصاديين (نتيجة للاستهلاك منتج أو خدمة) وكذا مفهوم الرضا عن العمل عند المسيرين (نتيجة للأجر المرضي وشروط العمل الجيدة الدعم الاجتماعي.... الخ) (ريشارد (Richard 2012 p88)¹.

5-1-1- الرفاهية النفسية:

5-1-1-1- تعريف الرفاهية النفسية: نجد منها الأشكال التي اعتمدت المؤشرة:

- عرف رينيه وآخرون الرفاهية النفسية على أن إحساس الفرد بالسعادة والرضا في ضوء ظروف في حياتهم الحالية التي تتأثر بأحداث الحياة.

- أما "دينر" فقد عرف الرفاهية النفسية على أنها حالة من الشعور الوجداني تنتج عن الأحكام المعرفية والعاطفية والتوقعات الايجابية والسلبية التي ينتج عنها حالة من الاتزان الداخلي والرضا عن الحياة والسعادة.

- كما تؤكد خريبة الرفاهية أن الرفاهية النفسية تتناول تقييم الفرد الايجابي لنفسه ولحياته واعتقاده بان الحياة لها معنى يتضمن امتلاك علاقات جيدة مع الآخرين، والقدرة على إدارة الفرد لحياته في العالم المحيط به وان يكون لديه إحساس يتقبل ذاته، ويعتبر مقياس مركب لرفاهية الفرد الجسمية والعقلية والاجتماعية فالمستوى المنخفض من الرفاهية النفسية قد يؤدي إلى اختراق وظيفي، أو ملل أو انخفاض مستوى مفهوم الذات.

- كما يعرف نوفر وآخرون الحرف هبه النفسية أيضا الشعور بانفعالات جيدة وصحة نفسية جيدة كأساس جودة الحياة، فهي تتضمن طريقة الأشخاص في تقييم حياتهم في الماضي والحاضر وهذه التقييمات تشمل ردود الافعال الانفعالية للأشخاص تجاه الأحداث الحياتية والأحكام المتعلقة بالطريقة التي يعيش بها

1- محمد الأمين، مستور حسن: اثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية دراسة ميدانية على عينه من الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية، معسكر 2020، ص. 78.

الأشخاص حياتهم الخاصة، فهي تشمل على ثلاثة أبعاد هي البعد العضوي، البعد النفسي، البعد الاجتماعي.

-في حين عرف "رينشو وآخرون" الرفاهية النفسية انها جودة الحياة المستمدة من تطوير الفرد لإمكاناته وقدراته، واستخداماته في الوفاء بمتطلباته وأهدافه.

-ولقد عرف ياسين (2014) الرفاهية النفسية انها شعور المرء بالسعادة والرضا عن الحياة في مجالاتها السلوكية والدينية والصحية و الاجتماعية، مع تحلي الفرد بالفعالية في إدارة الذات¹.

5-1-2- مكونات الرفاهية النفسية.

تتكون الرفاهية النفسية من ثلاثة مكونات يمكن توضيحها على النحو التالي:

1- الرضا عن الحياة: يمثل الرضا عن الحياة المكون المعرفي للرفاهية النفسية والذي يشير إلى التقييم المعرفي لحياة الفرد، وهو يعد حكما تقيميا:

2- الوجدان الموجب : يمثل الوجدان الموجب يمثل الوجدان الموجب احد المكونات الوجدانية للرفاهية النفسية، والذي يمثل مستويات متباينة الدرجة من الانفعالات السارة.

3- الوجدان السالب: يمثل الوجدان السالب احد المكونات الوجدانية للرفاهية النفسية والذي يمثل مستويات متباينة الدرجة من الانفعالات الغير سارة.

كما أشار أيضا دينار وآخرون إلى ان الرفاهية الذاتية تشمل على مكونين أساسيين:

أ- المكون الوجداني: الذي يشير إلى توافر المشاعر الايجابية او فقدان التأثيرات السلبية، وهو ما أطلق عليه فينه وفن الشعور بالكينونة بالرضا والانجاز في الحياة.

¹ -هند نبيل ياسين الدماغ: الوعي بالذات والاجهاد النفسي، وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزاره الصحة الفلسطينية، في محافظات غزة، مذكره مكمله للحصول على درجة الماجستير،كلية التربية، جامعه الأقصى، غزة، 2022، م ص 37-38.

ب- المكون المعرفي: وهو ذلك التقييم الذي يقدره الفرد على مدى جودة الحياة التي يحيها بحلولها و مرها وبعزها و قسوتها ،وجدها و خصبها.

فالرضا عن الحياة مكون من المكونات المعرفية للرفاهية الذاتية والسعادة مكون وجداني للرفاهية الذاتية، في حين ان الرفاهية الذاتية هي الجزء الذاتي من نوعية الحياة وهي الخاصية التي جعلت منها متغيرا يدخل ضمن اطار تخصص علم النفس على غرار السعادة ،الرضا عن الحياة ونوعية الحياة¹.

5-1-3-عوامل الرفاهية النفسية:

يتكون نموذج الرفاهية النفسية من العوامل الفردية والعوامل الاجتماعية الثقافية ،والتي تتأثر الرفاهية النفسية

فيما على حد سواء او هما:

العوامل الفردية:

1-الكفايات ذات القيمة الثقافية، وتشير إلى الخصائص الشخصية والقدرات والمهارات والسلوكيات التي

تقدمها وتقيمها ركائز التنشئة الاجتماعية الرئيسية، كالأباء والمعلمين في النظام البيئي للفرد والمجتمع.

2-الضعف الشخصي: ويمثل عوامل الخطر والتهديد الخاصة بالفرد، والتي تتعكس على حياته الشخصية او

الأسرية كالفشل في الدراسة او الاستعداد الوراثي للاكتئاب.

3-المصادر الشخصية: ويضم الكفاءة الذاتية ومهارات المواجهة وحل المشكلات.

العوامل الثقافية

1- الضغوط الاجتماعية والثقافية: العوامل والظروف البيئية التي تزيد من المشكلات والاضطرابات النفسية

وتتحدى قدرات الفرد الشخصية على التكيف.

2- المصادر الاجتماعية والثقافية: فتشير الى الموارد الاجتماعية والعوامل الوقائية ضد الضغوط والتي

تساعد في عملية التكيف.

1- مرجع نفسي صفحة 39

3- المعايير الثقافية: وتشمل المعايير المشتركة للسلوك داخل جماعة معينة وتؤثر على التنمية الشخصية للفرد.

4- عوامل التنشئة الاجتماعية وهي الآباء والمعلمون، والأقران ووسائل الإعلام

5- ممارسات التنشئة الاجتماعية: الانضباط والتربية والقوة¹.

السعادة في العمل:

5-2-1- تعريف السعادة التنظيمية:

بحثت العديد من الدراسات في موضوع السعادة ومصادرها كأحد الموضوعات الرئيسية التي تتدرج في إطار علم النفس الايجابي، وقد أظهرت هذه الدراسات ان المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية مستقلة على بعضها البعض وموروثة بدرجة كبيرة، ويشير مفهوم السعادة الى انعكاس لدرجة الرضا من الحياة او بوصفة انعكاس لمعدلات تكرار حدوث الانفعالات السارة وشده هذه الانفعالات كما تعرف السعادة في إطار نمط التفكير بأنها: حالة من الرفاهية الذاتية لا تتضمن فقط طريقة ايجابية في التفكير والتصرف، لكن في جوارها كتلة من الإحساس بالسرور والمتعة .

أما حالة يمر بها الإنسان حين يمتلئ عقله وقلبه ووجدانه، بمزيج متوازن من المشاعر الايجابية و المتعة الذهنية المعززة بالمقاصد والمعاني المثالية و الأخلاقية، أي ان السعادة مساوية في المعنى لحسن المزاج و ايجابية المشاعر هذه التعريفات تعكس مدى تعقد و تشابك مفهوم السعادة، إذ أنه مفهوم مركب من العديد من الانفعالات الوجدانية الايجابية و التي تتمثل في إحساس الفرد بالطمأنينة و السكينة و الانشراح و الرضا، كما أنه سمة مستقرة تبعا لتحقيق الأهداف التي تمثل لنا قيمة و مصدرا روحيا للرضا من جانب آخر تعرف السعادة في الإطار الوظيفي بأنها الشعور بالرضا و البهجة وطمأنينة النفس و تحقيق الذات،

1- عثمان محمود: التواصل عبر الانترنت وعلاقته بالاتجاه نحو التعلم النقال والرفاهية النفسية لدى طلاب كليه التربية النوعية، مجلة العلوم التربوية، 2018 ص 121.

والشعور بالضبط الداخلي أو الاعتقاد بان الإنسان يمكنه أن يتحكم في كل ما يحدث له ،و تعرف بأنها :
الشعور النفسي بالرضا والذي ينبعث من داخل الإنسان و لان يأتي من الخارج.

كما تعرف بانها قرار شخصي يتخذه الموظف ،حيث يشعر برابطة عاطفية قوية تجاه المؤسسة التي يعمل فيها وحالة من الاندماج العاطفي والفكري، ويعتبر نفسه مسؤولا وملتزمًا بإنجاحها¹.

ويتخذ الموظف هذا القرار في ضوء سياسات المؤسسة وممارساتها ونظرتها اتجاه الموظفين وفي السياق نفسه يحدد ثلاثة أنماط للسعادة المؤسسية وهي:

1-السرور: الذي يأتي ويذهب سريعًا.

2-الشغف: الذي يجعل المرء شديد الارتباط بالتنعم بمكان عمله بحيث تقتضي ساعات عمله من دون ان يحس بها.

3- الهدف او القيمة لدى الموظف او المؤسسة: هذا الهدف او هذه القيمة هي التي تضمن استمرارية السعادة.

-جدير بالذكر أن السعادة تعد أحد العوامل الأساسية المؤثرة في جوانب الحياة، إذ تؤثر السعادة على جميع خبرات الفرد وعلى نظرتة للحياة من حيث الأمان، كما انها تعد من الأسباب التي تؤدي إلى سهولة اتخاذ الفرد لقراراته، والاستمتاع بحياة صحية ،كما تعد السعادة احد معايير جودة الحياة².

1- قويسم سارة: الراحة في العمل لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية، وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية، دراسة ميدالية بالمؤسسة المن هائيه، لولاية سكيكدة، قسم علم اجتماع وطلوعات مقدمة ،شهادة الدكتوراة، 2020-2021 صفحه 62.

2- مرجع سابق سابق صفحه 63

5-2-2-أهمية السعادة في العمل:

تعد السعادة في مكان العمل من الأمور التي قد تسعى إليها باستمرار لتمتكن من التأقلم مع بيئة العمل والأشخاص الذين تتعامل معهم يوميا او قد تكون من الأمور التي تسعى أنت كصاحب عمل إلى توفيرها لموظفيك لزيادة إنتاجيتهم، وتشير الإحصائيات إلى الارتباط الوثيق بين السعادة والعمل، إذ بينت إحدى الدراسات ان الموظفين السعداء في أماكن عملهم يبقون فيها مدة أطول بأربع مرات من الموظفين غير السعداء، كما ان الموظفين السعداء في مؤسساتهم يخصصون ضعف الوقت لمهامهم بالمقارنة مع أولئك غير سعداء، بالإضافة إلى الطاقة لديهم والتي تتجاوز نسبه 65% من الموظفين غير السعداء وبالتالي يتحسس ناتج العمل، وبينت الدراسة أخرى ان استثمار القادة وأصحاب العمل في تعزيز السعادة في مؤسساتهم برفع مستويات الإنتاجية بنسبة 12%.

- فعندما تكون غير سعيد يميل دماغك الى عدم التركيز مما يقلل من قدرتك على الإبداع والتفكير النقدي والكثير من الوظائف الأساسية الأخرى ويعود ذلك إلى الروابط العصبية بين المشاعر والأفكار والأفعال فحينما نتعرض لمشاعر سلبية سيرتكز دماغك على مصدر الألم ولهذا لا تستطيع التركيز في شيء آخر مما يقلل من إنتاجيتك بصورة عامة، كما إن الإحباط والغضب والتوتر يتسبب في توقف تفكيرك، وهذا ما يفسر انخفاض إنتاجية العمال والموظفين غير السعداء¹.

¹ -the importance of lapinassions the Works place , leaclingteams ,retrived 15-06-2020 edided .

3-2-5- مقومات السعادة في العمل:

أ- الاستقرار: ويشير إلى ان الأفراد يميلون الى التمسك بأحكام السعادة عندما يتم بلوغها لذلك ليس من الفرد ان تكون الأحكام متميزة مع الزمن ،حيث ان بعض الأفراد يعبرون آرائهم بشكل كبير وبالتالي لاستقرار السعادة لديهم.

2- الوعي: فالسعادة حالة من حالات الوعي وهي أحكام يطلقها الفرد بناء على ما يشعر به ولكن ليس كرحلات الوعي يمكن تقييمها بشكل متساوي، فبعض الأفراد الذين يحكمون على أنفسهم بأنهم غير سعداء، يمكن ان يكونوا مترددين حول إدراكهم لهذه الحقيقة، وعدم وعيهم بها.

3- الملائمة: عندما يقوم الفرد بالحكم على نفسه بالسعادة فان هذا التقييم يمكن أن يكون غير مناسب في فتره معينه.

4- التحديد: عندما لا يستطيع الأفراد التحكم بحياتهم ،او تحديد طبيعة حياتهم من ناحية الأفضلية فلا يمكن الحكم عليهم بأنهم سعداء او تعساء.

5- التأكيد على الزمن والوقت: فالسعادة هي تقييم للحياة ككل :اذا لا يمكن الحكم بان السعادة تعني الحاضر ،وهي امتداد للماضي وتنبؤ بالمستقبل ،فهناك من الأفراد من يركز على الماضي ،وبعضهم يعيش يومه ،وآخر يوجه نفسه للمستقبل.

6- طبيعة العمل: لا يزود العمل الأفراد فقط بالمال ولكنه يضفي معنى الحياة ولهذا فان عدم توفر فرصة العمل ستكون لو آثار سلبية فقط من الناحية الاقتصادية او المالية ولكن له اثر سلبية في السعادة بصورة مباشرة لان احترام الذات وتقديرها ،والعلاقات الاجتماعية تأتي من خلال العمل، لذا فان وجود فرصة للعمل سيسبب العديد من الأزمات، وخاصة بعد مرور فترة من الزمن يكون فيها الفرد عاطلا عن العمل¹.

1- إخلاص عبد الله مرعي القرعان: السعادة المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين مع اطفال التوحد في الاردن ،رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماج ستار، في الادارة التربوية ،جامعة البيت، كلية العلوم التربوية، قسم الادارة التربوية، و الاصول 2016 ص 11.

5-2-4-السعادة الوظيفية وعلاقتها بالرضا الوظيفي:

عرف مايكل ارجايل السعادة في كتابه سيكولوجية السعادة بأنها الشعور باعتدال المزاج، ورضا

والأشياء والإشباع وطمأنينة النفس وتحقيق الذات والشعور باللذة والبهجة والاستمتاع،

كما بين العلاقة بين التفاعل الاجتماعي وشعور الموظفين بالسعادة، حيث يزيد الرضا عن العمل عندما

من يتمتعون بشعبية في بيئة العمل والذين ينتمون إلى مجموعة عمل صغيرة ومتجانسة ومن تتاح لهم فرصة

للتفاعل الاجتماعي أثناء العمل كما وان التقدير من قبل المشرفين والتشجيع في اتخاذ القرارات يجعل

المرؤوسين أكثر سعادة، قسم الكاتب عدة مجالات مختلفة للشعور بالرضا منها.

1-الرضا الداخلي عن العمل: وذلك من خلال تنوع مهام العمل والاستقلالية والنجاح الذي يولد متعة أكثر

من أداء العمل ودافعا للمعني فيه.

2-الأجر: حيث يعتبر من مصادر الشعور بالرضا عن العمل ويشكل أهميه كبرى عند بعض الموظفين أكثر

من الآخرين، وهم الشباب والرجال ومن يتقاضون أجور اقل.

3- زملاء العمل: يرتبط الرضا عن العمل ارتباطا قويا مع شعبية الموظف ومدى تقبل الأعضاء المجموعة

له، حيث توفر جماعة العمل مصدر أساسيا ضد أي أخطار خارجية قد تواجه الموظف من المشرف او من

جهة أخرى كما يقلل من تأثير المشقة والضغط.

