



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غارداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

القسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



مستوى التكم في الضغوط المهنية وعلاقته بقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قن في بكير غارداية

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل
والتنظيم تسيير الموارد البشرية

اشراف الاستاذ
د. عبد الرحمان بقادير

من إعداد الطالبتين
• أسماء عكيف
• جهاد ربيع

السنة الجامعية: 2021/2020



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة غارداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

القسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



مستوى التذكر في الضغوط المهنية وعلاقته بقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قنفي بكير غارداية

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم تسيير الموارد البشرية

اشراف الاستاذ

د. عبد الرحمان بقادير

من إعداد الطالبتين

• أسماء عكيف

• جهاد ربيع

السنة الجامعية: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة

في مسيرتنا الدراسية بذكرتنا هذه لثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما وأدامهما نورا لدربي
لكل العائلة الكريمة التي ساندتني وخطت معي خطواتي، ويسرت لي

الصعاب، إلى إخوتي وأخواتي

إلى أستاذي الكريم عبد الرحمان بقادير، إلى أساتذتي

وأهل الفضل عليّ، إلى سندي في هذا العمل أسماء عكيف

إلى صديقتي صبرين وأمال

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل

سائلة الله العليّ القدير أن ينفعنا ويمدنا بتوفيقه

جهاد ربيع

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة

في مسيرتنا الدراسية بذكرتنا هذه لثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله ورعاهما وأدامهما نورا لدربي

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني وخطت معي خطواتي، ويسرت لي

الصعاب، إلى أخي عبد الرزاق

إلى أستاذي الكريم عبد الرحمان بقادير، إلى أساتذتي

وأهل الفضل عليّ، إلى سندي في هذا العمل جهاد ربيع

إلى صديقتي زهرة وأمال

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل

سائلة الله العليّ القدير أن ينفعنا ويمدنا بتوفيقه

أسماء عكيف

شكر و عرفان

قال تعالى:

{لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ}

صدق الله العظيم

لا يسعني بعد أن أنجزنا هذه الدراسة بعون الله وتوفيقه، إلا أن نثقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان بالفضل الكبير لأستاذ عبد الرحمن بقادير، الذي أشرف على هذه المذكرة وتحمل جهدا وعناء، فحرص على قراءة كل كلمة فيها، ومناقشة جميع أفكارها حتى خرجت بأحسن حلة.

وشكرنا واحترامنا لأعضاء لجنة المناقشة.

كما نثقدم بجزيل الشكر والعرفان للأساتذة والمدرسين في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة غرداية.

وجزيل الشكر وعظيم الامتنان لكل من كان عوننا لنا ومن ساعدك من قريب أو من بعيد بالنصيحة والعون في سبيل إنجاح هذا العمل.

الملخص بالعربية:

الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه وما يعانیه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحها المعنوية وبالتالي مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل بها.

بشكل عام حاولت الدراسة الإجابة عن تساؤل التالي : ما مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بقييم العمل لدى عمال المؤسسة الإستشفائية غرداية ؟

وتم إختيار هذا الموضوع لأنه يمس جانب من جوانب التنظيم كما أنه يندرج تحت إهتماماتنا كمتخصصين في علم النفس عمل وتنظيم تسيير الموارد البشرية. حيث تكمن أهميته في خصوصية قويم العمل لدى عمال المؤسسة الإستشفائية وما يتعرضون إليه من معيقات تنظيمية خاصة الضغوط المهنية. ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة :

المستويات الخاصة بضغط المهنية التي يواجهها أفراد العيانة كانت متباينة بشكلها العام متوسطة.

وجود علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية وقويم العمل لدى عمال المؤسسة الإستشفائية قضي باكير غرداية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، قويم العمل، العمال ، المؤسسة الاستشفائية قضي بكير..

Summary :

The employee or worker is the basis for the success of any organization through the work he performs and the amount of effort he replaces, as he is the only one capable of managing other resources in the organization, which necessitated attention to him and follow-up on his level of performance and the pressures he suffers from at work in a way that leads to raising its morale and thus the level of his performance and the performance of the organization that works at In general, the study attempted to answer the following question: What is the level of occupational stress control and its relationship to work values among the workers of the Ghardaia Hospital?

This topic was chosen because it touches on an aspect of organization as it falls under our interests as specialists in the psychology of work and organization of human resources management. Its importance lies in the specificity of the work values of the hospital workers and the organizational obstacles they are exposed to, especially professional pressures. To this study The levels of occupational pressures faced by the members of the sample were varied, in general, average.

The existence of a correlation between occupational pressures and work values among the workers of the hospital institution, Bakir Ghardaia.

Keywords: Occupational pressures, work values, workers, the hospital institution Ghadhi Bekir..

الصفحة	قائمة المحتويات
أ	إهداء
ب	شكر وعرفان
ج	ملخص الدراسة باللغة العربية
د	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية
هـ	فهرس المحتويات
01	مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

04	1. تحديد الإشكالية:
04	2. تساؤلات الدراسة
05	3. فرضيات الدراسة
05	4. أهداف الدراسة
06	5. أهمية الدراسة
06	6. أسباب إختيار الموضوع
06	7. تحديد مفاهيم الدراسة
07	8. دراسات سابقة
11	9. خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

13	تمهيد
14	1- مفهوم الضغوط المهنية
15	2- عناصر الضغوط المهنية
17	3- أهمية دراسة الضغوط المهنية
19	4- مراحل الضغوط المهنية
20	5- أنواع الضغوط المهنية
22	6- عوامل الضغوط المهنية
27	7- مصادر الضغوط المهنية

34	8- آثار الضغوط المهنية
36	9- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية
39	10- نظريات المفسرة للضغوط المهنية
42	خلاصة:

الفصل الثالث: قيم العمل

44	تمهيد
45	1- مفهوم القيم وتطوره
47	2- تعريف قيم العمل
48	3- أهمية قيم العمل
49	4- انواع قيم العمل
50	5- مصادر قيم العمل
52	6- العوامل المؤثرة في تعزيز قيم العمل
52	7- نظريات قيم العمل
55	8- قيم وأخلاقيات العمل
56	خلاصة

الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية

58	تمهيد
59	منهج الدراسة
59	الدراسة الاستطلاعية
64	أدوات جمع المعلومات الأساسية
64	عينة الدراسة
65	الأساليب الإحصائية
65	إجراءات التطبيق الميداني
66	خلاصة

الفصل الخامس تحليل الجداول

68	عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
----	-------	---------------------------------

68	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
69	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
69	عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
70	عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
70	عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة
71	عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة
71	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثامنة

الفصل السادس

75	مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول
77	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
78	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
80	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
82	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
86	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة
87	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة
88	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة
91	الاستنتاج العام
94	قائمة المصادر المراجع

الملاحق

مقدمة

تسعى المؤسسات الحديثة الى المحافظة على مكانتها والاستمرارية، والبقاء خاصة ونحن في عصر المنافسة الشديدة حيث لا يكفي الاداء العادي لمواجهة تلك المتطلبات . وليس السعي نحو امتلاك المواد الطبيعية او راس المال وتكنولوجيا الحديثة بل يتعداه الى ضرورة توفير نوعية معينة من موارد بشرية والتي يستخدمها في تحسين الاداء، لان الموارد البشرية تبقى موارد اكثر اهمية. حيث اصبح يسمى الراس "المال الفكري" ولذلك لا بد لها ايضا من حسن استقطابه بطريقة دقيقة ثم الاشراف عليه من حيث المراقبة والارشاد والتدريب وابعاده عن اي شعور بالقلق والتوتر الناجم عن عدد من المتغيرات التنظيمية وبخصوص الضغوط المهنية بمختلف المصادر و الانواع.

فقد اشارات جملة من الدراسات الى صعوبة وجود وظيفة او مهنة خالية من الضغوط ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة الى اخرى ومن شخص الى اخر . وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن الاخرى وإختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص الى اخر نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود افعالهم تجاه المواقف الضاغطة. (عسكر، 1988، ص 57-58). لذلك حظي موضوع ضغوط العمل أو ما يسمى بضغوط المهنية باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة نذكر منها دراسة وهف بن علي القحطاني (2000) ودراسة نضال عواد ثابت (2003) ودراسة عماد الكحلوت ونصر الكحلوت (2006). وذلك بعد ان تبين لها انها تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية. فالضغوط المهنية لها اثار نفسية وبدنية ضارة، إضافة إلى أن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى التحكم في قيمهم العملية المثلثة في انخفاض الانتماء للوظيفة وارتفاع معدل الغياب والتسرب الوظيفي وزيادة الأخطاء.... الخ (حجازي جمال طاهر، 2002، ص 450-516)

ولا شك ان تعرض العمال لمصادر الضغوط المهنية يعتبر من الاسباب الرئيسية ومعاناتهم النفسية بصفة خاصة ومن الاسباب المهمة لاختلال المؤسسات الإستشفائية (نظام الصحة) بصفة عامة. وفشل مؤسسة الاستشفائية في تأدية مهامها. فمهما طورنا وغيرنا في سبيل الاحسن في العامل البشري (العمال) الركيزة الاساسية في ذلك. لذلك جاءت هذه جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير

غرداية وعلاقتها بقييم العمل، وقد ركزنا فقط على عدد منها دون غيرها والمتمثلة في عبء الدور وغموض وصراع الدور لاعتقادنا بأنها هي الأكثر تأثيراً.

قسمت الدراسة إلى أربعة فصول: ثلاثة فصول في الجانب النظري وفصلان في الجانب التطبيقي وقد جاء في الفصل الأول والذي يندرج تحت عنوان الإطار التمهيدي لدراسة الذي تضمن كل تحديد اشكالية الدراسة، وفرضيات الدراسة، اسباب اختيار الموضوع، اهداف الدراسة، مفاهيم اساسية لدراسة، الدراسات السابقة وتقييمها، اما الفصل الثاني، فيتمثل في الخلفية النظرية لضغوط المهنية ويتضمن مفهوم وعناصر واهمية ومراحل الضغوط المهنية ومصادرها بالاضافة الى اثار ونضرياتها

الفصل الثالث الجانب النظري يحوي الخلفية النظرية لقيم العمل وجاءت عناصره كالتالي:

تعريف قويم العمل واهميتها وانواعها وعوامل المؤثرة فيها وقويم واخلاقيات العمل .

والفصل الرابع مخصص لمؤسسة الاستشفائية وعمال الاداريين والاطباء وعمال الشبه الطبي:

والتي تتضمن مهام ووظائف كل من المؤسسة وعمال وكذا اهداف المؤسسة وتنظيمها وكما وضحتنا اهمية تكوين وخصائص العامل الناجح والعراقيل التي يواجهها العامل .

اما بالنسبة للجانب الميداني للدراسة فقد قسم الى فصلين: اي الفصل الخامس حسب ترتيب

فصول الدراسة فيتمثل في اطار المنهجي للدراسة ويجوي جميع الاجراءات المنهجية التي اعتمد

عليها من طرف مجموعة البحث، وهي التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة (البشري،

الزماني ومكاني)، ثم المنهج المستخدم في دراسة، وادوات جمع البيانات الميدانية (المقابلة استمارة،

الاستبيان) فعينة الدراسة وصعوبة الدراسة و اخيرا اساليب الاحصائية المستخدمة

اما الفصل السادس والآخر تحت عنوان تحليل وتفسير النتائج الدراسة وتتفرع ضمنه العناصر

تتمثل في تحليل نتائج البيانات. مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات، والنتائج العامة لدراسة

واخيرا كانت خاتمة موضوع الدراسة ككل بالاضافة الى قائمة المراجع و الملاحق .

الفصل الأول

الإشكالية:

إن للعمل قيمة معنوية، فهو يشكل كيان الإنسان ويعطيه هدفاً سامياً لوجوده في الحياة، فقيمة العمل تمنح الشخص مهابةً واحتراماً في قلوب الآخرين، لأن الشخص الذي يأكل من عمل يده وعرق جبينه ينال احترام الناس وتقديرهم.

إن دراسة الضغوط المهنية ولما لها من آثار سلبية على عمال المؤسسة الاستشفائية على حد سواء وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر قيم العمل الذي يعد مطلباً هاماً وأساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة الاستشفائية خاصة عندما تكون الضغوط المهنية مرتفعة فإن عنصر قيم العمل يتأثر على مستوى المهنة عندما يواجه العمال ضغوط مهنية ذات أثر سلبي مما يؤدي إلى العديد من المشكلات منها مشكلة انخفاض قيم العمل حيث تتمثل مصادر الضغط المهني في عوامل متعلقة ببيئة العمل داخل المؤسسة قيد الدراسة.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية للإلقاء الضوء والكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة قضي بكير غرداية، وهو ما يمثل مشكلة الدراسة الحالية:

تساؤلات الدراسة:

- 1 - ما مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية؟
- 2 - هل هنالك علاقة ارتباطية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟
- 3 - هل يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف متغير الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟
- 4 - هل يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف بمتغير الوظيفة لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟
- 5 - هل يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية باختلاف بمتغير الحالة الاجتماعية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟

- 6 - هل يختلف مستوى التحكم في قيم العمل باختلاف متغير الجنس لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟
- 7 - هل يختلف مستوى التحكم في قيم العمل باختلاف متغير السن لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟
- 8 - هل يختلف مستوى التحكم في قيم العمل باختلاف متغير الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير؟

فرضيات الدراسة:

- 1 - هناك علاقة إرتباطية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 2 - يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغير الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 3 - يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغير الوظيفة لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 4 - يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغير الحالة الإجتماعية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 5 - يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغير الجنس. لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 6 - يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغير السن لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.
- 7 - يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغير الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق جملة من الأهداف هي:

- التعرف على مفاهيم قيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير بغرداية.
- الاطلاع على مؤشرات قيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير بغرداية.
- إجراء بحث علمي أكاديمي.