4- الإشراف: يأتي الرضا عن الرؤساء في العمل في المرتبة الثانية بعد زملاء العمل، رغم ان الرؤساء

اقدر من الزملاء على المساعدة المادية وعلى حل المشكلات أيضا، والمشرفون الذين يحظون بقدر أكبر من

الاحترام يكون مرؤوسهم أكثر رضا من العمل، كما تقل بينهم معدلات التغيب¹.

1- ارجايل مايكل: سيكولوجية السعادة، ترجمه فيصل عبد القادر يونس الكويت، سلسلة عالم المعرفة، 175 - 1993 ص 3 /4.

5- فرص الترقية: يحتاج الموظفون الشعور بأنهم يقومون بالعمل على وجه حسن والاعتراف بذلك من قبل الرؤساء ،ويعد الترقى أهم أنواع الاعتراف كما يعمل معه قائدتين و هي زيادة الأجر ،وتحسين المكانة الاجتماعية حيث وجدت نتائج الدراسة التي أجريت 467 شخص عن أكثر الأحداث ايجابية بالنسبة لهم فقد أجاب 59.9% بانها الترقية في العمل او زيادة الأجر، كما وجدت النتائج ان الشعور بالرضا يكون أكثر عندما تقترب الطموحات من الانجازات ويكون اقل عندما تتبعد عنها، وتقوم الطموحات على المقارنة بالآخرين او على خبرة الفرد الماضية، و غالبا تتم المقارنة مع يعملون في نفس المهنة¹.

6- ظروف العمل والرفاهية:

لقد تعددت تعريفات هذا المتغير بتعدد الأطر النظرية والاتجاهات الفكرية المفسرة له ،التعرف على أنها:

- تلك العوامل التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بعمله وأداء مهامه وتؤثر فيه بالايجاب أو بالسلب،و هي تلك العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تعد حافزا مهما للعمال من أجل بذل مجهود أكبر وزيادة الإنتاج.

وتعرف أيضا على أنها تلك العوامل الايجابية والسلبية المحيطة بالعمال أثناء أدائهم لمهامهم والتي تؤثر على إنتاجية العمال وعلى نفسيتهم وعلاقاتهم الاجتماعية².

- كما تعتبر ظروف العملية كل ما يحيط بالعامل من عوامل فيزيائية تنظيمية واجتماعية في مكان عمله ،بحيث تؤثر على صحتي النفسية الجسمية وسلامته، وتوجه سلوكه اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها وشعوره اتجاه المؤسسة التي ينتمي إليها، ما ينعكس على فعاليته أدائه³.

1- مرجع سابق صفحة4

2 - براكنة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة، وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع الديموغرافيا، تنظيم وعمل جامعه الحاج لخضر بيتنا 2011-2012 ص 10.

3- سلمى الأحمر: تحليل اثر تهيئه ظروف العمل على أداء هيئه التمريض المؤسسة الاستشفائية العمومية ،محمد الصديق ،جبجل ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير كليه العلوم الاقتصادية ،قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية 2012-2013 ص 24

- ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.
تكمّن أهمية هذا التعريف عن ظروف العمل هي كل الظروف المحيطة بالفرد العاطل مما لها تأثير على سلوكه وحتى على مستوى أدائه وهي في نفس الوقت العمال والإدارة¹.

6-1- أهمية تحسين ظروف العمل:

- ان شعور العمال بالأمان في عطلهم و إحساسهم بالاستقرار فيه، وسيادة علاقات الود والمحبة والتعاطف الوجداني، كل هذا يدفع العاملين إلى أداء عملهم بإخلاص وتقانية.
- كذلك ظروف العمل الجيدة تؤثر على نفسية العامل، بحيث ترفع معنوياته ومن ثم يحاول بذل المزيد من الجهد من اجل تحسين نوعيته وابتكار الأساليب الفعالة لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته لما يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة².

- توفر ظهور عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد انها أساس وجودة إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا او إيجابا لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي³.

6-2- أهداف توفير ظروف العمل الملائمة

هناك أهداف عديدة نذكر منها:

- تحقيق الرضا والارتياح في نفوس العمال مع خلق مشاعر الاطمئنان لدى العاملين نظرا لعملهم في بيئة

1- صلاح الشناوي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ط1 مؤسسه شباب الجامعة الاسكندرية 2004 ص 205

2- - شنوقي نور الدين: فعاليه نظام الحوافز على الكفاية الإنتاجية رسالة ماجستير جامعه الجزائر ص 46

3- دمري احمد: المساهمة في دراسة ظروف العمل ط1، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر د-ه ص 69.

آمنة.

- رفع معنويات العمل وانعكاسها على نتائجهم من حيث الكمية والجودة

- قلة التعب والملل.

- التقليل من نسبة هجرة العمال لأعمالهم.

- التقليل من نسبة التغيب¹.

ليس من اللازم ان تكون شكوى العامل قائمة على اعتبارات موضوعية ولكنها عموما تعبير عما

يصارعه من عدم الاستقرار في وضعه الاجتماعي الذي تخلفه لأسباب داخلية وخارجية.

- الجماعات غير الرسمية في مجال العمل تمارس رقابة اجتماعية قوية على علاقات العمل وميولهم اتجاه

أعمالهم.

- التحول من بيئة إلى بيئة من زراعة مثلا إلى صناعية، يتطلب تكييفا ويخلق مشكلات تواجه التنظيم

الاجتماعي داخل المصنع، ومما يهون من تبعات هذا التحول البيئي او التغيير الواقعي ما تمارسه الإدارة

بتشجيع الجماعات غير الرسمية في مجال العمل والتي بمقتضاها ان تندمج وتتمى الجروح التعاونية

والإحساس بالتبعات الاجتماعية².

6-3-آليات تحسين ظروف العمل

لا تكاد تخلو اي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال فيها لذا تعمل إدارة المؤسسة على

التخفيف من هذه الظروف قدر المكان وهذه مجموعة من الأساليب المقترحة: -- تشجيع العلاقات بين

الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة لان ذلك يخلق جوا من التعاون والمنافسة الشريفة.

- توفير المؤسسة للسكن الصحي الملائم لعمالها بالإضافة إلى طلب العمل الذي يقدم الخدمات العلاجية

1- الور فوزي يوسف: الإشراف وتنظيم الصناعي 2، عمان دار الصفاء للنشر 1999 ص 57.

صفحة 49.

2-مرجع نفسه ص 49.

للعامل، وهذا يعمل على رفع معنوياتهم و تقليص تكاليف نقلهم

-التشديد على الخدمات التي تقدم الرفاهية التعامل وأسرتة حيث ان ذلك يجعل من العامل عنصر ايجابيا داخل المؤسسة وخارجها.

- اهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويري وتعديله من وقت لآخر .

- تبني القيادة والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم.

- تمييز السياسات التنظيمية بالثبات والوضوح بالإضافة إلى الاهتمام بتدريب وتطوير مهارات العاملين¹.

- تحسين علاقات العمل ورفع معنويات العاملين لتحقيق مستوى الأداء المطلوب وبالتالي زيادة الإنتاج².

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف على نواحي القوة والضعف في أداء العاملين.

- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها خبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والتوجيه للتعرف على نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.

-إعطائها أبعادا جديدة لسياسة تطوير الإداري والمهني في بنية العمل بوضع اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية.

- العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها عدم ملائمة المناخ الوظيفي للعمل وضعف المعلومات لأداء الأعمال³.

1- علي موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية واثروا على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكره، ماجستير تخصص تنظيم عمل جامعه منتوري، قسنطينة، 2007 ص 34.

2- مرجع نفس الصفحة 58

3- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال ط1، دار راتب الجامعية، لبنان، 1997 ص 77- 87. شلبي واخرون :ادارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات العصر ط1، ودار الفكر للنشر والتوزيع عمان، 2010-952.

4-6- أساليب تحسين ظروف العمل:

أ-أساليب تحسين الظروف التنظيمية:

- تقوية دوافع الفرد للعمل: إذ أن الفرد لا يستمر في العمل إلا إذا كان هناك دافع إليه وبالتالي فإن زيادة الدوافع للعمل تزيد قدرة العامل على مواصلة عمله بكفاءة عالية ومن دوافع العمل ارتفاع الأجر والعلاقات والمكافئات التشجيعية وإتاحة الفرص للتقوية.

- التركيز على أهداف العمل: إن الفرد يقبل على العمل تحقيق أهداف يرى أنها تشبه حاجاته ورغباته، فإذا وجد الفرد ان العمل الذي يقوم به لا يحقق أهدافه ورغباته سوف تقل الرغبة لديه والاهتمام بالفرد يشعر¹ بنوع من المتشعب النفسي وعدم القدرة على الاستمرار إذا لم يكن لديه هدف واضح، وعلى هذا يجب ان يكون للفرد أهداف بعيدة مقسمة إلى أهداف قريبة وأهداف أخرى فرعية تحقيقها يؤدي إلى الشعور بالرضا في التقدم مثل الحصول على أجر خلال مده معينة (شهري، أسبوعي ، يومي).

- دعم الأعمال التي تتطلب تركيز الانتباه

الأعمال شبه الآلية تتطلب انتباها جزئيا وليس كليا من الأفراد، وهذه الأعمال تبحث الملل ويمكن علاج ذلك إما يجعل الوظيفة أكثر تعقيدا لتعطي الفرد اهتماما أكثر بها، أو بتصميم العمل بحيث يكون أقل آلية.

- تبادل الوظائف:

من وسائل علاج الملل هو الاعتماد على أسلوب التبادل الوظيفي، فقد وجد ان هناك علاقة بين تكرار العمل وشعور العامل بعدم الرضا عن عمله وقد ثبت انه كلما زاد عدد العمليات التي يقوم بها الفرد كلما قل شعوره بالملل وزاد، اهتمامه بالعمل، وتتبع المنظمات.

أسلوب يقضي بأن يتخصص الفرد في عمل معين ويقضي فيه فترة معينة ثم ينتقل ليقوم بعمل

1- شلبي وآخرون: إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات العصر ط1، ودار الفكر للنشر والتوزيع عمان، 2010-952.

زميل له ويعدد لعمله مرة أخرى ان أي أن يكرر العملية نفسها طول الوقت.

-التوسع الوظيفي

ويقصد به إتمام عمليتين منفصلتين أو أكثر في عملية واحدة وهذا يبسط العمل بدرجة كبيرة ويعيد للفرد اهتمامه بالعمل، كما أن هذا من شأنه ان يزيد مهارة العامل يتدرب على عده عمليات بدلا من عملية واحدة¹.

ب-أساليب تحسين الظروف الاجتماعية:

من النتائج التي توصل إليها ألتون مايو من دراسته وأبحاثه ما يلي:

- العمل هو عبارة عن نشاط جماعي.

- احتياجات العامل إلى توفير الأمان ومنح التقدير اللازم والشعور بالانتماء يعد أكثر أهمية في بلورة معنويات العمال وإنتاجياتهم من الظروف الطبيعية للعمل².

6-5- بعض مظاهر الراحة وعدم الراحة في مكان العمل.

تشمل بيئة العمل مجموعة من العوامل والتي ينعكس توفرها من عدمه على نفسه العامل فتتمظهر في شكل سلوكيات ايجابية وسلبية تمثل مظاهر الراحة في مكان العمل.

6-5-1- مظاهر الراحة في مكان العمل:

1- الرضا الوظيفي:

يشير مفهوم الرضا إلى :تعبير عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي

يتصف بها العمل الذي يشغله، في هذا السياق يشير "فليه وعبد المجيد" انه كلما كان تصور الفرد ان

عمله حقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية ، اي كان رضا عن عمله،

وكلما كان تصوره لعمله انه لا يحقق له إشباع المناسب لحاجته ،او انه حرمه من هذا الإشباع كلما كانت

¹ شبلبي وآخرون: مرجع نفسها صفحة 152.

²مجيد جاسم: الإدارة الحديثة والنظام الإلكتروني، مؤسسه شباب الجامعة من 2005 ص 48

مشاعره نحو هذا العمل سلبية، اي كان غير راضي عن عمله، ويعد ارتفاع درجة الرضا من العمل بجميع مؤثراته في المؤسسات في المؤشرات الايجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.

2-معدل الغياب والتأخير.

يشير مفهوم الغياب إلى تغيب العامل عن عمله لمدة يوم او أكثر سواء بإذن او بدونه أما مفهوم التأخير فيقصد به تغيب الفرد عن عمله لجزء من اليوم وفي العادة يعتبر التأخير لأقل من نصف يوم تأخيراً، ويعد عامل الانضباط بالوقت وعدم التأخر او التغيب عن العمل ظاهرة تعيق انجاز المهام وتحقيق الأهداف المنشودة بالنسبة للمؤسسات المعاصرة وفي نفس الوقت هو بمثابة سلوك اجتماعي له مبرراته داخل اي تنظيم في هذا السياق يشير حسن إلى انه في إطار العلاقات الرسمية داخل التنظيم قد يأخذ سلوك التغيب بعدا آخر كسلوك للتعبير عن وضعية معينة تعيشها الجماعة ورأوا في التغيب او التأخر الوسيلة البالغ لإيصال مطالبهم، فيأخذ الغياب او التأخير شكلا تعبيريا صامتا من جانبهم للتعبير عن عدم راحتهم¹ في وظائفهم او عدم رضاهم عن الأعمال التي يزاولونها، ويعد انخفاض معدل الغياب والتأخير من المؤشرات الايجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل.

3- الارتباط بالمؤسسة.

- يشير مفهوم الارتباط الى رغبة الفرد في الارتباط بالمؤسسة والبقاء بها كذلك ويراه آخرون بأنه انجذاب الفرد لأهداف المؤسسة وتعلقه بها والمشاركة بحماس في تحقيق أهدافها ،وذلك بغض النظر عما تقدمه له المؤسسة من قيم مادية.

- ان شعور الفرد العامل بالانتماء الى المؤسسة التي ينتمي إليها، وانه جزء لا يتجزأ منها وان أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهدافها هو ما يولد لدى الفرد العامل رغبة قوية في بذل مزيد من الجهد لتحقيق

¹عبد فاروق في فليب والسيد محمد عبد المجيد: 2014 السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014، ص 260.

النجاح للمؤسسة التي ينتمي إليها، ويعد ارتفاع درجة الارتباط بالمؤسسة من المؤشرات الايجابية التي تعكس توافر الراحة في مكان العمل¹.

4-معدل دوران العمل.

- يشير مفهوم دوران العمل إلى ظاهرة التغير في عدد العاملين في المؤسسة او حركة القوى العاملة دخولا الى المؤسسة وخروجا منها ،حيث يدل حجم هذه الظاهرة او معدل الحركة على مدى استقرار قوة العمل فيها.

وفي هذا السياق يشير إلى "الخالدي" أن الحركة الزائدة او معدلها الكبير تعتبر غير مرغوب فيها بطبيعة الحال، وهي مكلفة في الوقت ذاته أي أنها تمثل مؤشرا لضعف الفاعلية التنظيمية ،مما يجعل العامل يسعى للخروج مما يراه بيئة عمل طاردة وغير جاذبة، ويعد انخفاض معدل دوران العمل من المؤشرات الايجابية التي تعكس توافر الراحة في مكان العمل²

5- الروح المعنوية:

يشير مفهوم الروح المعنوية حسب worren إلى اتجاه قوامه الثقة والمثابة والمثابرة في العمل والتمسك بمثل الجماعة أي أن الروح المعنوية تشير إلى العلاقات الأساسية بين أفراد الجماعة ، و علاقة بالقيادة والى إحساس العامل بالرضا عن نفسه وعن عمله ،ومن البديهي ان يشعر العامل بالسعادة في عمله إذ توفر له الأجر المناسب وساعات العمل المناسبة.

وكذلك المركز الاجتماعي للعامل والعلاقة بينه وبين الرؤساء والزملاء وظروف العمل وطبيعته وفرص

الترقى والتحرر من الإشراف المباشر وإعطاء قدرا من المسؤولية ويعد ارتفاع مستوى الروح المعنوية في

1- ابو الناصر مدحت محمد تنميه مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل منظمة الطبعة الاولى، إدراك الاتباع والنشر، القاهرة ،مصر، 2005 ص 45.

2- الخالدي ابراهيم، بدر شهاب: معجم الإدارة واعد دار اسامة للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن 2011 ،ص 227.

العمل من المؤشرات الايجابية التي تعكس توفر الراحة في مكان العمل¹.