- التعريف بالمفاهيم الأساسية للضغوط المهنية لدى العمال وكيفية التعامل معها في المؤسسة.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، إذ يعد موضوع الضغوط المهنية وعلاقته بقيم العمل من الموضوعات الحيوية التي تشهد اهتماماً كبيراً، وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع، إلا أنه لا يزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات. كما تمتاز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بتناولها موضوعاً يمثل مستوى التحكم في الضغوط المهنية وعلاقته بقيم العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية قضي بكير بغرداية، كونها تؤثر في سلوك العامل اخلاقياً واجتماعياً، مما يجتم ضرورة الاهتمام الجدي بمثل هذه المواضيع التي أثبتت فعاليتها في تحقيق استمرار وبقاء المؤسسات، ويساعدها على مواجهة التحديات التي تعترضها.

أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة أسباب تدفع بالباحث للخوض في موضوعه، وتختلف هذه الأسباب من باحث إلى آخر وفي هذه الدراسة كان الأسباب التالية:

- التعرف على الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- التعرف على طبيعة عمل الموظفين داخل المؤسسة محل الدراسة
- أهمية قيم العمل في حياة الإنسان وتطور الأعمال التي تقوم بها ونقترجها.
- قلة الإهتمام بموضوع الضغوط المهنية على مستوى المؤسسة محل الدراسة
- توافق موضوع الدراسة مع مجال التخصص.
- قلة الدراسات في هذا الموضوع وربط المتغيرين المختارين في حدود معرفة الباحثين.

تحديد مفاهيم الدراسة.

مفهوم ضغوط العمل: هناك الكثير من تعاريف ضغوط العمل النظرية نذكر منها:
هي ضغوط العمل التي ترتبط بضغوط الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، وأطلق عليها الضغوط الوظيفية أو الضغوط المهنية والتي غالباً ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه (عبد القادر أحمد سالم، 2007، ص9)
ويعرف بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل والتي تخلق تهديداً للفرد ويقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل البيئية (مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين (العميان محمود، 2004، ص160)

مفهوم قيم العمل: يعرف إجرائياً بأنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها الموظف المهني في مقياس قيم العمل أبعاده وهي: (العطاس، 2009، ص3)

أ - الابتكارية: ترتبط هذه القيمة بالمهنة التي تسمح للفرد بطرح أفكار ابتكارية جديدة، واكتشافها وتجريبها، وابتكار طرائق عمل جديدة.

ب - التقدير (الاعتراف): ترتبط هذه القيمة بمدى الاعتراف بأهمية الفرد، وتقدير الإدارة لمستوى جودة العمل، ومدى شعور الآخرين خارج العمل بإنجاز الفرد، وشعور زملاء الفرد في العمل بإنجازاته.

ج - المجهود البدني: تتعلق هذه القيمة بالمهنة التي تتطلب مجهوداً بدنياً كحمل الأشياء، أو العمل المكتبي، أو العمل اليدوي، أو المشاركة في الأنشطة والأعمال التي يمارسها الفرد كل يوم في عمله.

د - العمل الجماعي: تشير هذه القيمة إلى مدى استعداد الفرد للعمل مع زملائه وتقديم المساعدة والمشورة لهم، والتعاون مع الأقسام الأخرى في مكان العمل.

هـ - الاتصال الخارجي: ترتبط هذه القيمة بمدى القدرة على التعامل مع الآخرين، وتكوين اتصالات عامة خارج عمله، وإعطاء معلومات صحيحة للمستفيدين عن أهداف وخدمات جهة العمل.

و - علاقات العمل: ترتبط هذه القيمة بالمهنة التي تجعل الفرد يقدر مهنته ويجب زملائه في العمل ويتعرف عليهم ويشاركونهم الرأي والخبرة.

ز - العائد المادي: ترتبط هذه القيمة بالمهنة التي تحقق عائداً جيداً، وتمكن الفرد من الحصول على متطلبات المعيشة بيسر وسهولة.

ح - القيم الخلقية: ترتبط هذه القيمة بالمهنة التي تضع أولوية لأخلاقيات العمل، وتعتمد على ما يؤمن به الفرد من قيم وبالتالي يتولد لديه نوع من السلوك الخلقى المهني أثناء تأدية العمل.

الدراسات السابقة:

1 دراسة سميث وبروك (1992) هدف للكشف عن العلاقة بين ضغط العمل وعبء العمل والرضى الوظيفي، وتكون عينت الدراسة من (204) معلم ومعلمة من المعلمين والمعلمات في استراليا، وظهرت نتائج الدراسة أن ظروف العمل وأعبائه، تؤثر بشكل مباشر في

إحداث الضغط كما بينت نتائج الدراسة أن المتغيرات: الجنس، سنوات الخبرة ، المركز الوظيفي، العبء التدريسي تركيبة الصف، المدرسة، موضوع التدريس، وموضوع التدريس لها تأثير في إحداث ضغوط العمل. (سميث وبروك، 1992، ص31)

2 دراسة وهف بن علي القحطاني (2000) هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أهم العوامل المدرسية المؤدية إلى قصور أداء المعلمين في المدارس الابتدائية بالرياض، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن:

العوامل المدرسية المؤدية إلى قصور أداء المعلمين في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض اشتملت عليها الدراسة وقد حصلت على متوسطات حسابية تتراوح من (3.11-3.94) من أصل (5) درجات، وقد جاءت المرتبة حسب الأهمية على النحو التالي:
زيادة العبء التدريسي للمعلم، نقص الإمكانيات في المدرسة وتجهيزاتها، زيادة كثافة الطلاب في الفصول الدراسية، العلاقات الانسانية السلبية داخل المجتمع المدرسي، وأخيرا النمط الإداري. (محمد الصالح الحثروبي، 2012، ص22)

بعد قراءة هذه الدراسة تبين لنا أن هذه الدراسة اهتمت بالعوامل المدرسية المؤدية إلى

قصور أداء المعلمين وأهملت العوامل النفسية الاجتماعية مثل (المشاكل الصحية، الهموم الشخصية، مسؤوليات المالية، الهموم المستقبلية) فأیضا هذه العوامل تؤثر على أداء المعلمين.