5-6 - 2 مظاهر عدم الراحة في مكان العمل:

1- الاغتراب الوظيفي:

يشير الاغتراب الوظيفي إلى حالة الرفض والشعور بعدم الرضا التي يعيشها العامل في المؤسسة التي يعمل فيها²، وبالرغم من تعدد أسباب الاغتراب الوظيفي في العمل فإننا نتائجها تكون متشابهة، حيث ينعدم شعور الفرد بان يكون مؤثرا في المواقف التي يواجهها في عمله ويعجز عن الوصول الى القرار الذي ينبغي ان يفعله وبالتالي يفقد الفرد تمسكه بالمعايير وبالضوابط في محيط عمله، وقد ينعزل ويشعر بالوحدة ويحاول الابتعاد عن العلاقات الوظيفية او الاجتماعية، ويصاب بالتالي بمشاعر غربة الذات .

و يعد الإغتراب الوظيفي او المؤسسي من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفر الراحة في مكان

العمل³.

2- القلق والخوف الوظيفي

يشير القلق إلى شعور العامل بان وضعه في العمل غير مستقر وهذا إما لأسباب ذاتية خاصة بالعامل نفسه او لأسباب خارجية أما الخوف فيشير إلى شعور طبيعي ملازم للفرد داخل أي مؤسسة إدارية مهما كانت الظروف الاجتماعية فيها بسبب الإقامة او النقل او المساءلة والقلق والخوف الوظيفي صورة كثيرة يظهر فيها ليعمل كعائق يمنع الفرد من التقدم وتحقيق أهدافه ما يؤدي الى الحد من الإبداع والابتكار تؤدي

1- عيسوي عبد الرحمن محمد، علم النفس والانتاج، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1982

2- خلف جمعه جاسم، ابعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل، دراسة ميدانية في مصنع البان، الموصل و الات الجاهزة، مجال الدراسات موصلية، 2011 ص 48.

3- عبد الله مجدي احمد محمد: السلوك الاجتماعي وديناميته، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع،

الاسكندرية، مصر 2008.

الانجاز القدرة على المنافسة، ويعد القلق والخوف الوظيفي من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توافر الراحة في مكان العمل.

3-- كثرة الشكوى:

تعد كثرة الشكاوي الصادرة على العاملين بسبب أوضاع عامة في المؤسسة يريدون لها إصلاحا، او بسبب مطالب خاصة بهم ،دليل واضح على أن إدارة المؤسسة لا تعبر بلا مشاكل العاملين وإيجاد حلول لها من الطبيعي ان يصل العامل في بيئة العمل إلى مرحلة السلام والملل والشعور ان عمله ممل ،لذلك فان البعض لا يحسن التعامل مع هذا الشعور السلبي ويبدأ بتشكيل تفكير نحو عمله، فيكثر الانتقاد والشكوى و إظهار سلبيات العمل والمدير والزملاء وتعد كثرة شكوى العمال من المؤشرات السلبية التي تعكس عدم توفير الراحة في مكان العمل.

4- طابعة إضراب العمال:

تعتبر مطالبة بالزيادة في الأجر رفع وتحسين الحالة الاجتماعية للعاملين احد الأسباب الهامة التي تجعل العمال يلجئون للإضراب، ما يعكس عدم رضا الأفراد العاملين عن الاجور التي يتقاضونها، إضافة الى عدم رضاهم عن مجمل ظروف العمل، ويعد إضراب العمال من المؤشرات السلبية التي تعكس وعدم توفر الراحة في مكان العمل¹.

1- التغياب احمد محمد وابو حمور، عنان احمد :مفاهيم ادارية معاصرة، الطبعة الاولى الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014 ص 140.

7- نظريات الرفاهية في العمل

من اجل سرد النظريات الرئيسية التي تركز على شرح الرفاهية نستخدم لتصنيف الذي اقترحه بوفارد.

هذا التصنيف ليس شاملا لكنه مع ذلك يميز النظريات بصيغه تفسيرية كبيرة وأهمية بالغة:

أولا: النظرية التصاعدية (الرفاه الموضوعي):

تنص النظريات التصاعدية على أن السعادة تأتي من الرفاهية التي نعيشها في مختلف مجالات الحياة ومن التأثيرات الايجابية المرتبطة بأحداث الحياة والسعادة العامة تتوافق مع إضافة الملذات الصغيرة لهذا المفهوم.

- ويعتبر الفرد صفحة نظيفة تتأثر بيئته وبالتالي يخزن واقعات واقعا يتم اختياره بموضوعية، في هذا

السياق الرفاهية ليست سوى مجموع الجوانب الايجابية والسلبية التي يواجهها الشخص وبالتالي فان الأحداث

الموجودة في الأبعاد المختلفة لحياة الفرد (الأسرة والمهنة) هي التي تشكل مستوى الرفاهية التي يشعر بها،

يتم تصنيف هذه النظرية من أسفل إلى أعلى، لان الرفاهية في الحياة تستمد مصدرها من الرضا الفرعي الذي

يتم من خلاله تحديدها بالكامل.

ثانيا: النظريات من أعلى إلى أسفل (الرفاهية الذاتية):

تقترح النظرية التنازلية مفهوما يتبع منطقا معكوسا، بحيث يكون لمستوى الرفاهية تأثيرا على جميع مجالات

الحياة، ولن يكون الفرد سلبي في تفسير واقعه، وسيصبح مرشحا لبيئته لذلك تقترض النظريات التنازلية ان

الناس لديهم استعداد لتفسير أحداث الحياة بطريقة ايجابية او سلبية، وبالتالي ستكون هنالك خصائص ثابتة

للشخصية والتي من شأنها ان تؤثر على تقييم رفاھيتنا بعبارة أخرى ان تكون الرفاهية في العمل التي من

شأنها ان تساهم في الرفاهية¹

1- بوشخي عائشة: العمل الجماعي لماذا وكيف التدريب التعاوني الملتي الوطني تفعيل دور البشرية، في المؤسسة الاقتصادية الواقعة، والتحديات، جامعه ابو بكر بلقايد، تلمسان ص 32.

العامة، ولكن الرفاهية العامة هي التي تجعل الفرد سعيدا في وظيفته من الممكن التعرف على الأبعاد المختلفة للسعادة الذاتية وهي مجزأة بين تيارين نظريين يمثلان أبعاد متميزة وثالثا بإتباع نهج تكاملي للمفهومين.

- البعد العاطفي او بعد المتعة.

- البعد المعرفي او البعد eudonomic

-تكامل مفاهيم اللذة eudonomic

-البعد العاطفي يسعى إلى قياس جودة الحياة من وجهة ذاتية ومع ذلك تم تسليط الضوء على فكرة

الرفاهية النفسية من قبل دينر في الثمانيات الذي نشر استخدام مصطلح الرفاهية الذاتية، وغالبا ما يستخدم بالتبادل مع مصطلح السعادة لوصف هذا المجال من السعادة

- البعد المعرفي او البعد eudonomic نشأت فكرة الرفاهية النفسية في مجال eudonomic في

الثمانينات من القرن الماضي وتشير الى تحقيق الإمكانيات الكاملة للفرد وتقرير المصير .

-وقد تأثرت الرفاهية بشدة بعمل Ryff وترتبط بشكل عام بمفاهيم قبول الذات والعلاقات الايجابية مع الآخرين والاستقلالية.

- تكامل مفاهيم اللذة هناك نقاش يهدف الى تحديد المقاربات سواء كانت المتعة أم السعادة تتوافق أكثر مع الواقع.

بحيث يرى البعض أن الرفاهية بناء متعدد الأبعاد، ويرى دينر ومعانوه او زملاءه أن الرفاهية الذاتية هي الأساس للرفاهية لان التأثيرات الايجابية والرضا في الحياة يمكن ان تتبع من مظاهر مثل وجود ايجابي للعلاقات الشخصية وجود أهداف ذات مغزى للنفس

نظريات مكملة للنظريات العامة.

أ- نظريه التكيف:

لم يتضمن العديد من النظريات، تم طرح نظرية التكيف brckmanetal 1978 بحيث يفترض بان الناس يتأقلمون مع الأحداث سواء كان سعيدة او غير سعيدة او لديهم تأثير قصير الأجل على السعادة.¹

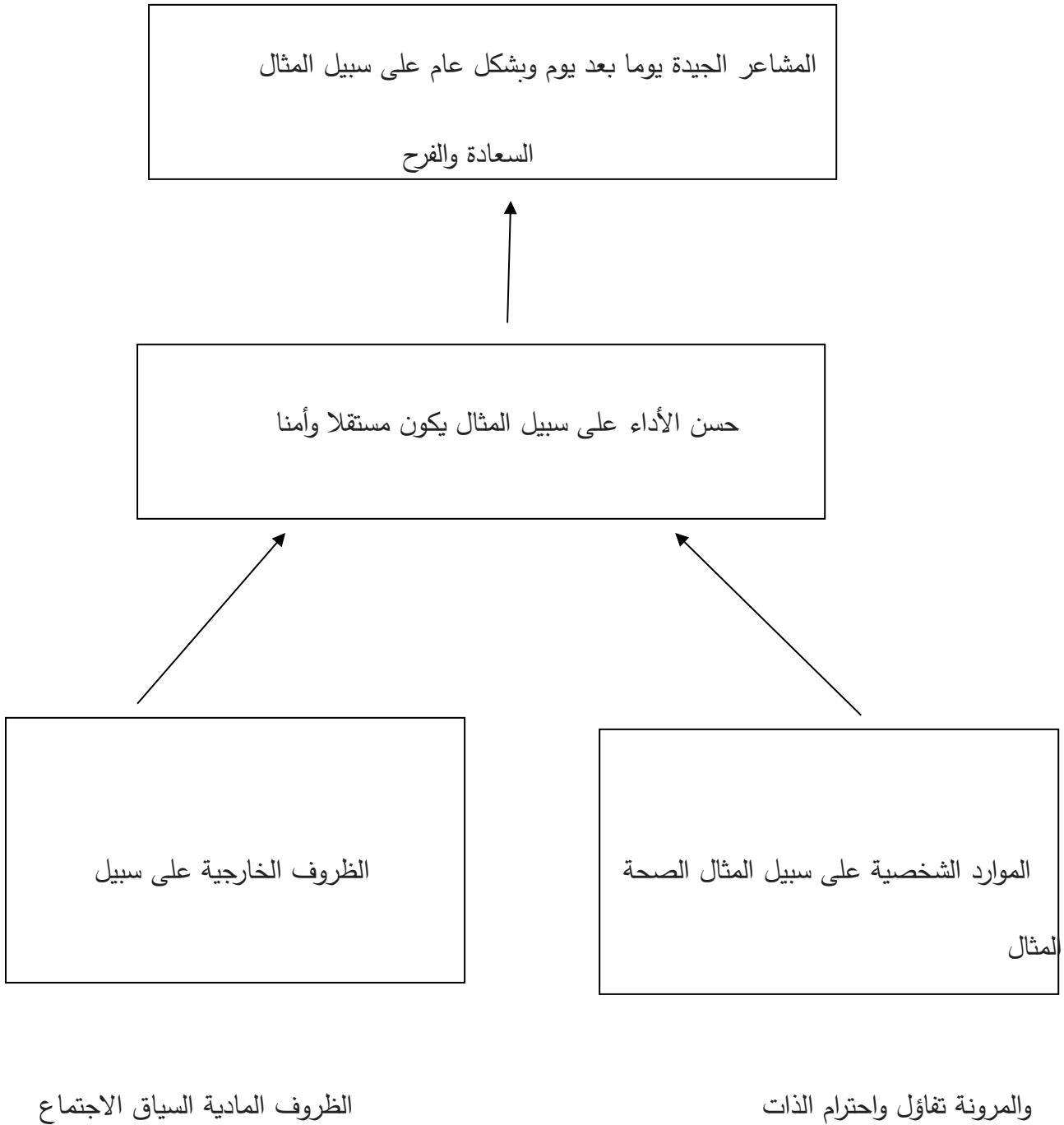
ب- نظرية المعايير: تتضمن من خلال التقييم مقارنة بين الحالة ومعيار معين، يمكن ان يكون هذا المعيار مقارنة اجتماعية مع الآخرين والفرق بين الهدف المحقق يتأثر بمستوى الطموح وطريقة تفسير حدث فيما يتعلق بالسياق، هذا الأخير تبع إنشائه بواسطة جميع التجارب.

ج- نظرية الهدف: قريبة جدا من المفاهيم السابقة وغالبا ما يتم تضمينها فيما بينها، وتقترح ان يكون الفرد سعيدا اذا كان قادرا على تلبية احتياجاته وتحقيق أهدافه (يمكن تأسيسها إلى الاحتياجات والقيم او الأعراف الاجتماعية بحيث ان السعادة تعتمد على التكامل المتناغم للأهداف وتحقيقها او التقدم نحو هذا الانجاشكل

رقم 01- يوضح النموذج الديناميكي للرفاهية في العمل

مقتبس من ماركس 12 ومركز الرفاه

1 - المرجع نفسه صفحه 32



خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن الرفاهية في العمل لها أهمية بالغة في علم النفس والإدارة، إذ تعد احد معايير تحقيق الرضا الوظيفي .

فالشعور بالرفاهية لدى الموظفين يكتسي أهمية بالغة في المؤسسات.

لذا من الضروري الاهتمام بتعزيز الرفاهية في العمل وذلك من خلال توفير العناصر الأساسية للموظفين

سواء كانت مادية كالأجر وتسيير الضغط وتوفير بيئة عمل جيدة ومريحة او معنوية كالعلاقات الإنسانية

التي تعزز الثقة بين الموظفين والتي تنعكس ايجابيا على نفسية الموظفين وترفع من مردوديتهم.

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

بالمؤسسة

تمهيد

1- مفهوم الرضا

2- مفهوم الرضا الوظيفي

3- أهمية الرضاء الوظيفي

4- أنواع الرضا الوظيفي

5- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

6- نظريه الرضا الوظيفي

خلاصه الفصل.

تمهيد

إن نجاح منظمة الخدمات يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم وهذا الأخير يتأثر كثيرا بمستوى رضاهم عن العمل، أو الوظيفة لأنه من الطبيعي ان يختلف أداء فرد يشعر انه راضي في عمله بفرد آخر لا يشعر به ولا يلمس ان المنظمة التي يعمل بها تهتم بحالة الرضا لديه و متطلباته وهذا ما يؤكد أهميته الرضا الوظيفي و موضوع في حياه المنظمة.

وموضوع الرضا الوظيفي هو مطلب قديم و متجدد في الموارد البشرية والسلوك التنظيمي يشغل اهتمام العديد من الباحثين والمختصين وخاصة عن كيفية حدوثه والعوامل التي تؤثر فيه والسبل التي تمكن من تحقيقه وتحسينه ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق الى مختلف جوانب هذا المفهوم وأما النظريات التي تفسره والآليات التي تمكن من تحقيقه.

1- مفهوم الرضا

1-1- لغة:

لمعرفة المقصود بالرضا في اللغة العربية فقط تم البحث في معاجم اللغة العربية عن المعنى اللغوي للكلمة ففي لسان العرب لابن منظور ومع أن الرضا، الرضا، الرضا ضد السخط ورضا عن الشيء ارتضاه ورآه له أهلا وسخط الشيء سخطا كرهه، والرضا والسخط من صفات القلب¹.

-وفي لسان اللسان لابن منظور نجده ذكر رضى أيضا معناه ضد السخط، وأرضاه أعطاه ما يرضى به وترضاه طلب رضاه والرضى المرضى و الرضى المطيع، والرضى الضامن وارتضاه: رأى له أهلا ترضيته أي رضيته بعد جهد واسترضيته فأرضاني².

و مما سبق نجد ان هناك اتفاقا على ان الرضا :ضد السخط وان الرضا هو شعور وأحاسيس من صفات القلب هناك ثلاثة أشكال لكتابه كلمة رضا هي الرضا، الرضاء، الرضى³.

1-2- في القرآن الكريم

وردت كلمة رضا في سورة كثيرة من سور القرآن الكريم، فبلغ عدد السور التي وردت بها لفظة الرضا اثنين وثلاثين سورة من سورة القرآن الكريم، فنجد ان محمد فؤاد عبد الباقي قد أورد تحت رضا نحو 78 آية تكرر فيها لفظة رضا بمعناها وبيانها ومعناها رضى، رضيت رضيتم، رضوا، ترضى، ترضاه، ترضاهها، ترضون، ترضونها، يرضى، يرضه.... الخ

1- ابن منظور: لسان العرب القاهرة، دار المعارف 1980 مادة الرضا
 2- ابن منظور لسان العرب: تهذيب لسان العرب، ط1، بيروت، دار الكتب العلمية، 1993، ص 492.
 3- ابن منظور لسان العرب، ط3 طبعة جديدة مصححة و ملونة، اعتنى بتصحيحها أمين، عبد الوهاب محمد الصادق العبيدي، بيروت، دار إحياء تراث مؤسسه، التاريخ 1999، الجزء 5 ص 235- 236.