3 دراسة **li Liu Wan (2008)**: بعنوان تأثير العوامل الديموغرافية لقيم العمل وتضميناتها

الإدارية، هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير العوامل الديموغرافية لقيم العمل وتضميناتها الإدارية، وتم اجراء مسح على 316 مشاركا، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى قيم العمل لديهم كان مرتبطا بزيادة العمر، والتعليم والمستوى الوظيفي والجنس، فكلما كان الموظف أقدم كانت قيم العمل لديه أعلى وكلما زاد مستوى التعليم الذي تلقاه الفرد زادت قيم العمل لديه، وكان معدل ادراك المديرين لقيم العمل أعلى من الرؤوسين، والذكور من الرؤوسين أعلى في ادراكهم قيم العمل من الاناث، وكشفت الدراسة أيضا أن متغير العمر، التعليم، الجنس هي مؤشرات هامة لقيم العمل لدى الرؤوسين.

4 دراسة شبي محمد السعيد (2017): بعنوان قيم العمل لدى أساتذة التربية البدنية

والرياضية للطورين المتوسط والثانوي في ضوء بعض المتغيرات ، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى قيم العمل بالنسبة لأساتذة التربية البدنية والرياضية للطورين المتوسط

والثانوي، والتعرف على درجة التفاوت في قيم العمل بين أساتذة التربية البدنية والرياضية بحكم اختلاف الطورين المتوسط والثانوي، ومعرفة وجود فرق بين أساتذة الطورين المتوسط والثانوي في قيم العمل، ومعرفة علاقة قيم العمل بمتغير الخبرة، تم اتباع المنهج الوصفي بالطريقة المسحية للتحقق من فرضيات الدراسة، وتمثلت عينة الدراسة في أساتذة التعليم المتوسط والثانوي بمدينة ورقلة، والتي بلغ عددهم 76 أستاذاً، وكانت النتائج كالتالي:

مستوى قيم العمل مرتفع عند أساتذة الطور المتوسط.

• توجد فروق في مستوى قيم العمل بين أساتذة التربية البدنية والرياضية للطور المتوسط والطور الثانوي لصالح أساتذة التعليم المتوسط.

• لا تختلف قيم العمل باختلاف الخبرة المهنية. (شي محمد، 1:2017).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة تفاوت في قيم العمل واقتصرت فقط على الطورين المتوسط والثانوي لمعرفة وجود الفرق بين الأساتذة بينما أهملت الطور الابتدائي الذي يضم أساتذة ذو مستوى من القيم وأيضاً اقتصرت على مستغبر واحد وهو متغير الخبرة حيث أهملت متغير السن لمعرفة مستوى قيم المعلمين.

5 - دراسة الشايب خولة (2018): بعنوان الممارسات التدريسية الإبداعية للأساتذة في

علاقتها بقيم العمل لديهم وبالقيادة التحويلية لدى مديرهم ، هدف البحث الحالي الى التعرف على مدى استخدام أساتذة التعليم الابتدائي للممارسات التدريسية الإبداعية، ومستوى قيم العمل لديهم، وكذا مدى ممارسة مديري المدارس الابتدائية للقيادة التحويلية، مع الكشف عن العلاقة التنبؤية بين الممارسات التدريسية الإبداعية وكل من قيم العمل والقيادة التحويلية، ودراسة أثر الجنس والخبرة المهنية والتخصص الدراسي على كل من الممارسات التدريسية الإبداعية والقيادة التحويلية وقيم العمل، ولتحقيق هدف هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وطبقت استبيان لكل المتغيرات طبق على عينة مكونة من (192) أستاذاً من أساتذة التعليم الابتدائي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم اختيار 3 مقاطعات من أصل 12 مقاطعة ببلديتي ورقلة والرويسات، وبعد معالجة البيانات احصائياً توصل البحث الى أن مستوى استخدام أساتذة العليم الابتدائي للممارسات التدريسية الإبداعية منخفض، وأن مديري المدارس لا يستخدمون أسلوب القيادة

التحويلية، وأن مستوى قيم العمل لدى أساتذة التعليم الابتدائي مرتفع ماعدا قيم الفخر بالعمل فهي متوسطة، وأن القيادة التحويلية لا تساهم في تنبؤ بالممارسات التدريسية البداعية، أما قيم العمل فقد ساهمت قيمة الفخر بالعمل فقط في التنبؤ بالممارسات التدريسية الإبداعية لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وأنه لا توجد فروق في استخدام مديري المدارس للقيادة التحويلية من وجهة نظر الأساتذة باختلاف جنسهم وخبرتهم المهنية وتخصصهم الدراسي والتفاعل بينها، ولا توجد فروق دالة في قيم العمل لدى الأساتذة التعليم الابتدائي تعزى لكل من الجنس والخبرة المهنية والتخصص الدراسي والتفاعل بينها. (الشاب، 2018: 1)

خلاصة الفصل:

لقد تضمن هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة ابتداءً من تحديد مشكلة وفرضيات الدراسة وضبط من أبعاد كل متغير كي يتمكن من دراستها، فالباحث لا يستطيع الاستغناء عن عناصر هذا الفصل كونه العصب الرئيسي للدراسة، فهو يلجأ إلى التعامل معه في جوانب كثيرة من البحث، بالإضافة إلى مجموعة الأطر الفكرية والنظرية التي عاجلت متغيرات ومؤشرات موضوع الدراسة التي ستدرج في الفصول اللاحقة لتكون بمثابة الدعامة الأساسية لخطواتنا من أجل تحديد معالم الدراسة.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية

تمهيد :

إن السمة التي تميز عصرنا الحالي تتمثل في التغير المستمر في شتى مجالات الحياة، وهذا التغيير قد أثر على حياة الفرد من جميع النواحي الفسيولوجية، النفسية والاجتماعية، وجعله يعيش حالة من الضغوط الخاصة في المجال المهني ، حيث أن هذه الضغوط المرتبطة بالمهنة لها تأثيراتها سواء كانت إيجابية أو سلبية في بيئة العمل إلا أنها تختلف في قوتها على حسب تحمل الفرد لها، وتغلبه على هذه الضغوطات الناجمة عن عدة مصادر فالتعرض لهذه المصادر وظهورها باستمرار وبصفة متكررة خاصة عند عمال المؤسسة الاستشفائية من شأنها أن تؤثر سلبا على أداء مهامه وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها.

1 مفهوم الضغوط المهنية :

تعريف L. Maunad 2001 أنها : "مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي، مما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أداءه (Mounad : 2001, p 282).

ما يلاحظ أن "L. Moumod" اعتبر وأكد أن مصدر الضغوط المهنية هي مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية وأهم المصادر الأخرى مثلاً المصادر المتعلقة بالفرد مثل عبء العمل الزائد والمهام المتزايدة والأخرى تعلق بجماعة العمل مثل العلاقات الإنسانية وافتقار تماسك الجماعة وعدم دعمها، وهناك العديد من مصادر نذكرها فيما يلي :

ويعرفها السيد عبد العالي (2002): "بأنها مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها" (عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، 2006، ص 216).