استشهاد من القرآن:

في سورة النمل الآية رقم 19: قال الله تعالى " قال ربي أوزعني ان اشكر نعمتك التي أنعمت علي

وعلى والدي وان اعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"¹.

2- مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا في مصطلح علم النفس هو أحد محاور الرضا وكذلك احد محاور التوافق النفسي للفرد، ولظاهرة

الرضا أهمية في التفاعل وهي أكثر استقرار لمعرفة مدى توافق الإنسان في جوانب حياته المختلفة، وبه الفرد

ويكون أكثر إنتاجية وأكثر ايجابية في التوافق النفسي، والرضا والإرضاء عاملان مكملان لبعضهما .

ويعتمد الرضا على الإرضاء وهو المحرك الثاني والرضا يصاحب بلوغ الفرد لغاية ما وتعقب إشباع

الحاجات وتحقيق الرغبات والأمني و الرضا حالة شعورية في الحياة وما سوف يحققه مستقبلا الشعور

المصاحب للإقناع النفسي لما يحققه الفرد في اي مجال كان.

- وقد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين اذ يشير الكثير من الباحثين إلى ان العقود

الثلاثة الأولى من بداية القرن العشرين وهي البداية و على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا

الوظيفي الا انه ما زال هناك اختلاف حول تحديد مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع الى

ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة موافق الأفراد المختلفة، حيث ان النفس

البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما ان يكون راضيا عن عمله وإما ان يكون غير راضي

عنه.

¹ - ابن كثير: تفسير القرآن الكريم ، ط1 بيروت ضار بن حازم اتباعه والنشر والتوزيع 2000 ص 392.

و قد تحدثت تعريفات الرضا الوظيفي و ذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي و هنالك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد المعنى المحدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال ان الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع ثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة¹.

وفي تعريف آخر يشير بلوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبولها الفرد ذلك العمل بارتياح و رضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل او ضيق.

- كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بينما يتوقعه الفرد من عمله و مقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

- ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج من إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنهم محصلة الاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والتمثلة في سياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة. الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير².

1 - ابراهيم الزقطي :درجه الرضاع الوظيفي العاملين في المركز الجغرافي الملكي الأردنية، بحث مقدم الى ندوة السلوك التنظيمي مع عهد الإدارة العامة، الاردني، 6- 8- 4- 1985 م.

2 - الحنبطي ايمان محمد علي: دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئه التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الاردنية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاردنية، كلية الدراسات العليا 2000 ص15

- كما ان مفهوم الرضا الوظيفي عن العمل مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أن

إشباع جهة العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا و آخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب

الاجتماعية مثل الروابط وأوامر الصداقة التي تربط العاملين ببعضهم البعض، ومنهم يرجع مستوى الرضا

إلى موقف مرؤوسين من رؤساء مناطق الإشراف الذي يخضعون له ¹ .

و هناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا

يعرف الرضا، يعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة والتي تقاس أساسا

بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح رضا نفس وفاعليه الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام

بعمله دون ملل و من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

1-الرضا عن على الوظيفة بشكل عام.

2- الرضا عن الأجور والمكافآت والحوافز

3-الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي

4-الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف

5-الرضا عن الشفافية والاتصال والتواصل بين القادة والموظفين

6-الرضا عن مجموعة العمل

7-الرضا عن النواحي الاجتماعية

8-الرضا عن بيئة العمل المادية²

1- الفالح نايف بن سليمان: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة الأمنية رسالة ماجستير، غير

منشورة، كلية الدراسات العليا، الرياضة 2001، 710

2-المرجع السابق، ص 72.

3- أهمية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي يعطي إشارة حول السلوك الفردي للعمال عموماً اتجاه عملهم للموظف الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي يعطي سلوكاً إيجابياً تجاه عمله وعندما يكون الموظف غير راضٍ في عمله يعطي سلوكاً سلبياً تجاهه وكذلك فرض الوظيفة هو نتيجة إدراك الموظفين بمادي توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المؤسسة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية في مجال السلوك التنظيمي¹

وتظهر أهمية مؤشر الرضا الوظيفي من زوايا عدة وهي

3-1 أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري

إن ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي إلى:

القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث إن الوضعية النفسية طريقة طريفة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطى إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

الرغبة في الإبداع والابتكار

عندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية من أكل شرب سكن وغير المادية من تقدير واحترام

أمان وظيفي مشبعه بشكل كافي تزيد لديها الرغبة في تأدية الأعمال بطريقه مميزه

زيادة مستوى الطموح والتقدم فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها

الوظيفي

رضا عن الحياة حيث إن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة

على مقابله متطلبات الحياة².

¹ -spreitze , gretchen and kizilces, markand naxan , stefhen , admiensional analyse of the relationship between psychological empouwerment and effectiveses , satisfaction, and strain ,journal of management , val ,23, no, 5,p142.

² - سالي علي محمد حسن ،العلاقة بين ابعاد تمكين العاملين و درجات الرضا الوظيفي ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة لاعين شمس ،القاهرة ،2000 ،ص 147.

وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وانهم اقل عرضه للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات واكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي أي يمكن أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم و العكس صحيح¹.

3-2- أهمية الرضا الوظيفي المؤسسة:

ينعكس شعور المواد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة.

-ارتفاع على مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموارد البشرية أكثر تركيزا على عملها.

-ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموارد البشرية في الانجاز وتحسين الأداء.

- تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والاضطرابات والشكاوي....الخ.

-ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة: فلما تشعر الموارد البشرية بأن وظائفها أشبعت حاجاتها المادية وغير المادية يزيد تعلقها بمؤسساتها.

- كما تبين من الدراسات العديد حول موضوع الرضا الوظيفي أن المستوى المرتفع لهذا الأخير غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع المعنويات ويجعل الحياة ذات بعد أفضل عند الأفراد العاملين².

3-3- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:

ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

1 - العتيبي ادم غازي: علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي، دراسة مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي مجلة الادارة العامة العدد 76 ربيع الآخر 1996، الكويت، ص 112.

2 - الشموان: الدراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، دار القلم الكويت 1، 1993 ص 65.

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

- ارتفاع معدلات النمو وتطور المجتمع.

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبياً لارتباطه باتجاهات الموارد البشرية وانطباعاتها عن الوظائف و التي تختلف بين المواد البشرية باختلاف شخصياتها وحاجاتها وطموحاتها.... الخ

وإذا كانت الدول المتقدمة قد اهتمت وما تزال تهتم بالبحث على الرضا الوظيفي فيجب على الدول النامية ان تكون أكثر اهتماماً نظراً لتأثيره المباشر على تقدم المجتمع وتطوره .

فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية و الفيزيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف

بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله يقول بصدق انا سعيد¹.

4-أنواع الرضا الوظيفي: ونجد هناك نوعين هما:

1-الرضا الكلي

يمثل رضا العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل ،وهنا يكون الموظف قد حصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع ان يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

2-الرضا الجزئي

يمثل شعور العامل الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا

1 - البديوي محمود: الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، نوفمبر 2006 ص 27..

كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها او ربما لا زال الاستياء موجودا لكنه لا زال يؤدي أعماله¹.

1-العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

العوامل الشخصية: و تتمثل فيما يلي:

أ- عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم: حيث دلت الأبحاث على وجود علاقة بين السن ودرجات الرضا عنه الوظيفي ،اذ كلما زاد سن الفرد كلما زادت درجة الرضا وذلك بسبب طموحات الموظف، أما عن تأثير مستوى التعليم على الرضا الوظيفي يمكن القول ان الفرد الأكثر تعليما تكون مرتفعة عكس الفرد الأقل تعليما.

و كذلك أصحاب المراكز الإدارية المرتفعة غالبا يكون رضاهم أعلى من العاملين الاقل في المستوى

الإداري .

ب-عوامل تتعلق بمستوى الدافعية

لدى الفرد و مدى تأثير دوافع العمل عنده اذ من الصعب التحكم في العوامل الشخصية واستخدامها لتحسين درجة الرضا الوظيفي للفرد².

2- العوامل المتعلقة بالوظيفة: ومدى تناسب الوجبات الخاصة بالوظيفة مع قدرات وإمكانية الشخص وميوله، وقد ترتبط بمدى الوظيفة لحاجات الفرد.

3-العوامل مرتبطة بظروف العمل: هذه العوامل تتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنظمة التي يعمل بها

الفرد مثل الضوء ،التهوية، الرطوبة، فترات العمل، والراحة....الخ³.

4-العوامل المتعلقة بنمط الإشراف أو الإدارة: تتعلق بمدى توافر علاقة الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.

1 - كاحل مصطفى البكري سونيا: دراسة تحليلية ،رضا الوظيفي، الأعضاء، هيئة التدريس بجامعة، القاهرة ،مجلة الادارة ،مجله 23 ،عدد 1 جويلية 1991.

2- صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ،الدار الجامعية ،ط1،الاسكندرية ،ص175.

3 - خضير كاظم حمود :السلوك التنظيمي ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،ط1،الاردن ،2002،ص104.

5- العوامل المرتبطة بتنظيم العمل داخل المنظمة :وتتمثل اللوائح والنظام التي تطبقها المنظمة ،كنظم الاتصال....الخ.

6 -العوامل البيئية: تتعلق بالبيئة التي نشأ فيها الفرد، إذ انه يرتبط بجماعات وزملاء داخل العمل.

7- العوامل المتعلقة بالأمان والوظيفي والأجر وفرص الترقى: وهذه العوامل تشمل تامين مستقبل الموظف

والاستقرار في الوظيفة ومقدار الأجر الذي يحصل عليه ومدى تلبية الحاجات الشخصية ،كذلك الفرص المتاحة للترقى الوظيفي.

8- قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر الفرد بان المنظمة تعمل من اجل أهداف ذات قيمة ومعنى ونفع لها وللمجتمع، كلما كان ذلك الأثر على مستواه الوظيفي¹.

6-نظريات الرضا الوظيفي:

حاولت نظريات الرضا الوظيفي أن تقدم تفسير لمسببات الرضا و التنبؤ بالعمل ومحاولة التحكم والسيطرة على عمل الفرد ،ومن أهم وابرز نظريات الرضا الوظيفي نذكر ما يلي:

1- نظرية سلم الحاجات:

صاحب هذه النظرية أبراهام ماسو ، تعتبر من أشهر نظريات الرضا إذ تشير إلى الحاجات الإنسانية وهي كالتالي:

1-حاجات فيسيولوجية: وهذه حاجات أساسية للبقاء وتشمل الحاجة إلى الهواء،الماء ، المأكل، العطش، النوم.....الخ.

2- حاجات الأمان والحماية: وتشمل حماية الإنسان لذاته وممتلكاته في المجال التنظيمي فان الأمان والحماية يأخذ شكل الأمان الوظيفي وضمان بيئة تنظيمية آمنة، إذ أن هناك اعتماد متبادل بين المنظمة والعاملين والتي يجعل الأفراد بحاجة إلى التنبؤ في البيئة التنظيمية كالعدالة والمساواة.....الخ.

¹ -خيضر كاظم حمود ، مرجع سابق ،ص 105.

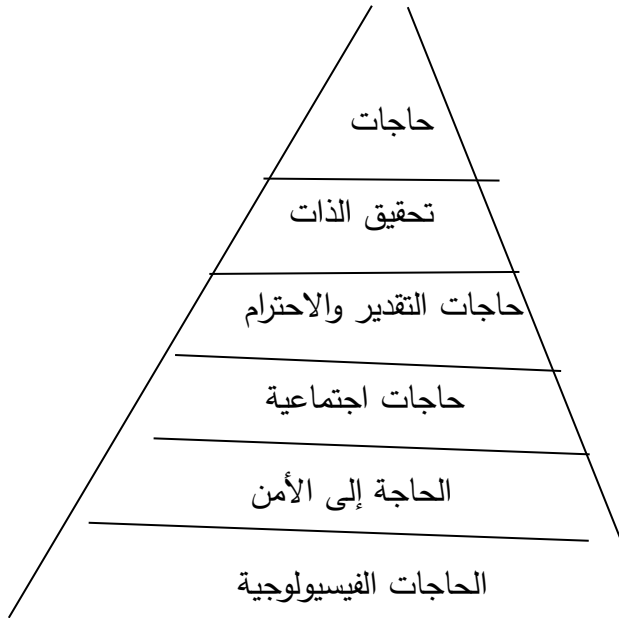
3- حاجات اجتماعية: كالحاجة إلى الانتماء والصدقة والعاطفة والشعور والوجدان والقبول من طرف الآخرين.

4- حاجات التقدير والاحترام : و تشمل حاجات تقدير الذات وكذا احترام الآخرين، الثقة بالنفس، المعرفة الكفاءة، الشهرة، الوكالة، والمركز الاجتماعي.

5- حاجات تقدير الذات: وتمثل حاجة من يستطيع الفرد ان يكون كتطوير قدرات الفرد ، الكاهنة، المهارة، الإبداع، الابتكار¹.

وحسب هذه النظرية فان هذه الحاجات مرتبطة مع بعضها البعض المرتبطة ومرتبة حسب الأهمية ويظهر ذلك في الشكل التالي:

شكل 02 يوضح هرم الحاجات لما سلو



¹ -محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، دار وائل النشر والتوزيع، ط1، الاردن عمان، 2002 ص 284.

سلم الحاجات لماسلو:

يلاحظ أهميه الحاجات الفسيولوجية من اجل البقاء حيث تسود في المستوى الأدنى وعندما يتم إشباعها ينتقل الفرد إلى الحاجة إلى الأمن والحماية وعندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية فان حاجات الأمل والحماية تبدأ بحفظ السلوك، وبالتالي تظهر الحاجات الاجتماعية كون الإنسان كائن اجتماعيا بطبعه إلا أن الأفراد الذين يعملون بمعزل عن الآخرين تتوفر لديهم الرغبة في العمل¹

تعطي حاجات التقدير والاحترام مجالا واسعة لخلق بيئة تنظيمية تعمل على إشباع هذه الحاجات وقد تظهر عند المديرين أكثر من المرؤوسين ،

وأخيرا تحقيق الذات و هي تمثل و هي تمثل الحاجة إلى إدراك إمكانية تطوير و تقدم الفرد إلى أقصى درجة إذ لا يتم إشباع الحاجة بالكامل

2- نظرية العدالة:

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة وتقتض أن درجه شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحوافز على عمله تحدد شعوره بالرضا بدرجة كبيرة، وضع هذه النظرية "ستاسيادمر" عام 1963، حيث ترى أن الفرد يقيس درجة العدالة من الجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها².

1- راند يوسف الحاج: إدارة السلوك الإنسانية والتنظيمي ،دار عيذاء للنشر والتوزيع 1 ،عمان 2008 ص 157.

2- محمود سليمان العميان ، :مرجع سبق، ذكره صفحه 298.

- تشمل نظرية العدالة على ثلاثة خطوات أساسية تتمثل في التقييم والمقارنة والسلوك إذ يتضمن التقييم قياس المدخلات والمخرجات كالترقية، مستوى التعليم،.... الخ ، أما السلوك فهو عملية إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة وعندما يدرك الشخص بان الوضع يتسم بالعدالة فانه سيستجيب بشكل ايجابي وهذا للسعي لإعادة المساعدة وتفتح النظرية الطرق التالية لإعادة الشعور بالمساواة:

- تقليل الجهد المبذول في العمل.

-المطالبة بالزيادة في الأجر

- الانتقال من عمل إلى عمل آخر في المنظمة.

- ترك العمل¹.

3- نظريات المحتوى

ركزت هذه النظريات على الحاجة الإنسانية ونقص الأشياء، حيث ترى أن لدى الأفراد العديد من الحاجات التي تختلف في أهميتها وقوتها وان هذه الحاجات الغير مشبعه تخلق حالة من عدم التوازن والتي تدفع الفرد إلى السعي لإشباعها، اذ يمكن زيادة حافزية الأفراد كلما كان بالإمكان إشباع هذه الحاجات من خلال الوظيفة التي يمارسها الفرد.

4- نظرية القيمة

وتعتبر من أهم النظريات في الرضا عن العمل، إذ يرى **لوك** أن المسببات الرئيسية للرضا عنه عن العمل هي قدرة العمل على توفير العوائد ذات قيمة والمنفعة العالية لكل فرد فكلما وفد عوائد ذات قيمة للفرد كلما تحقق الرضا عه عن العمل، فالفرد يقوم بتحديد الفرق بين ما يريده وما يتحصل عليه بالفعل ثم يقوم بتحديد الأهمية للحاجات التي يريدها، وسلوك الفرد محكوم في غالب الأحيان بالأهداف التي يسعى إليها

1- محمود سليمان العميان :مرجع سبق، ذكره صفحه 300.

فكلما كانت الأهداف محددة وواضحة ومقبولة لدى الأفراد كلما كان دافعيتهم للعمل اكبر¹.

5- نظرية العاملين لفريد ريكهيرزبيغ:

ركزت هذه النظرية على دور العمل وظروفه في حياة الأفراد العاملين ،حيث قام بدراسة استطلاعية لمجموعة من المحاسبين والمهندسين في تسع شركات مختلفة محاولا فهم شعورهم حول الأعمال التي يقومون بها وقد توصل إلى تصنيف مجموعتين من العوامل مجموعة العوامل و هما : مجموعة العوامل الدافعة :اعتبرها عوامل داخلية وهي التي تؤدي إلى الحماس ودافعية الفرد ورضاه عن العمل ومجموعة العوامل الوقائية :وهي عوامل خارجية لأنها تنشأ من الخارج نطاق العمل المباشر المتعلق بالوظيفة التي يتم انجازها².

6- نظرية التوقع:

يعتبر كل من **يفروم وبورتر ولولو** من ابرز أنصار هذه النظرية والتي تقوم على افتراض إن سلوك الفرد مبني على عمليه إدراك وتحليل والموازنة بين الكلفة والفائدة السلوك الذي يتوقع أن يحقق له أكثر الفوائد ويجنبه أكثر الصعوبات ويدخل لإدراك هنا لان رغبة الفرد في القيام بسلوك معين تتأثر بإدراكه للأهمية النسبية المتوقعة لنتائج ذلك السلوك.

- وبما ان فروم العالم الأول لهذه النظرية أكد على ان استمرارية الأداء وفعالية الدافع تعتمد على قناعة العامل ورضاه وهي محصلة العلاقة الايجابية بين المكافآت التي يحصل عليها وبينما ما يدرك ويعتمد وتتمثل هذه العلاقة في ما يلي:

1 - أحمد ماهر: السلوك التنظيمي م،دخل بناء المهارات، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000 ص 243.
2 - هيثم الهاني: الإدارة بيكوافز لكوافز ،والمكافآت دار كنوز للناظور والتوزيع بدون ط ع عمان 2007 ص 67.

-العلاقة بين الجهد المبذول والأداء .

-العلاقة بين المكافئة والأهداف الخاصة للفرد¹.

¹ - مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، ادارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع ط3 ،عمان
2000، ص 115.

خلاصه الفصل :

إن الرضا الوظيفي ليس مفهوما جديدا على العلاقات العامة مثلا داخل العمل يعد أهم هدف يسعى العامل إلى تحقيقه ، فالموظف الراضي عن عمله يخلق انطبعا جيدا لدى العاملين وبالتالي يعد مؤشر واضحا عن الرضا الوظيفي ، كما تطرقنا في هذا الفصل إلى مفاهيم الرضا الوظيفي وأنواعه وأهميته ، و أهم النظريات المساهمة في تحقيقه والعوامل المؤثرة فيه .

الفصل الرابع: المنهج التحليلي

للدراسة

تمهيد :

1- الدراسة الاستطلاعية

1-1 مجالاتها :

2.1 نتائج الدراسة الاستطلاعية

2. التعرف بمؤسسة الدراسة

3 . الدراسة النهائية

1.3 . منهج الدراسة

2-3 -مجتمع الدراسة واختيار العينة :

3-4 أدوات جمع البيانات

3-5 أساليب التحليل الإحصائي.

خلاصة الفصل:

1-الدراسة الاستطلاعية

تعد الدراسة الاستطلاعية إحدى الخطوات الهامة في البحث العلمي حيث تساعد الباحث في مختلف مراحل بحثه في التعرف على خصائص الفئة المدروسة، وفي بحثنا هذا قمنا أنا وزميلتي بدراسة استطلاعية كان الهدف منها معرفة العلاقة بين الرفاهية والرضا الوظيفي.

- إذ عمدنا الاتصال بالمؤسسة الجامعية- جامعة الشاذلي بن جديد، بالضبط كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الطرف- وهذا قصد تحديد الحالات المراد دراستها و بحكم أننا طلبة داخل هذه الكلية نعرفها جيدا لقد كان الأمر بسيط لم نجد أي صعوبة في التواصل مع عميد الكلية لكي يزودنا بالمعلومات اللازمة حول الكلية، وذلك بما يفينا في دراستنا.

خطوات الدراسة الاستطلاعية:

كانت خطوات دراستنا الاستطلاعية كما يلي:

-إجراء مقابلات مع أعضاء الهيئة الإدارية- عميد الكلية ورئيس القسم - قصد إرشادنا وتوجيهنا وتزويدنا بالمعلومات.

-قمنا بتوزيع 35 استمارة استبيان على موظفين الكلية بطريقه قصدية عشوائية.

مجالات الدراسة:

يتطلب كل بحث او دراسة مجالات للدراسة يمكن أن يقسم هذا المجال إلى ثلاث مجالات: مكاني، زمني، بشري

1-1-المجال المكاني:

ومن أهم المسائل التي تشغل كل باحث أثناء قيامه بالدراسة وهو تحديد مجالها والمكاني والجغرافي حيث قمنا باختيار مكان الدراسة الذي يتلائم مع موضوع دراستنا بجامعة الشاذلي بن جديد بكلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية على الموظفين.

2- التعريف بالمؤسسة :

جامعة الشاذلي بن جديد وهي جامعة من الجامعات الجزائرية

1992- ملحقة تابعة لجامعة باجي مختار -عنابة- متكونة من معهد العلوم الزراعية والبيطرية.

2001 -إنشاء المركز الجامعي بالطارف (اختصاصات أخرى) يضم معهدين.

2006 - تدعيم المركز الجامعي بالطارف باختصاصات أخرى

2012- إنشاء جامعة تضم ستة كليات.

2014-تسمية وجامعة الشاذلي بن جديد تضم ست كليات من بينها كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

تم تشكيل كليه العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف، بموجب المرسوم

التنفيذي رقم 12- 242 في 04 جوان 2012 ،حيث كان قسم علم الاجتماع ملحق بمعهد اللغات والآداب.

-تحتوي الكلية عاليه على قسم واحد وهو علم الاجتماع يؤطره مجموعة من الأساتذة عددهم حاليا 39 من

مختلف الرتب أما عدد الطلاب الإجمالي في جميع المستويات والتخصصات وهو 855.

يعمل التكوين في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية على تحضير الطلبة الى الحياة العلمية والعملية عن

طريق اكتساب المعارف المتجددة والتحكم في طرق وأساليب المبادرة لما يسهل عمليه الاندماج المهني للطلبة

في مختلف ميادين العلوم الاجتماعية والإنسانية والإدارية القيادية فهو بذلك يسهم في الاعداد الفعلي للطلبة

والباحثين لمواجهة مشكلات وقضايا المجتمع ويوفر الكفآت المتخصصة الضرورية لتنمية البلاد في إطار

انفتاح الجامعة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي.

التتظيم العام للتكوين لسانس + ماستر:

الهدف من التكوين في علم الاجتماع ضمن إطار ل.م.د.م.L.M.D هو التحضير الفعلي للاندماج في الحياة

العملية والعملية من خلال اكتساب ومعارف متجددة في مجال العلوم الاجتماعية ككل تنظيم مسالك التكوين لنيل شهادة اللسانس في ست سداسيات يضم كل سداسي وحدات تعليمية وكل وحدة تحتوي على مجموعة من المواد التعليمية والمقاييس والأنشطة.

وتتجسد هذه الوحدات في الوحدات التعليمية الأساسية ووحدات التعليمية، منهجية، استكشافية، أفقية.

مرحلة الدراسة الجامعية لنيل شهادة ليسانس:

علم الاجتماع العام ب

- المرحلة الأولى: سنة أولى جذع مشترك ميدان العلوم الاجتماعية سداسيين.

- المرحلة الثانية: السنة الثانية اختيار الفرع تتوفر جامعة- الطارف على فرع واحد، و هو علم الاجتماع يضم أيضا سداسيين.

المرحلة الثالثة: السنة الثالثة: اختيار التخصص، تتوفر الجامعة على تخصص واحد كسائر جامعات الوطن وهو علم الاجتماع العام، وذلك تبع القرارات الندوة الوطنية من اجل توحيد التكوين في علم الاجتماع.

أما فيما يتعلق بنيل شهادة الماستر:

فيوجد بالقسم تخصصان هما:

1- علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية الذي أطلق عليه حاليا اسم علم الاجتماع التنظيم والعمل.

2- علم الاجتماع اتصال وإعلام:

الهدف من التكوين الأول تمكين الطالب من فهم الوظائف الفنية والعملية لإدارة تسيير موارد بشرية أما الثاني فيهدف إلى تمكين الطالب من التحكم في فهم الممارسة الإعلامية وأدوارها.

1-2-المجال الزمني للدراسة:

يقصد به الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية وقد نصت هذه الدراسة وفق مراحل متتابعة، حيث

قمنا بتصميم وصياغة بنود الاستمارة الذي سيتم اعتماده في الدراسة وتطبيقه على العينة المختارة ،وقد حدد المجال الزمني للدراسة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وذلك في الفترة الممتدة من 2 ماي 2023 الى 20 مايو 2023 .

وقد قمنا بتقسيمها إلى مراحل منها :

مرحلة جمع البيانات والمعلومات عن الجامعة والمرحلة الثانية قمنا بدراسة استطلاعية والمرحلة الثالثة قمنا بتوزيع الاستمارات وجمعها .

1-3-المجال البشري للدراسة:

المجال البشري هو مجتمع الدراسة أي الأفراد الذين سيتم التعامل معهم والذين ستجرى عليهم الدراسة الميدانية، وتعتبر مرحلة تحديد مجتمع الدراسة من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية ،وهي تطلب من الباحث دقة بالغة ويواجه الباحث عند شروعه في القيام ببحثه مشكلة تحديد نظام العمل اي اختيار مجتمع الدراسة او العينة التي ستجرى عليها العينة.

2- منهج الدراسة

لكي يستطيع الباحث أن يقدم أي عمل علمي يجب عليه أن يختار منهج واضح المعالم ومحدد للبحث في الظاهرة المراد دراستها ليساعده في التوصل إلى معرفة علمية منظمة بحيث يعتمد عليها الباحثون والدارسون بعد انطلاق من المعارف المتواصل إليها ليتمكنوا من إعادة فحصها من جديد والتأكد من صدقها وإضافة عناصر جديدة لها وفي المناهج التعارف عليها تمكن الباحث من دراسة موضوعه بطريقة علمية وهادفة فلقد عرف العالم الانجليزي يتكون المنهج على انه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة ،دائما من اجل الكشف عن الحقيقة حيث تكون جاهلين بها إما من اجل البرهنة عليه.

إذا أن المنهج الوصفي التحليلي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية

متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، وما إلى ذلك جوانب تدور حول مشكلة او ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع¹.

كما يعرف المنهج الوصف في التحليلي بأنه التصور الدقيق للعلاقات المتبادلة بين المجتمع والاتجاهات والميول والرغبات والتطور بحيث يعطي بحث صورة للواقع الحياتي ووضع مؤشرات وبناء تنبؤات مستقبلية². وبالتالي يتضح مما سبق بأنه اعتمد على اختيار المنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة الظاهرة المدروسة.

3-مجتمع الدراسة و كيفية اختيار العينة:

3-1-مجتمع الدراسة:

يعرف بأنه مجموعة عناصر الأفراد التي ينصب عليها الاهتمام في دراسة معينة، بمعنى آخر هو تمثيل جميع عناصر الأفراد التي تتعلق بها مشكلة البحث وتعد دراسة مجتمع البحث من الأمور النادرة في البحوث العلمية، نظرا في للصعوبات الجهة التي يتعرض لها الباحث في الوصول إلى كل مفردات المجتمع الأصلي والتكاليف الباهضة التي تترتب على ذلك³

ولما كانت دراستنا إلى معرفة علاقة الرفاهية بالرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة، فان مجتمع البحث يتكون من الأساتذة والموظفين في كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية التي يتراوح عدد 58.

1- اشرف صابر كامل: أسس البحث العلمي، الدار الجامعية الاسكندرية، 2016 ص31.
2- خالد احمد فرحات: المشهد المشهداني ورائد عبد الخالق عبد الله العبيدي:مناهج البحث العلمي دار الأيام للنشر والتوزيع

02، عمان، الأردن، 2016 .

3- عبد الرحمن عبد الله الواصل: الباحث العلمي وخطواته ومراحلها، وزارة المعارف الممكن المملكة العربية السعودية 1999 ص 52.

3-2- عينه الدراسة:

أ- تعريفها:

عند دراسة الباحث لظاهرة اجتماعية معينة في المجتمع، فإنه يستحيل عليه أن يقوم بدراسة المجتمع الكلي، كذلك يتعين عليه اختيار عينة او حالات تكون ممثلة لمجتمع البحث وتعتبر العينة من أهم الخطوات المنهجية في العلوم الاجتماعية، التي تتوقف عليها نتائج البحث، ولذلك فالباحث ليس حرا في اختيار العينة، وإنما طبيعة الموضوع التي تفرض عليه ذلك.

- تعرف العينة بأنها نموذج تمثل جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا الجزء يعني الباحث عن دراسته كل الوحدات الأخرى¹.

ب- كيفية اختيار العينة:

المجتمع الأصلي هو كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الشاذلي بن جديد، وفي بحثنا هذا قمنا بإجراء دراسة على بعض من الأساتذة وبعض من الموظفين من خلال اختيارنا لعينة عشوائية وذلك بدافع قصدي بتوجهنا لأساتذة وموظفين قسم علم الاجتماع، وتم الاختيار عشوائي 35 من بينهم أساتذة وموظفين من 58، والتي قدرت بنسبة 60.34 % وفقا للمعادلة أسفله.

$$58 \longrightarrow 100\%$$

$$35 \longrightarrow x$$

$$X = \frac{35 \times 100}{58} = 60.34$$

$$58$$

¹ - موريس انجرس: منهجية في العلوم الانسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة، ط1، الجزائر، 2006 ص 301.

خصائص عينه الدراسة:

الجدول رقم 01 : يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	%51.43
أنثى	17	%48.57
المجموع	35	%100

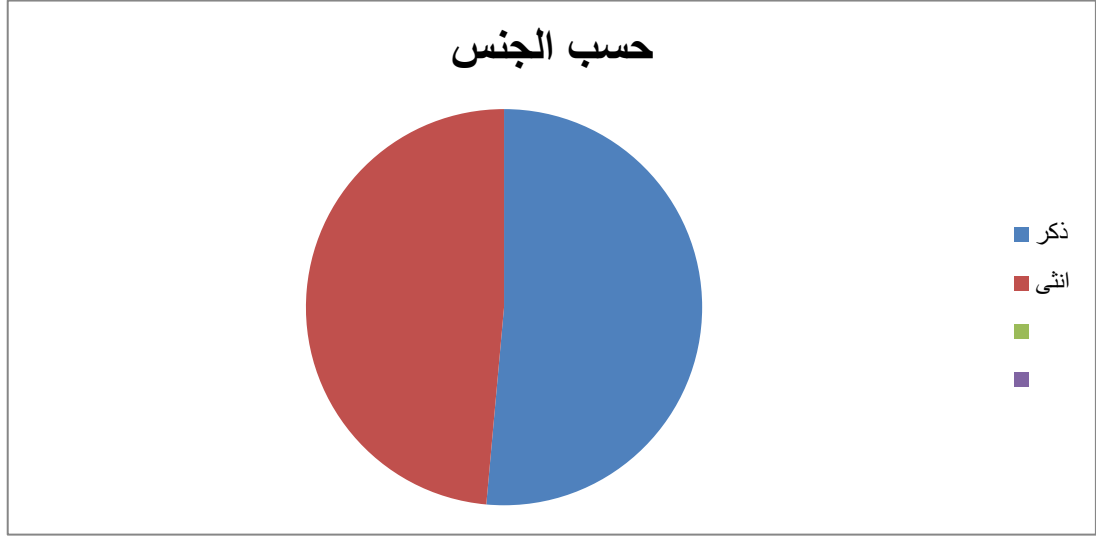
المصدر السؤال رقم 01 من الاستمارة.