ثمة تعريفات مختلفة ومتعددة لموضوع الضغوط، حيث يراها جيبسون بأنها "استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة العمل أو مواقف أو حدث بيئي يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية (شاكر جابر الله، إباد فاضل، 2004، ص 28).

ويتفق الباحثين ماتسون وإيفانسيفيتش، مع هذا التعريف حيث يعرفان الضغط على أنه : "استجابة متكيفة تعدلها خصائص الشخص وعملياته النفسية والتي هي نتيجة عمل أو ظرف خارجي ينتج عنه خلل جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة (حسين حريم، ص 91).

من خلال تعريف جيبسون ومن خلال وجهة نظري أرى أن جيبسون اعتبر أن الضغوط هي استجابة متكيفة تعدلها فروق فردية والعمليات النفسية، أي أن الضغوط تختلف حسب الفروق الفردية والعمليات النفسية نتيجة العمل أو مواقف أو حدث خارجي فهنا اعتمد وأكد على الضغوط كذلك ثبتنا عن ظروف العمل وموافقة وهمش وأهمل أن الضغوط ناتجة عن ساعات العمل وحجم العمل وجماعات العمل هي كذلك تؤثر سلباً عن العمل

وقد عرفها الكبسي (2005) بأنها ظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية يتعرض لها العاملون داخل البيئة العمل فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية، ومشاعرهم وعلى أحاسيسهم

ومعنوياتهم لتنعكس بدوها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معا (الكبسي عامر خيضر، 2005، ص 10).

جاء في تعريف الكبسي للضغوط المهنية بأنها ظروف والأحداث والمواقف العادية للعاملين تؤثر سلبا على راحتهم النفسية.

فقد ركز على أن مصدر الضغوط في الظروف والأحداث والمواقف وأهم العوامل الشخصية والبيئية أو حجم العمل.

يرى السيد عبد العالي بأن الضغوط هي مجموع التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف بحيث هنا ركز على التغيرات الفسيولوجية الجسمية والنفسية وأهم العوامل المتعلقة بالعمل وظروف العمل مثل طبيعة العمل وساعات العمل... الخ، الذي يعد أهم المصدر مؤثرا على أداء العمل للموظف.

وفي السياق قدم هيجان تعريفا لضغوط العمل بأنها "تمثل تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية، تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سلمية ([http.P//wwwat.out-sante.com](http://wwwat.out-sante.com)).

ومن خلال ما سبق عرضه من تعريفات يمكننا القول أن الضغوط المهنية هي عبارة عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي أو النفسي تحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو توترا، أو نتيجة للخصائص التي تسود بيئة العمل.

2 عناصر الضغوط المهنية :

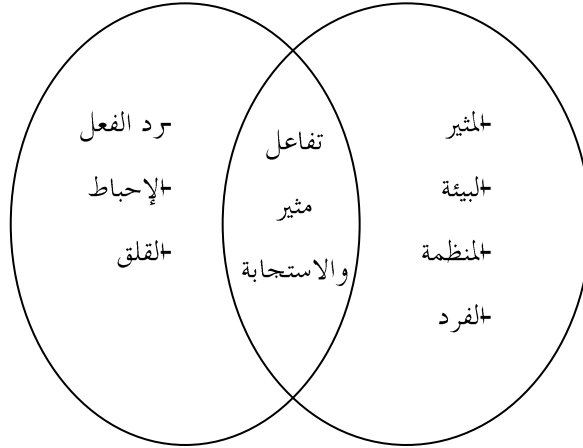
توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها سيزلاقي وإلاس في ثلاثة عناصر أساسية هي : المشير الاستجابة والتفاعل (أندرودي سيزلاقي ماركجي، 1991، ص 180)

1 عنصر المشير : يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن المشاعر الضغوط المهنية، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2 عنصر الاستجابة : يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

3 عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة

الشكل (1) : عناصر الضغوط المهنية



المصدر: عبد الباقي، صلاح الدين سلوك الفعال في المنظمات الإسكندرية،

دار الجامعية (2004) ص 333

التعليق على الشكل :

إن خلال الشكل الموضح أنه يوضح لنا عناصر الضغوط المهنية، ينقسم إلى ثلاثة عناصر :

أولا : عنصر المثير

يتمثل في البيئة (العمل داخلي وخارجين، المنظمة، الهيكل التنظيمي) الفرد.

ثانيا : عنصر الاستجابة

تمثل الردود الأفعال النفسية والسلوكية.

ثالثا : عنصر التفاعل

تمثل التفاعل والتداخل والانسجام العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

3 أهمية دراسة الضغوط المهنية في المنظمة :

يتفق العديد من الباحثين حول أهمية دراسة الضغوط في عصرنا الحالي لما تتميز به من تغير وتقدم متسارع في وتيرة العمل ولكن تضمن المنظمة مشاركة فعالة وجادة لجميع أفرادها في العمليات الإنتاجية ينبغي أن تحتاط لمجموعة من الجوانب حددها الخضيرى (أحمد محسنى خيضر، 1991، ص 16-17) كمايلي :

- حماية متخذ القرار ومن ثم المنظمة ومن اتخاذ القرار الخاطئ ناجم من انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني، أو ناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجهه.
- توفر الظروف المناسبة والجو الصحي الملائم في بيئة العمل بالشكل التي يجعل لكل مسير جو عمل أفضل يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل سليم.
- تنمية مهارات التعامل والتوافق الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي توجه العاملين بالمنظمة وبالتالي تنمي مهارات عمليات الموارد البشرية (التخطيط، التنظيم، الرقابة، التدريب... الخ) في ظل السيادة جو من الضغوط المهنية لدى الموظفين. (أحمد محسنى خيضر، 1991، ص 16)

- المشاركة الإيجابية والبناءة في تدعيم روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين لما يسهم في رفع الروح المعنوية للعمال وتحسيسهم بأهميتهم في اتخاذ القرار الخاص بحضورهم ومستقبلهم الوظيفي والمهني.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية بشكل يضمن تنفيذ الخطط الموضوعية وتتحاشي الأخطاء الناجمة عن أي ضغط على متخذ القرار.
- تقليل الاتفاق على العلاج الصحي سواء النفسي أو العضوي الناجم عن الضغوط المهنية المؤثرة على التوازن الفرد النفسي والجسماني. (أحمد محسنى خيضر، 1991، ص 17)
- تجنب المؤسسة تكاليف اتخاذ القرار قد يكون غير سليم وما سترتب عليه من مصاريف لتعديله نتيجة القرارات تكون قد اتخذت تحت تأثير ضغط العالي.
- ومن خلال ما سبق نستخلص عاملين أساسيين دفعا بالعديد من المؤسسات على الاهتمام بموضوع الضغوط هما:

1 الآثار الصحية للضغوط على العاملين.