تبين المعطيات الواردة في الجدول رقم 01 المتعلق بمتغير الجنس ان النسب بين الذكور والإناث متقاربة

حيث بلغت نسبة الذكور %51.43.

أما نسبة الإناث بلغت 48.57 وهذا دليل على أن التوظيف يتم بطريقة عشوائية.

الشكل رقم 03 يمثل دائرة نسبية توضح متغير الجنس:



الجدول رقم 02 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن:

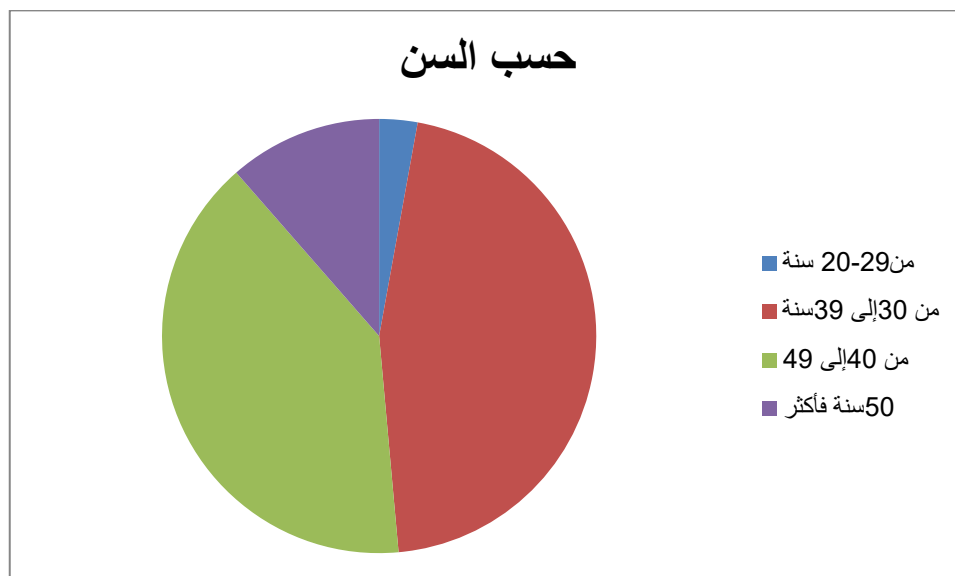
النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
2.85%	1	من 20-29 سنة
45.72%	16	من 30-39 سنة
40%	14	من 40 إلى 49 سنة
11.43%	4	50 سنة فأكثر
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 02 من الاستمارة

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 02 المتعلق بمتغير السن أن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30-39 سنة وهذا يدل على التواجد المعتبر للشباب على مستوى المؤسسة، ولهذا يمكن القول أن وجود نسبة عالية من الشباب تمثل قوة فعالة تكمن في المورد البشري القادر على الإبداع،

وزيادة أداء المؤسسة، وكذلك تواجد الخبرة الضرورية لنمو الجامعة وتطورها.

الشكل رقم 04 دائرة نسبية توضح متغير السن:



الجدول رقم 03: يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
8.57%	3	متوسط
17.14%	6	ثانوي
65.72%	23	جامعي
8.57%	3	دراسات أخرى
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 03 من الاستمارة

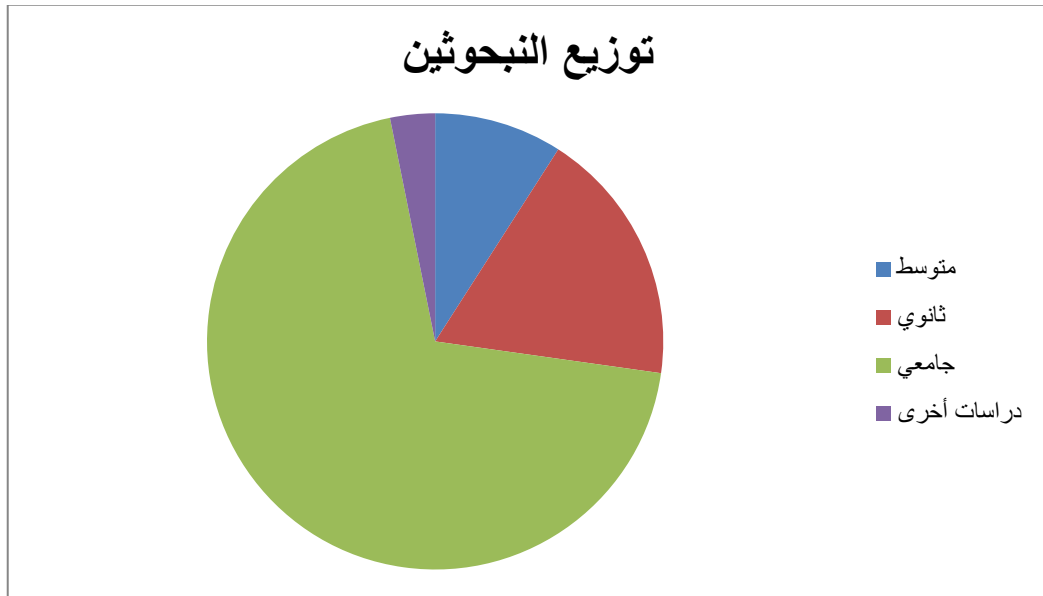
نلاحظ من خلال المعطيات الواردة من الجد في الجدول رقم 03 المتعلق بالمستوى التعليمي أن معظم

أفراد الجنسية او العينة يحملون مستوى جامعي بنسبة 65.72 % واقل نسبة هي مستوى متوسط بنسبة

8.57 % تساويها نسبة دراسات أخرى والمستوى الثانوي قليل جدا هذا راجع لان العمل داخل الجامعة

يتطلب مستوى عالي.

شكل رقم 05 يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين:



الجدول رقم 04 يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
8.57%	3	أقل من 5 سنوات
40%	14	من 5 إلى 10 سنوات
28.57%	10	من 11 إلى 16 سنة
22.86%	8	من 16 سنة فما فوق
100%	35	المجموع

المصدر السؤال رقم 04 من الاستمارة

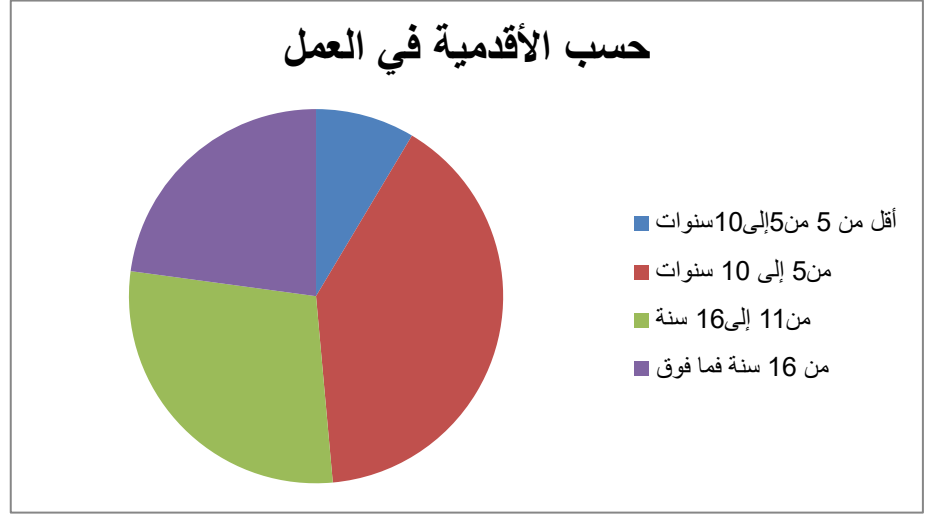
من خلال جدول رقم 04 يتضح لنا أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة هم الذين لديهم أقدمية في

العمل من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 40% تليها فئة ذات أقدمية من 16 سنة بنسبة 28.57% تليها فئة

من 16 سنة فما فوق بنسبة 22.86% و أقل نسبة تقدر ب 8.57% لفئة اقل من 05 سنوات، هذا ما

يعكس أن الخبرة والأقدمية في العمل لأفراد العينة مقبولة وكافية إلى حد بعيد.

شكل رقم 06 يمثل دائرة نسبية توضح الأقدمية في العمل:



4- أدوات جمع البيانات

إن أي دراسة تقوم على جانبيين جانب النظر وآخر ميداني ،حيث يعتبر هذا الأخير مكمل للجانب النظري ،وعليه فان الباحث في مراحل بحثه العلمي يقوم باختيار الوسيلة و المتمثلة في أدوات جمع البيانات و التي من خلالها يستطيع جمع المعلومات المطلوبة واللازمة لموضوع دراسته ،وعليه قمنا بابتهاج كل من الملاحظة ،الاستمارة، المقابلة التي سنتناولها كالتالي :

1-الملاحظة

تعتبر من أهم الوسائل التي يستعملها الباحثون الاجتماعيون وغيرهم في جمع المعلومات والحقوق والتقصي عنها، وهي أداة أولية ليستعين بها الباحث، وتعرف بأنها رؤية وفحص الظاهرة موضوع الدراسة مع الاستعانة بأساليب البحث الأخرى التي تتلائم مع طبيعة هذه الظاهرة، ولا تنحصر الملاحظة في توجيه الحواسب فقط ،ولكنها تتطوي على عمليات عقلية وتدخل ايجابي من جانب العقل. وتعتمد طريقة الملاحظة بدرجة الأساس على قابلية الباحث وقدرته على المصير والانتظار فترات من

مناسبة وتسجيل المعلومات والاستفادة منها¹.

وتعد هذه الأخيرة من التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية والملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم منها وتعد هذه الأخيرة من التقنيات المستعملة خاصة في الدراسات الميدانية والملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقه للكشف عن تفاصيل الظواهر².

2-المقابلة:

المقابلة في البحث العلمي هي عبارة عن حوار أو محادثة بين شخصين أو أشخاص آخرين، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق ومواقف محدده يحتاج الباحث التوصل إليها في ضوء أهداف بحثه، وتكون في العادة وجها لوجه³.

و للمقابلة وظائف متعددة في البحث العلمي وفقا للأهداف الدراسة ونوعها فقد تكون المقابلة حرة أو مفتوحة أو تلقائية بحيث يعتبر المبحوث عن آرائه بحرية ويكون ذلك في الدراسات الاستطلاعية ويمكن إخضاعها يعد ذلك للاختبار المقنن لتنمية الفروض في الدراسات الوصفية الشخصية المتعمقة⁴.

- قمنا في دراستنا بالاستعانة بأداة المقابلة وذلك لجمع اكبر قدر ممكن من المعلومات من قبل رئيس قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث تم الترحيب بنا بشكل لائق ثم تناقشنا حول العلاقة بين الرفاهية والرضا الوظيفي.

كما قمنا أيضا بمقابلة مع الأمين العام للكلية، حيث تم تزويدنا بكافة المعلومات حول هذه الأخيرة والتي تتمثل في عدد الأساتذة، وكذا قدم لنا الهيكل التنظيمي للكلية بما يخدم موضوع دراستنا.

1 - احسان محمد الحسيني: **مناهج البحث الاجتماعي**، دار وائل النشر، عمان 2005 ص124

2 - عامر إبراهيم قندلجي: **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية**، دار الباروزي العلمية للنشر والتوزيع طبعه عربيه عمان 2008 ص 2019

3 - عامر إبراهيم قندلجي: **البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية**، مرجع سبق ذكره ص 17.

4 - جمال محمد ابو تسب: **قواعد البحث العلمي والاجتماعي، المناهج والطرق والأدوات**، دار المعرفة، الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2008 ص 139.

الاستمارة:

تعد أهم الأدوات المستخدمة في البحث العلمي وهي تعتبر العمود الفقري له، حيث أن بناءها الجيد يساعدنا على التقصي عن الحقائق وجمع أكبر قدر من المعلومات اللازمة، لموضوع الدراسة وترجع أهمية الاستمارة إلى أنها توفر الوقت والجهد والتكلفة والسهولة من حيث معالجة بياناتها بالطرق الإحصائية. وتعرف الاستمارة بأنها استمارة توزع على المبحوثين بهدف استقصاء آرائهم و مقترحاتهم و ملاحظاتهم بشأن موضوع معين أو محدد ،وهي ورقة تصميم الأسئلة، بحسب نوع البيانات المطلوبة وتسمى أيضا استمارة الاستقصاء والاستبيان، ومنه فالاستمارة بالأدوات 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 21 سؤال استقصت على ثلاث محاور تضمنت أسئلة مغلقة وذات احتمالات تجيبنا عن تساؤلات الدراسة ،حيث تناولنا في المحور الأول: البيانات الشخصية.

-الجنس

- السن

-المستوى التعليمي

-الاقدمية في العمل.

كما تناولنا في المحور الثاني: السعادة المهنية والرضا الوظيفي

- هل توفر لك مؤسستك حوافز مادية؟

- هل تشعر بالراحة والاطمئنان في ممارسة عملك؟

- هل هناك علاقات ثقة داخل محيط عملك؟

- هل توجد تقدير من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي؟

- هل هناك صعوبات تواجهك يوميا في مكان عملك تؤدي إلى عدم رضاك؟

- هل هناك جو من المحبة بين زملائك في العمل؟
- هل توفر وظيفتك فرصا لتأمين مستقبلي من خلال التقاعد صندوق ،التكافل، تعليم الأبناء التأمين الصحي).
- هل هناك مرونة في اتخاذ القدرات من قبل مسؤولك في العمل؟.
- حسب رأيك هل توفر مؤسستك عملا ظروف عمل بحيث يشعر العاملون بالأمان والثقة المتبادلة بين أطراف العمل؟.
- إذا كانت الإجابة بنعم عل؟.
- هل أنت راضي عن بيئة العمل (المكان)؟
- في حالة عدم رضاك عن بيئة العمل (المكان) ما الذي يزعجك؟
- تناولنا في المحور الثالث الراحة النفسية والرضا الوظيفي للعمال.**
- هل تحتوي مؤسستك على برامج ترفيهية؟
- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه البرامج؟
- هل تشعر بالطمأنينة على صحتك النفسية في المؤسسة التي تعمل بها؟.
- هل هناك جو داخل محيط عملك يزرع فيك حب العمل؟
- هل تتناسب ساعات عملك مع مجهداتك؟
- والجدول التالي وضع أبعاد ومحاور الاستمارة
- الجدول رقم محاور وأبعاد و محاور الاستمارة

الجدول رقم 05 محاور و أبعاد الاستمارة

المحاور	الأبعاد	البنود
البيانات الأولية	الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل	من 1 إلى 4
المحور الثاني	السعادة المهنية و الرضا الوظيفي	من 5 إلى 16
المحور الثالث	الراحة النفسية و الرضا الوظيفي للعمال	من 17 إلى 21

الفصل الخامس : : تحليل وتبويب

وتفسير البيانات

1-تحليل وتبويب النتائج

2-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1-تحليل و تبويب النتائج :

1-2- بيانات خاصة بالمحور الثاني: السعادة المهنية والرضا الوظيفي .

جدول رقم 05 يوضح عدد الموظفين و الأساتذة الذين تحصلوا على حوافز مادية.

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	71.43%
لا	10	28.57%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول رقم 05 يتضح لنا أن غالبية أفراد عينه الدراسة يتحصلون على حوافز مادية حيث

قدرت نسبته وهم 71.73% في حين قدرت نسبة الذين لا يتحصلون على حوافز مادية ب 28.57

% هذا يدل على كلية العلوم الاجتماعية بالطارف توفر لموظفيها للأجور الكافية إلى عددها لتحفيزهم على

القيام بمجهود أكبر.

جدول رقم 06 يوضح: عدد الموظفين الذين يشعرون بالراحة في مكان عملهم:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	85.72%
لا	5	14.28%
المجموع	35	100%

من خلال جدول رقم 06 يتضح لنا أن نسبة 85.72 % يشعرون بالراحة في مكان عملهم وقد هذا إلى شعور الأفراد بالطاقة الايجابية والراحة في مكان العمل وتوفر كل الظروف الملائمة أي أن بيئة العمل محفزة ومثيرة وممتعة تجعل الفرد سعيدا داخل الجماعة في المقابل نجد أن 14.28 % لا يشعرون بالراحة.