2 - الآثار السلبية للضغوط على المنظمة.

فيما يتعلق بالآثار العاملين فإن الإحصائيات والأبحاث المرتبطة بدراسة الضغوط المهنية تبين أن استمرار الضغوط يؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم رضائه عمله أو من ثم الوقوع في الاضطرابات العضوية والنفسية مثل الصداع، قرحة المعدة، ارتفاع الدم، إلى جانب الاضطرابات السلوكية كالقلق واللامبالاة والتوتر العصبي حيث يشير كل من جارلين، وورث وناتان أن 75% من المرضى المراجعين للأطباء في الولايات المتحدة الأمريكية يتكون من أمراض ناتجة عن الضغوط المهنية وتنحصر تلك الأمراض في القلق الخوف من المستقبل، العدوانية الزائدة اتجاه الآخرين، فقدان الثقة بالنفس الاكتئاب إلى جانب الاضطرابات النفس الجسمية (سعد الإمارة، 2001، ص 16).

وفي تقرير صدر عن مؤسسة كونفيروس يورد في كندا أشار إلى أن حوالي 80% من الموظفين الكندية يعانون من الضغوط والقلق بسبب محاولتهم الموازنة بين المطالب المتعارضة للأسرة والعمل (نجاح قبلان قبلان، 2004، ص 82).

أما فيما يتعلق بالتكاليف المرتبة عن الضغوط المهنية المنظمة، فهي تتعلق بالمشكلات المالية سواء على المستوى الوطني أو التنظيمي فيشير تيرمارس إلى أن الضغوط تكلف اقتصاد أمريكا الشمالية ما بين 100 و 200 بليون دولار في العالم، وقد بلغ حجم الإنفاق على علاج الأمراض القلق والقرحة المعدية الناتجة عن صعوبة التكليف مع الضغوط ما يقارب 45 مليون دولار (سمير أحمد عيسكر، 1988، ص 8).

أما أوروبا فإن خسارة ألمانية من المشاكل الصحية الذات الطبيعية الصحية والنفسية تقدر بـ 22 مليار دولار في العام، وفي بريطانيا تعاني 30% من القوة العمل من المشكلات الضغط النفسي والإحباط (عبد المنان، أكور، ص 23) إلى جانب ذلك فإن الحوادث التي تقع أثناء العمل تكلف اقتصاديات الدول أموالاً ضخمة خاصة فيما يتعلق بتأمين العمل أو التعويض عن الحالات والإصابات التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات.

4 مراحل الضغوط المهنية :

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملة الإصابة بضغوط العمل وهي على النحو التالي :

- المرحلة 01 : مرحلة التعرض للضغوط

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستبدل منها على التعرض للفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر : زيادة ضربات القلب، أرق، توتر الأعصاب، الضحك المستيري... الخ.

- المرحلة 02 : مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم، في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات، ويأخذ رد فعل أخذ الاتجاهين، إما للمواجهة في محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض أو أصيب بالضغوط (محمد إسماعيل بلال، 2005، ص 44).

- المرحلة 03 : مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، فإذا نجح في طلك قد يستقر الأمر وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

- المرحلة 04 : مرحلة التعب والإرهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد، نتيجة التكرار المقاومة ومحاولة التكيف، ويمكن الاستدلال إلى الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها : الإستياء من جو العمل انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية مثل: النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، الاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة، السكري.

الجدول (1) : يوضح مراحل الضغوط المهنية

(أنجرودي، سيزلافي، مارك جي والأس، 1991، ص 181)

المرحلة 03	المرحلة 02	المرحلة 01
الإرهاك	المقاومة	المستوى العادي للمقاومة
يعقب التعرض المستمر والمتصل بنفس عوامل الإجهاد التي أصبح الجسم متأقلماً معها في النهاية تستنزف طاقة التكيف.	في مرحلة الثانية يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف وتزداد المقاومة تتجاوز المستوى العادي.	يظهر الجسم التغييرات الخاصة بالتعويض لعوامل الضغط لأول مرة وتبدأ مقاومته في نفس الوقت.

- المرحلة الأولى : رد الفعل اتجاه الخطر (المستوى العادي للمقاومة).

- المرحلة الثانية : (المقاومة) التأكيد لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف وتزداد المقاومة.

- المرحلة الثالثة : (الإرهاك) الإجهاد إما أن الجسم يتأقلم أم يستنزف طاقة التكيف.

5-أنواع الضغوط المهنية :

تشكل الضغوط النفسية الأساس الذي تبني عليه الضغوط الأخرى وهو يعد العامل المشترك

في جميع هذه الأنواع سواء أكانت ضغوط الاجتماعية، المهنية، الإدارية أو الدرامية... الخ.

فالضغوط المترتبة عن العمل وتأثيراتها أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب

والملل التي تنتج القلق والإحباط حسب شدة أو الضعف الواقع الفرد وأن استمراره يؤدي إلى

تدهور صحة العالم الجسدية والنفسية وانخفاض وتيرة الإنتاج ونوعيته وزيادة الإصابات في العمل

والحوادث وارتفاع نسبة الغياب والتأخر عن العمل ويقسم الباحثون الضغوط المهنية تبعاً لنظرة

مصنفيها من حيث :

1 5-الجدول (2) : لآثار المترتبة عن الضغوط (سعد الآمارة، مرجع سابق، ص 04)

أ -الضغوط الإيجابية	ب - الضغوط السلبية
<ul style="list-style-type: none"> - ضرورة لكل الأفراد لتحقيق النجاح. - ضرورة لمتخذي القرار في المؤسسات. - تساهم في الحفاظ على حيوية ويقظة العمال من أجل كسر عامل الكسل والتخاذل. 	<ul style="list-style-type: none"> - تؤثر على صحة العامل ويطلق عليها اسم الأمراض السيكو سوماتية. - تسبب انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب. - تؤثر على متخذي القرار الإيجابي الواجب توفره من طرف المنظمة.

2 5-الجدول (3) : من حيث الفترة الزمنية

وهي الفترة التي تستقر فيها الضغوط المهنية من حيث الشدة ودرجة تأثيرها على صحة العامل النفسية والجسدية (نجاح قبلان قبلان، مرجع سابق، 82)

الضغوط البسيطة	الضغوط المتوسطة	الضغوط المضاعفة
تستمر في ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية.	تمتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيادة لشخص غير مرغوب فيه (مسؤول، رئيس)	تمتد من أسابيع إلى أشهر إلى سنوات تنتج من الأحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريع من العمل.

3 5-الجدول (4) : من حيث المصدر (نجاح قبلان، نفس المرجع، ص 8)

ضغوط ناتجة عن بيئة مادية	ضغوط ناتجة عن بيئة اجتماعية	ضغوط ناتجة عن خصائص شخصية
بسبب مستوى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة والتي لا يستطيع العامل مواكبتها والتكيف معها وكذا الواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.	تعبر عن المراحل التي يتفاعل فيها العامل مع زملائه في العمل.	وهي عبارة عن الخصائص الشخصية المتوارثة كالقلق، والأساليب الإدراكية.

6 عوامل الضغوط المهنية :

هناك مصادر متعددة من مناحي الحياة المختلفة في العمل، العلاقات الاجتماعية، والحياة العائلية والناحية المالية— الظروف العامة للمجتمع، الأحداث العالمية، والعادات السلوكية، تسبب الضيق والقلق والتوتر، والفرد في تفاعل مستمر مع أكثر من جانب، ويلعب إدراكه الشخصي الذي من خلاله يفسر وينقسم المواقف التي تواجهه دورا مهما في درجة العبء الواقع عليه من المصادر المختلفة، فهو يتأثر أكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة في أي لحظة في حياته (عسكر، 2003، ص 46).

6-1- العوامل المهنية :

في العمل الأخطار النفسية والاجتماعية هي مجموعة الظواهر المرتبطة بمحيط العمل التي من الممكن أن تظهر بسبب سوء التصميم، أو تنظيم العمل الذي يؤدي إلى غياب الاستقلالية وضغط مرتبط بالمواعيد، كثافة العمل المرتفعة، رتابة المهمة، الوقوع في مشاكل الفيزيولوجية (مثل الضجيج) كذلك التعرض إلى العنف المدني أو المعنوي في العمل خاصة الأشخاص التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين أو الزبائن، وأيضا التحرش المعنوي والوضعيات السيئة (خطر الطرد) من أجل إعادة الهيكلة التنظيمي للمؤسسة، تعدد العقود غير المضمونة، كذلك يمكن أن تكون بسبب أمراض القلب والشرايين أو الاضطرابات العظم عضلية (آلام : الأطراف العليا أو السفلى، الظهر، الرقبة) أو الأسباب النفسية كالقلق أو الاضطرابات الإحباط التي من الممكن أن تحدث أثناء أو بعد حادث صادم يؤدي في مكان إلى توقف العمل (yves8piens, 2008, p 95) يواجه كل أفراد المتعاونين على العمل معين ضغوط خاصة بهم.

الجدول (5) : ميزة منظمة الصحة العالمية

تسعة أنواع من الأخطار المرتبطة بها وهي كالتالي :

محتوى العمل	
طبيعة العمل	مهام ذات وتيرة واحدة، قليلة الإثارة، ليس لها معنى، غير ممتعة.
عمى عمل، إيقاع العمل	كثرة أو قلة النشاط (الفعل) وجود صعوبات ظرفية بكثرة.
ساعات العمل	ساعات العمل مضبوطة وطويلة، غير متوقعة وغير متوافقة مع الحياة الاجتماعية.
المشاركة والرقابة	نقص المشاركة في اتخاذ القرارات أو رقابة على طرق العمل.
تطور المسار المهني	عدم الاستقرار، قلة وضوح آمال الترقية والاعتراف الاجتماعي نظام تقسيم الأداء غير واضح أو غير عادل (فوق أو دون المستوى الكفاءة المطلوبة لمنصب العمل).
الدور داخل المنظمة	قلة وضوح الأدوار، عدة أدوار غير متوقعة، المسؤولية عن عدة أشخاص.
العلاقات بين الأفراد	نقص الاعتبار، من طرف المسؤولين سواء العلاقات بين الزملاء، إزعاج، تحرش العنف، عزل.
ثقافة المنظمة	سوء الاتصالات، عدم وضوح أهداف المنظمة.
الروابط بين الحياة المهنية وبين الحياة الخاصة	الصراع بين مطالب الحياة المهنية والحياة الخاصة، نقص الدعم من العائلة من أجل مشاكل العمل، قلة معرفة المشاكل الشخصية في العمل.

6-2- العوامل النفسية الاجتماعية لأفراد المنظمة :

حسب عسكر (2003) تعرف أيضا بالعوامل البيئية وتتفاوت مع المسؤوليات الحياتية اليومية إلى الأحداث والتغيرات التي تخبرها ببعديها السلبي والإيجابي، تنشأ هذه العوامل من التفاعل بين الإدراك وعمليات التأهيل الاجتماعي، وبعبارة أخرى من التغيير التقييم الشخصي للأحداث التي تقع ضمن مجالنا النفسي والاجتماعي.

تصنف هذه الأحداث كمايلي :

- المشاكل الصحية، المرض العضوي القلق حول العلاج الطبي والتأثيرات الجانبية للأدوية.
- مشكلة الوقت إنجاز أمور أكثر مما يسمح به الوقت المتاح للفرد مسؤوليات متعددة، ودعم وجود وقت كافي.
- هموم الشخصية : الوحدة والخوف من المواجهة والمسؤوليات.
- البيئة : المشكلات الاجتماعية والأخلاقية، ضحيج حركة المرور.
- المسؤوليات المالية : سداد القروض.
- هموم العمل : عدم الرضا، انخفاض الدافعية، العلاقات السلبية مع زملاء العمل.
- هموم المستقبلية : الضمان الوظيفي، احتمال تدهور الحالة الصحية، التقاعد (عسكر، 2003، ص 81).

وضمن إطار العوامل النفسية الاجتماعية تناول عسكر أربع عوامل منها اليأس أن نذكرها باختصار وهي :

- 1- التكيف : تعتمد صحة الفرد العامة على الاحتفاظ بتوازن الجانب العقلي والبدني، فالجسم بطبيعته يعمل جاهدا وبصورة مستمرة للاحتفاظ بهذا التوازن في مواجهة التغيرات الجبائية، وتكمن الخطورة في أن هذه التغيرات من شأنها إحداث خلل في التوازن الكيميائي والدهني وإجبار الجسم على اللجوء إلى عملية التكيف للاحتفاظ بذلك التوازن.
- 2- الإحباط : يشعر الفرد عادة بالإحباط في حالة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف شخصي أو في حالة شعور بالعجز عن القيام بأي عمل لتغيير الموقف المرغوب فيه، وفي الغالب يتجسد رد الفعل في انفعال الغضب، ومن الطبيعي أن يصاحب ذلك إنوزات للهرمونات التي ترتبط بالمواقف الضاغطة (عسكر، 2003، ص 82-88).
- 3- زيادة العبء : تستخدم هذه العبارة بالتبادل مع عبارة المثيرات والتي تشير إلى زيادة المتطلبات على قدرات الفرد لمواجهتها، ويتمثل ذلك في عوامل مثل عدم وجود وقت كافي لإنجاز المتطلبات زيادة المسؤولية، المحاسبة، عدم وجود دعم أو مساندة اجتماعية، والتوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد في ما يتوقعه من مردود عمله أو نوعية السلوك من أصدقائه.