ذلك راجع إلى نقص التفاعل والاستجابات بين جماعات العمل.

جدول رقم 07 يوضح مدى توفر علاقات ثقة داخل محيط العمل:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	%88.57
لا	4	%11.43
المجموع	35	%100

من خلال الجدول رقم 7 يتضح أن نسبة 88.57 يشعرون بوجود علاقات ثقة متبادلة داخل محيط العمل بينما نجد أن نسبة 11.43 % لا يشعرون بوجود علاقات ثقة داخل محيط العمل و هذا راجع إلى الإختلاف في طبيعة الأفراد فمنهم من يتأقلم بسرعة و يشكل علاقات أساسها الثقة و منهم عكس ذلك.

جدول رقم 08 يوضح: وجود تقدير من قبل المدير في حال القيام بعمل إضافي .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	91.43%
لا	3	8.57%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول رقم 08 يتضح لنا أن أغلبية الموظفين بنسبة تقدر ب 91.43% يحظون بتقدير من قبل المدير في حالة القيام بعمل إضافي بينما نجد أن نسبة 8.57% من الموظفين لا يشعرون بالتقدير في حالة القيام بمجهود إضافي وهذا يرجع أساسا إلى أن الإدارة تعترف بمجهودات الموظفين من خلال تأسيسها بوجودها كنظام الحوافز وتقديم لوحات شرفية وشهادات تقدير للمجهودات مميزة والأداء الجيد وهذا يشعر الموظف بالعدل والارتياح.

جدول رقم 09 يوضح وجود الصعوبات التي تواجه العامل يوميا في مكان عملية تؤدي إلى عدم رضاه:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	51.42%
لا	17	48.57%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول رقم 09 يتضح لنا أن نسبة الذين أجابوا بنعم أكثر والتي قدرت ب 51.42% حيث

تمثل 18 موظفي حين أن نسبة الذين أجابوا بلا 48.57 % وهذا بسبب أن هناك عراقيل وصعوبات تواجه الموظف الجامعي قد تعيق الارتقاء في عمل من خلال مهنته و مدى توافرها الظروف الاجتماعية.

جدول رقم 10 يوضح :وجود جو من المحبة بين زملائك في العمل.

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	85.71%
لا	5	14.28%
المجموع	35	100%

من خلال جدول رقم 10 يتضح لنا أن أغلبية أفراد هيئة الدراسة أجابوا أن هناك جو من المحبة مع زملاء العمل بنسبه 85.71% بينما أجاب 5 أفراد من العينة بلا بنسبه 14.28% هذا يدل على أن بيئة العمل محفزة.

جدول رقم 11 يوضح مدى توفر مؤسسة على فرص لتأمين مستقبلي:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	82.85%
لا	6	17.14%
المجموع	35	100%

من خلال جدول رقم 11 يتضح لنا ان نسبه 85.85% توفر لهم مؤسساتهم فرص تامين مستقبلي تليها نسبه 17.14% لا توفر لهم المؤسسة فرص التامين مستقبلي وهذا دليل على اهتمام الجامعة بالأساتذة

والعمل على تحفيزهم وتشجيعهم والعمل على التحسين أدائهم والسير الحسن للعمل داخل الجامعة.

جدول رقم 12 يوضح هناك مرونة في اتخاذ القرارات من قبل مسؤولك في العمل:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	94.28%
لا	2	5.71%
المجموع	35	100%

من خلال جدول رقم 12 يتضح لنا أن أغلبية عينة الدراسة أجابوا أن هناك مرونة في اتخاذ القرارات من قبل المسؤول في العمل بنسبة 94.28%.

- بينما أجاب فردين من العينة بلا بنسبة 5.71% وهذا يدل على وجود جو من التفاهم بين المسؤولين وبين الموظفين مما يخلق حب العمل وشعور الموظفين بالراحة.

جدول رقم 13 يوضح توفر مؤسسة عملك ظروف عمل بحيث يشغل العاملین بالأمان والثقة المتبادلة بين

أطراف العمل:

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	91.42%
لا	3	8.57%
المجموع	35	100%

من خلال الجدول رقم 13 يتضح لنا أن أغلبية أفراد الدراسة أجابوا بنعم بان المؤسسة توفر ظروف عمل

بحيث يشعر العاملین بالأمان والثقة المتبادلة بين أطراف العمل بنسبه %91.42 بينما أجاب 03 أفراد من

العين بلا بنسبه %8.57 وهذا يدل على أن المؤسسة توفر ظروف عمل جيدة، حيث يتعامل فيها

العاملين بكل احترام وتقدير ومحبة فيما بينهم مما يزرع فيهم حب العمل.

جدول رقم 14 يوضح الاجابات بنعم على ان المؤسسة توفر ظروف عمل بحيث يشغل العاملین بالامان

والثقة المتبادله بين اطراف العمل

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
الشعور و الإحترام و التقدير مع زملاء العمل	10	%30.30
ظروف عمل جيدة	12	%36.36
الشعور بوجود تشاركية في الممارسة المهنية و الاستشارة من خلال الهيآت العلمية و الإدارية	7	%21.22
التحفيزات المادية	4	%12.12
المجموع	35	%100

من خلال جدول الأعلى أن إجابات المسؤولين حول توفير مؤسسة عملهم لظروف عمل تشعرهم

بالأمان والثقة كانت كالتالي: نسبة %36.36 ظروف العمل جيدة و %30.30 أجابوا بأنهم يشعرون

بالاحترام و التقدير مع زملاء العمل كما كانت إجابة نسبة %21.22 الشعور بوجود تشاركية في

الممارسة المهنية والاستشارة من خلال الهيئات العلمية والإدارية وأدني نسبة كانت من خلال التحفيزات

المادية بنسبة %12.2.

جدول 15 يوضح: الرضا عن بيئة العمل المكان.

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
راضي	14	40%
غير راضي	21	60%
المجموع	35	100%

من خلال جدول رقم 15 أن أغلبية أفراد عينة الدراسة غير راضيين عن بيئة العمل (مكان) وقدرت

نسبتهم ب 60% بينما نجده أن أفراد العينة الذين راضين عن بيئة العمل (المكان) قدرت نسبتهم ب

14% هذا يدل على أن بيئة العمل غير مناسبة.

جدول رقم 16 يوضح إجابات عن عدم الرضا عن بيئة العمل (المكان)

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
الضوضاء	20	57.14%
التهوئة	15	42.85%
درجة الحرارة	14	40%
الرطوبة	10	28.57%
المجموع	59	100%

من خلال جدول رقم 16 يتضح لنا أكثر من يزجج العمال في بيئة العمل هي الضوضاء بنسبة 57.14

% تليها التهوئة بنسبة 42.85% في حين أجاب 40% من الموظفين أن درجة الحرارة المرتفعة هي

سبب إزعاجهم في الأخير كانت الرطوبة بنسبة 28.57% كما كانت هناك إجابات أخرى مثل ضيق

القاعات وقلة المدرجات ،حيث تحتوي الكلية على مدرج واحد و تعير هذه المشاكل سبب في تراجع النتائج و المستوى.

1-3- بيانات خاصة بالمحور الثالث : الراحة النفسية والرضا الوظيفي

جدول رقم 17 يوضح: توافر برامج ترفيهية في مؤسستك.

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	%0
لا	35	%100
المجموع	35	%100

تتضح لنا من خلال الجدول الأعلى أن كل أفراد العينة كانت إجابتهم بـ لا يوجد برامج ترفيهية في جامعة الشاذلي بن جديد كلية العلوم الاجتماعية بنسبه %100 وهذا يدل على أن المؤسسة تفتقر لكل وسائل الترفيه والراحة هذا راجع لأعمال الدولة لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي رغم الأهمية البالغة التي تلعبها الجماعات في إخراج كفاءات عالية.

جدول رقم 18 جدول ملغى لا يحتوي على إجابات.

جدول رقم 19 يوضح الشعور بالطمأنينة على الصحة النفسية في المؤسسة التي تعمل بها".

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	71.42%
لا	10	28.57%
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن أغلب موظفين في جامعة الشاذلي بين جديد كلية العلوم

الاجتماعية يشعرون بالطمأنينة على صحتهم النفسية بنسبة 71.42% في حين ان 28.57% فقط لا

يشعرون بالطمأنينة هذا يعني أن المؤسسة توفر لهما كل الاحتياجات اللازمة لراحتهم النفسية.

جدول رقم 20 واضح توفر جو داخل المحيط العمل يزرع فيك حب العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	74.28%
لا	9	25.71%
المجموع	35	100%

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم 20 أن 28.74% يربون ان محيط عملهم ملائم يشجعهم على

الإبداع والابتكار ويجعلهم يحبون مؤسساتهم فمحيط العمل الجيد فهو ضروري للعامل لأنه يقضي وقت

في عمله أكثر من الوقت الذي يقضيه في بيته في حين يراه 25.71% من العمال أن الجو داخل محيط

العمل لا يزرع فيهم حب العمل.

جدول رقم 21 يوضح: تناسب ساعات العمل مع المجهودات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	77.14%
لا	8	22.85%
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم 12 المتعلق بـتناسب ساعات العمل مع مجهودات الموظفين أن المؤسسة تضمن ساعات عمل تتناسب مع مجهودات الموظفين بنسبة 77.14% وقد يرجع ذلك إلى أن النسبة المبحوثة لديها خبرة و أقدمية في العمل أي أن هذه النسبة اعتادت على العمل في هذه المؤسسة وعلى تضامنها و ساعات عملها وهم في فئة راضية عن عملهم وشروطه ، في حين نجد أن نسبة 22.85% لا تتناسب ساعات العمل مع مجهوداتهم وقد يرجع هذا إلى أن هذه الفئة هي من الفئة الجديدة في المؤسسة أي تم توظيفهم مؤخرا او أنها فئة غير راضية على شروط العمل.

2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

نستنتج من خلال ما تم تجميعه و تحليله من المعطيات الميدانية التي تحصلنا عليها من إجابات

الموظفين حول الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

الإجابة على الفرضية الأولى :

كلما زادت السعادة في العمل زاد الرضا الوظيفي للعمال .

- كشفت الدراسة أن الموظفين اللذين توفر لهم المؤسسة حوافز مادية بلغت نسبتهم 71.43% مما

يفسر على اهتمام الجامعة بموظفيها و تحفيزهم لبذل جهد أكبر

-أما فيما يتعلق بالشعور بالراحة و الإطمئنان في ممارسة العمل ،أتضح لنا أن أغلبية الموظفين يشعرون بالإطمئنان بنسبة 85.72% مما يفسر توفر كل الظروف الملائمة التي تجعل الموظف سعيد داخل المؤسسة .

- أما فيما يتعلق بوجود علاقات ثقة داخل محيط العمل اتضح لنا أن نسبة كبيرة من الموظفين يشعرون بالثقة داخل محيط العمل بنسبة 88.57% و هذا ما يفسر أن مناخ العمل يتسم بالثقة و التعاون بين الزملاء مما يساعد على تأقلم العمال بسهولة .

أما فيما يتعلق وجود تقدير من قبل المدير في حال القيام بعمل مميز أو إضافي تبين لنا أن نسبة كبيرة من الموظفين يجدون تقدير من قبل المدير بنسبة 91.43 و هذا ما يفسر أن المؤسسة تعترف بمجهودات الموظفين .

- أما بالنسبة إلى ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه العامل في مكان عمله تؤدي إلى عدم رضاه ،نرى أن نسبة 51.42% يقرون بوجود صعوبات تواجههم يوميا مما يفسر وجود عراقيل تؤدي إلى عدم رضاهم .

- أما بالنسبة لوجود جو من المحبة بين الزملاء في العملية يبين أن نسبة 85.71 أكدوا على وجود جو من المحبة وهذا يدل على وجود علاقات حسنة مع زملاء العمل بعيدا عن الصراعات والنزاعات مما يدل على بيئة عمل محفزة.

- كذلك نجد أن 85.82% من الموظفين توفر لهم وظيفتهم تأمين مستقبلي وهذا دليل على اهتمام الجماعة بموظفيها وتحفيزهم وتشجيعهم وذلك من خلال توفير التقاعد، صندوق التكافل، تعليم الأبناء، التأمين الصحيإلى آخره.

- أما الجدول رقم 12 فقد أوضح وجود مرونة في اتخاذ القرارات من قبل المسؤول في العمل وذلك بنسبة

94,28% وهذا يدل على أن الوظيفة تتيح فرص التواصل والحوار مع المسؤول و المشاركة في اتخاذ القرارات ،وهذا ما يخلق حب العمل وشعور موظفين بالراحة.

- أما فيما يتعلق بظروف العمل والأمان والثقة المتبادلة بين أطراف العمل تبين ان نسبة 91.42 يشعرون بالأمان والثقة وهذا يدل على أن المؤسسة توفر ظروف عمل جيدة حيث يتعامل فيها الموظفين بكل احترام وتقدير ومحبه فيما بينهم.

- أما بالنسبة للرضا عن بيئة العمل (المكان) نجد أن نسبة الغير الراضين عن بيئة العمل أكبر من الراضين وذلك بنسبه 60% وهذا راجع إلى وجود مجموعة من الأسباب المتمثلة في الضوضاء بنسبه 57.14% والتهوئة بنسبة 42.85 ودرجه الحرارة بنسبه 40% كذلك الرطوبة بنسبة 28.57% وقد تؤدي هذه الأسباب إلى تراجع مستوى المؤسسة ومكانتها.

من خلال نتائج الفرضية الأولى والنسب المرتفعة نقر لوجود علاقة بين السعادة في العمل والرضا الوظيفي للعمال.

الإجابة على الفرضية الثانية :

الفرضية الثانية:

كلما زادت الرفاهية النفسية والرضا الوظيفي للعمال:

- من خلال الجدول رقم 17 إتضح لنا أن المؤسسة لا تحتوي على برامج ترفيهية وذلك بنسبة 100% وهذا يدل على أن المؤسسة تفتقد لكل وسائل الترفيه والراحة وهذا راجع إلى الإهمال من طرف المؤسساتين.

- فيما يخص الشعور بالطمأنينة على الصحة النفسية في المؤسسة نستنتج أن أغلبية الإجابات بنسبه 71.42% يشعرون بالطمأنينة على صحتهم النفسية وهذا يدل على أن المؤسسة توفر كل الاحتياجات اللازمة لراحتهم النفسية.

- أما فيما يتعلق بوجود جو داخل محيط العمل يزرع حب العمل اتضح علينا أن أغلبية الموظفين يشعرون

بوجود جو ملائم يزرع فيهم حب العمل بنسبه 74.28%.

- أما فيما يخص ساعات العمل و تناسبها مع المجهودات يرى 77.14% من الموظفين أن مجهوداتهم تتناسب مع ساعات عملهم وهذا ما يفسر أن غالبية الموظفين اعتادوا على ساعات العمل وظروفه وهذا بسبب الخبرة و الاقدمية في العمل.

وهذا ما يقر بتحقيق الفرضية الثانية.

- مما سبق نستنتج تحقيق الفرضية الجزئية الأولى وتحقق الفرضية الجزئية الثانية وعليه نقر بتحقيق

الفرضية العامة والتي تنص على "وجود علاقة بين الرفاهية والرضا في جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف

- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية".

نستنتج من خلال ما تم جمع وتحليله من المعطيات الميدانية التي تحصلنا عليها من اجابات أفراد

العينة حول الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ما يلي:

- من خلال النتائج المسجلة تمت الإجابة على الفرضية الأولى أنه: "كلما زادت السعادة في العمل زاد

الرضا الوظيفي للعمال" وذلك من خلال إجابات المبحوثين أن السعادة تجعل العامل يبذل جهد اكبر وتشعر

العامل بالراحة والاطمئنان في ممارسة عمله من خلال نظام الحوافز المتمثلة أساسا في الأجور.

- ومن خلال النتائج المسجلة تمت الإجابة على الفرضية الثانية.

كلما زادت الرفاهية النفسية في مكان العمل زاد الرضا الوظيفي للعمال.

وذلك من خلال إجابات المبحوثين نستنتج أن المؤسسة توفر كل الإحتياجات لراحتهم النفسية وان هناك

روابط ثقة تجمع بين الموظفين.

- كذلك نستنتج أن دراستنا تحمل نقاط متشابهة مع الدراسات السابقة من خلال ما توصلنا إليه من نتائج

خاصة بالفرضيات و التساؤل المركزي نلاحظ ان هناك توافق وفي نتائج الدراسة.

وهذا ما توصلت إليه دراسة الدكتور "هاني محمد جلال عبد الشكور" 2021 2020 التي تقرأ بهذا، كذلك

هناك تطابق بين نتائج دراستنا ودراسة "حسين بوثلجة ومحمد الأمين" مشرور سنة 2020 / 2021 ،من خلال هذه النتائج نستنتج أن للدراسات السابقة أهمية بالغة في بحثنا.

الخاتمة

الخاتمة

أصبح الاهتمام بتعزيز الرفاهية في مكان العمل يكتسي أهمية بالغة في التنظيمات المعاصرة، لما لها من تأثير كبير على الأداء وعلى الرضا الوظيفي لمورد البشري، حيث أصبحت تسعى جاهدة لتوفير كل الوسائل والظروف التي من شأنها توفير مناخ مناسب وبيئة عمل ملائمة تجعل العامل يشعر بالرفاهية والسعادة بل تجعله يستمتع بعمله، مما يزيد من فرص الإبداع والابتكار لديه وتجعله يشعر بالرضا عن عمله وهو ما يعود بالفائدة عليه وعلى مؤسسته التي تتواجد في بيئة تتميز بالتنافسية العالية، كما تساهم الرفاهية في زيادة قدرة المؤسسة على جذب العاملين المتميزين وتحسين أدائهم وزيادة مستويات الإبداع الإداري.

- انطلاقا مما تقدم جاءت الدراسة هنا لتناول موضوع في غاية الأهمية وهو الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

ومن خلال البحث توصلنا إلى نتيجة هامة وهي أن الرفاهية في مكان العمل تؤثر على الرضا الوظيفي بالإضافة إلى مجموعة من النتائج.

- تعتبر الرفاهية في مكان العمل أخذ أهم أنشطة إدارة الموارد البشرية وإنها تساهم بشكل كبير في دفع الأفراد إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

- كما توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي أحد الاهتمامات الأساسية للجامعة التي تحاول تحقيقه من خلال الرفاهية.

- للرفاهية أهمية بالغة في تحقيق رضا الموظفين.

التوصيات و الاقتراحات

-بناء على النتائج المتوصل إليها في بحثنا، والهدف العام من دراستنا في معرفة العلاقة بين الرفاهية في

العمل والرضا الوظيفي، ولتضمن نتائج الدراسة نقترح ما يلي:

- 1- محاولة تحديد ابرز الصعوبات التي تواجهها المؤسسة.
- 2- الاهتمام بكل من الجانب النفسي والمادي للعمال.
- 3- توفير كل متطلبات الرفاهية النفسية والاجتماعية وذلك من خلال الوسائل الترفيهية كالإطعام ،و قاعات للراحة.
- 4- إتاحة حيز مكاني يتيح فرص للتفاعل مباشر بين مختلف عمال المؤسسة بمختلف مستوياتهم بما يشعرهم بالأمان إضافة إلى الاعتماد على الشفافية في التعامل.
- 5- الاستمرار في الاهتمام بالسعادة المهنية لموظفي كلية العلوم الاجتماعية ،لأنها مهمة وتساعد في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.
- 6- توفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين، وذلك لتحقيق الاستقرار والرضا الوظيفي
- 7- ضرورة توفير إجراءات السلامة المهنية في مكان العمل.
- 8- ضرورة العمل على تحسين مستوى جوده بيئة العمل وتحسين ظروف العمل المادية والمناسبة.

قائمة المراجع

1/ القواميس و المعاجم :

1- الخالدي ابراهيم، بدر شهاب: معجم الإدارة واعد دار اسامة للنشر والتوزيع ،عمان، الاردن 2011 .

2/ الكتب :

1-أبو الناصر مدحت محمد تنميه مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل منظمة الطبعة

الاولى، إدراك الاتباع والنشر، القاهرة ،مصر، 2005.

2- أبو بكر بين العربي : 543 هجري القبس شرح موطئ مالك بن أنيس ،تحقيق. أيمن نصر على

إبراهيم، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان طه ،واحد 1419 ،هجري 1998.

3-ابن منظور :لسان العرب القاهرة، دار المعارف 1980 مادة الرضا

4- ابن منظور لسان العرب :تهذيب لسان العرب ،ط1،بيروت ، دار الكتب العلمية ، 1993،ص 492.

5- ابن منظور لسان العرب ،ط3 طبعة جديدة مصححة و ملونة ،اعتى بتصحيحها أمين ،عبد الوهاب

محمد الصادق العبيدي، بيروت، دار إحياء تراث مؤسسه ،التاريخ 1999، الجزء 5 .

6-ابن كثير :تفسير القران الكريم ، ط1 بيروت ضار بن حازم اتباعه والنشر والتوزيع 2000 .

7-ابراهيم الزقطي :درجه الرضاع الوظيفي العاملين في المركز الجغرافي الملكي الأردنية، بحث مقدم الى

ندوه السلوك التنظيمي مع عهد الإدارة العامة، الاردني، 6- 8- 4- 1985 م.

8- البديوي محمود: الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة، مجلة عالم السعودية، نوفمبر 2006.

9- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي م،دخل بناء المهارات، الدار الجامعية الاسكندرية، 2000

10-إحسان محمد الحسيني : مناهج البحث الإجتماعي ،دار وائل للنشر ،عمان 2005.

- 11- ارجايل مايكل: سيكولوجيا السعادة، ترجمه فيصل عبد القادر يونس الكويت، سلسلة عالم المعرفة 1993- 175،
- 12- السياب احمد محمد وابو حمور، عنان احمد :مفاهيم ادارية معاصرة، الطبعة الاولى الاكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ،2014.
- 13-أشرف صابر كامل :أسس البحث العلمي ،الدار الجامعية ،الإسكندرية2016.
- 14- الشمعا عويد: دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي ،دار القلم الكويت 1، 1993.
- 15-الور ،فوزي يوسف : الإشراف و التنظيم الصناعي ،ط2،عمان ،دار الصفاء للنشر،1999.
- 16-جمال محمد أبو تسب :قواعد البحث العلمي و الإجتماعي ،المناهج و الطرق و الأدوات ،دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ،2008.
- 17-خالد أحمد فرحات المشهراني ،وائل عبد الخالق عبد الله العبيدي :مناهج البحث العلمي ،دار الأيام للنشر و التوزيع ،ط2 ،الأردن 2016.
- 18- خضير كاظم حمود :السلوك التنظيمي ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،ط1،الاردن ،2002.
- 19- دمري احمد: المساهمة في دراسة ظروف العمل ط1، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر د-هـ.
- 20- راند يوسف الحاج :إدارة السلوك الإنسانية والتنظيمي ،دار عياد للنشر والتوزيع 1 ،عمان 2008.
- 21- شلبي واخرون :ادارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات العصر ط1، ودار الفكر للنشر والتوزيع عمان، 2010.
- 22- صلاح الدين عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ،الدار الجامعية ،ط1،الاسكندرية.
- 23- صلاح الشناوي: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ط1 مؤسسه شباب الجامعة الاسكندرية 2004.

- 24- عامر إبراهيم قندجي: البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية و الغلكترونية ،دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع طبعة عربية ،عمان 2008.
- 25- عبد الرحمان عبد الله الواصل: البحث العلمي و خطواته و مراحلہ ،وزارة المعارف المملكة العربية السعودية ،1999.
- 26- عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال ط1، دار راتب الجامعية، لبنان، 1997.
- 27- عبد الله مجدي احمد محمد: السلوك الاجتماعي وديناميته ،دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر . 2008.
- 28- عبده ،فاروق فليب والسيد محمد عبد المجيد: 2014 السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014.
- 29- عيسوي عبد الرحمان محمد : علم النفس و الإنتاج ،دار النهضة العربية للطباعة و النشر ،بيروت ،لبنان 1982.
- 30- محمود سليمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، دار وائل النشر والتوزيع ،ط1، الاردن عمان، 2002.
- 31- مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، ادارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع ط3 ،عمان ،2000.
- 32- مورييس أنجلس :منهجية في العلوم الإنسانية ،ترجمة بوزيد صحراوي ،دار القصبه ،ط1،الجزائر ،2006.
- 33- هيثم الهاني:الإدارة بالحوافز الحوافز ،والمكافآت دار كنوز للناظور والتوزيع بدون ط ع عمان ،2007.

- 1- إخلاص عبد الله مرعي القرعان: السعادة المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين مع اطفال التواعد في الاردن ،رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، في الادارة التربوية ،جامعة البيت، كلية العلوم التربوية، قسم الادارة التربوية، و الاصول 2016.
- 2- براكنة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة، وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع الديموغرافيا، تنظيم وعمل جامعه الحاج لخضر بيتنا 2011 -2012.
- 3- بوشخي عائشة: العمل الجماعي لماذا وكيف التدريب التعاوني الملتي الوطني تفعيل دور البشرية، في المؤسسة الاقتصادية الواقعة، والتحديات، جامعه ابو بكر بلقايد، تلمسان.
- 4- سالي علي محمد حسن ،العلاقة بين ابعاد تمكين العاملين و درجات الرضا الوظيفي ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة لاعين شمس ،القاهرة ،2000.
- 5- سلمى الأحمر: تحليل اثر تهيئه ظروف العمل على أداء هيئه التمريض المؤسسة الاستشفائية العمومية ،محمد الصديق ،جيجل ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية ،قسم علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية 2012- 2013.
- 6-- شنوقى نور الدين :فعالیه نظام الحوافز على الكفاية الإنتاجية رسالة ماجستير جامعه الجزائر .
- 7- علي موسى حنان :الصحة والسلامة المهنية واثروا على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكره، ماجستير تخصص تنظيم عمل جامعه منتوري، قسنطينة، 2007
- 8- قويسم سارة: الراحة في العمل لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية، وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية والتنظيمية، دراسة ميدالية بالمؤسسة المن هائيه، لولاية سكيكدة، قسم علم اجتماع وطلوعات مقدمة ،شهادة الدكتوراة، 2020 -2021
- 9- مجيد جاسم :الإدارة الحديثة والنظام الالكترونية ،مؤسسه شباب الجامعة من 2005.

- 10- مشرور محمد الأمين حسين اسحاق: رفاهية في العمل والوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية، المنطقة الوطنية حول الرفاهية ،والمستوى المعيشي ،جامعة معسكر 2019.
- 11- محمد الأمين مشرور ،حسين بوتلجة:أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية ،دراسة ميدانية على عينة من الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية معسكر 2020.
- 12- منى بن شريف: علاقة العمل الجماعي بالرفاهية في العمل مذكوره مقدمه لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل جامعه محمد بوضياف بالمسيلة كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم اجتماع 2021 2020
- 13- هاني محمد بلال عبد الشكور: تأثير روحانية مكان العمل وسلوك مشاركة المعرفة أغنية البقاء في العمل دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ المعهد العالي العلوم الإدارية بالمنزلة ،جمهورية مصر العربية، ديسمبر 2022.
- 14- هند نبيل ياسين الدماغ :الوعي بالذات والاجهاد النفسي، وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية، في محافظات غزة، مذكوره مكمله للحصول على درجه الماجستير،كليه التربية، جامعه الأقصى ،غزة 2022

4/ المجالات:

- 1- حسين بوتلجة محمد الأمين :مشوار مجلة الوقاية و الارجوفوجيا، جامعة الجزائر، 12 رفاهية في مكان العمل، الصحة العامة، لموارد البشرية، دراسة ميدانية على عينة الممرضين عاملين بالمؤسسات العمومية الاستكشافية لولاية، معسكر ،مجلد العدد 1
- 2- خلف جمعه جاسم، ابعاد الاغتراب المؤسسي عند جماعات العمل، دراسة ميدانية في مصنع البان، الموصل و الات الجاهزة ،مجال الدراسات موصلية، 2011

قائمة المراجع:

3- عثمان محمود :التواصل عبر الانترنت وعلاقته بالاتجاه نحو التعلم النقال والرفاهية النفسية لدى طلاب

كلية التربية النوعية، مجله العلوم التربوية، 2018

4- كامل مصطفى البكري سونيا: دراسة تحليلية ،رضا الوظيفي، الأعضاء، هيئة التدريس بجامعة، القاهرة

،مجلة الادارة ،مجله 23 ،عدد 1 جويلية 1991.

5/المقالات:

1-- زويتي سارة: واقع الرفاهية في العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، سكيكدة،

اطلع عليه يوم 28 ديسمبر 2022 على الساعة 20.01د

2- مقال " معنى الرضا الوظيفي " ،منشور في businessman.nagmentides.com،اطلع عليه 20

12- 2022.

6- المواقع الإلكترونية:

-kewin thomom : well beigat work .op.cit.p12.

-spreitze , gretchen and kizilces, markand naxan , stefhen

-Admiensional analyse of the relationship between psychological empouwerment and effectiveses , satisfaction, and strain ,journal of management , val ,23, no, 5,p142.

-the importance of lapinassions the Works place , leaclingteams ,retrived 15-06-2020 edided .

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد *الطارف*

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع

**** ماستر 2 ****



استمارة بحث بعنوان:

الرفاهية في مكان العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

***** جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف- *****

تحت إشراف الأستاذة):

د. زويني سارة

من إعداد الطالبات:

- كريمة زياني

- ريم لعبيدي

ملاحظة: إنَّ الاجابات التي ستدلون بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث ونرجو أن تكون الاجابة تعبر عن واقع تجربتكم.

نرجو منكم وضع علامة (*) في المكان المناسب لها واختيار جواب واحد لكل سؤال.

السنة الجامعية 2022 / 2023

❖ المحور الأول: بيانات شخصية حول المبحوث

1- الجنس:

✓ ذكر أنثى

2 - السن:

✓ من 20 إلى 29 سنة

✓ من 30 إلى 39 سنة

✓ من 40 إلى 49 سنة

✓ 50 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي:

✓ متوسط ثانوي جامعي دراسات اخرى

4- الأقدمية في العمل:

✓ أقل من 5 سنوات

✓ من 5 إلى 10 سنوات

✓ من 11 إلى 16 سنة

✓ من 16 فما فوق

❖ المحور الثاني: السعادة المهنية والرضا الوظيفي

5- هل توفر لك مؤسستك حوافز مادية ؟

✓ نعم

✓ لا

6- هل تشعر بالراحة والاطمئنان في ممارسة عملك ؟

✓ نعم

✓ لا

7- هل هناك علاقات ثقة داخل محيط عملك ؟

نعم ✓

لا ✓

8- هل تجد تقدير من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي ؟

نعم ✓

لا ✓

9- هل هناك صعوبات تواجهك يوميا في مكان عملك تؤدي إلى عدم رضاك ؟

نعم ✓

لا ✓

10- هل هناك جو من المحبة بين زملائك في العمل ؟

نعم ✓

لا ✓

11- هل توفر وظيفتك فرصا لتأمين مستقبلي من خلال (التقاعد، صندوق التكافل، تعليم

الأبناء، التأمين الصحي) ؟

نعم ✓

لا ✓

12- هل هناك مرونة في اتخاذ القرارات من قبل مسؤولك في العمل ؟

نعم ✓

لا ✓

13- حسب رأيك هل توفر مؤسسة عملك ظروف عمل بحيث يشعر العاملون بالأمان والثقة

المتبادلة بين أطراف العمل ؟

نعم ✓

لا ✓

14- إذا كانت الإجابة ب نعم علّل:

.....
.....

15- هل أنت راض عن بيئة العمل (المكان) ؟

راضي ✓

غير راضي ✓

16- في حالة عدم رضاك عن بيئة العمل (المكان) ما الذي يزعجك ؟

الضوضاء ✓

التهوية ✓

درجة الحرارة ✓

الرطوبة ✓

❖ المحور الثالث: الراحة النفسية والرضا الوظيفي للعمال

17- هل تحتوي مؤسستك على برامج ترفيهية ؟

نعم ✓

لا ✓

18- إذا كانت الإجابة ب نعم ما نوعية هذه البرامج ؟

.....
.....

19- هل تشعر بالطمأنينة على صحتك النفسية في المؤسسة التي تعمل بها ؟

نعم ✓

لا ✓

20- هل هناك جو داخل محيط عملك يزرع فيك حب العمل ؟

نعم ✓

لا ✓

21- هل تتناسب ساعات عملك مع مجهوداتك ؟

نعم ✓

لا ✓