4- الحرمان الحسي قلة الإثارة : مثلما تؤدي زيادة المثيرات أو زيادة الحمل إلى خيبة غير سارة ومن ثم تصبح من مصادر الضغوط، ينطبق القول نفسه على قلة الإثارة، وعادة تشتمل قلة الإثارة في المهام الروتينية التي لا تتطلب مجهودا فكريا أو بدنيا من الفرد.

فالفرد الذي يجد نفسه يزاول عملا متكررا خال من الإثارة، يفقد الرغبة في الأنشطة اليومية، يجد نفسه منهمكا خلال العمل اليومي، يؤدي عملا أقل من قدراته يجد حياته مملة، يشعر بالقلق بسبب فقدان الإثارة، يشعر غالبا بالملل، يكثر من أفلام اليقظة خلال اليوم، ويشعر بالوحدة مثل : هذا الفرد يعاني من الحرمان وقلة الإثارة أو الاستشارة (عسكر، 2003، 89-93).

6-3- العوامل الشخصية للضغوط المهنية :

ويقصد بها بالعوامل الشخصية للضغوط المهنية تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته، كالوراثة البيئية التي عاش فيها وتربي إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب الوعي الفردي بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته سواء كان ذلك في نطاق العمل أو خارجه، ومن أبرز العوامل التي تتعلق بمصادر الشخصية العناصر التالية : (عسكر، 2003، ص 94).

1 غط الشخصية:

أدت التي قام بها الدكتور راي رونغان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي بمستشفى سان في الستينات الميلادية، إلا أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل الدم، تدعى أنماط سلوك الشخصية، و تم تصنيفها إلى نمطين هما : (نمط الشخصية أ، نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة بمباشرة بأمراض القلب والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول.

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام، والتنافس والمثابرة، والنشاط الزائد، وكثرة الحركة، والإقبال على العمل، ولكنه يتحدث بانفعال يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور يكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بأمراض

القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع، ومسترخي الأعصاب ويتميز بحساسية الطباع، والتفوق العلمي لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) إلى فئتين : الفئة الأولى وهي الشخص الذي يرى نفسه محور السكون فيستخدم عبارة أنا أفعل – أفا أهتم – أنا اعتقد – وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض من القلب ونوبة القلب، أما الفئة الأخرى التي تتحدث كثيرا عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرض لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصين (ب)، حيث يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إراحتهم وذلك حسب نظرة الفرج لشخصيته ولذاته. (عسكر، 2003، ص 95).

2- الجنس :

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة الضغوط العمل، لا سيما على زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل والتي يختلف موقفها الاجتماعي الوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمترل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الطبي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا. (عسكر، 2003، ص 96).

3- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل :

تحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين القدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية للضغوط المهنية، ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك المهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهته متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر على الضغوط المهنية ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة

السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدتهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها. (عسكر، 2003، ص 98).

4- الحالة النفسية والبدنية :

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات الضغوط المهينة التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقها الله بها، كما يربط الكثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأً كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم بالمرض، وقد يؤدي هذه الحالات إلى إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات الدينية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع الدم، زيادة معدل التنفس وتصيب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية. (عسكر، 2003، ص 100).

7- مصادر الضغوط المهنية :

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرج عديدة ومتنوعة، فمن هذه العوامل والمؤثرات ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد، أو خدماته العمل الذي ينتمي إليها، ومن العوامل ما يتعلق بالمنظمة، كما أن حياة الفرد قد تسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد وفي ما يلي أهم مصادر الضغوط المهنية : (حريم، 2009، ص 332).

(أ) - مصادر تتعلق بالفرد: أهمها:

- عبئ العمل الزائد كثيراً أو قليل جداً.
- ضغوط زمنية، وجوب إنجاز الأعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي إشراف غير فعال.

- فقدن سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة.
- المسؤولية عن الناس،— بسبب وجود التفاعل الكبير مع الناس.
- مناخ عمل غي آمن.
- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
- غموض وتنازل الدور الذي يؤديه الفرد، عدم التأكد الفرد من الدور المتوقع منه أو قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.
- التغيير من أي نوع بخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي لأنه يتطلب التكليف.
- الإحباط (حريم، 2009، ص 336).
- وهناك ضغوط ناتجة وتنشأ لنوع الوظيفة، وفي الجدول التالي مثال يوضح بعض أنواع الأعمال وأسباب الضغط الناتج عن الوظيفة.

جدول رقم (06) يبين الضغوط التي من الممكن أن تسببها نوعية الوظيفة (خضير، 2009، ص 263)

أسباب الضغوط المرتبطة بها	نوع الوظائف
في المؤسسات التي تكون الأموال فيها هي المنتج الرئيسي يكون مستوى الضغوط المرتفعة سمة من السمات الدائمة، ولكما زاد تكسبات النقود محل التعامل كلما زادت الضغوط الملقاة على كاهل الموظفين.	المجالات المالية : المحاسبون المتعاملون في البورصات والأسواق العالمية، خبراء الرهن العقاري، العاملون في البنوك.
هذه الوظائف تجعل العاملين بها مطالبين بالتكليف باستمرار مع التقلب في الطلب، وكذا الأهداف البيعية التي وضعوها من خلال الميزانية، فموظفوا المبيعات في مواجهة دائمة مع الضغوط.	المجالات التسويقية : مدير المبيعات والتسويق، وخبراء الإعلان.
يعمل المختصون في تكنولوجيا المعلومات في أسرع الصناعات ، عرضة للتغير، فالمسؤولون عن الجانب التقنية يلزمهم تقديم شرح للمشكلات المعقدة الخاصة بالحاسوب.	المجالات المعلوماتية : مبرمجو الحاسبات، مسئولو نظم المعلومات، المسترونون التقنيون.
يسعى العاملون بتلك الوسائل إلى التعامل مباشرة مع كافة التغيرات التي تحدث في المجتمع، والتنقيب عنها للبحث عن مادة إخبارية جديدة من أجل أن يكون لهم السبق الصحفي فيها.	وسائل الإعلام : الصحف والمجلات، التلفزيون، الطابع والناشرون.
عندما تكون صحة الإنسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها، تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة فهناك كم من الضغوط لا يستهان به عند التعامل مع الأمراض البشرية.	الطب : المصرفون والمرضات، الأطباء، الصيادلة، رجال العلاج الطبيعي.
وهي وظائف تستلزم مهارات معينة مثل : اللباقة، الحساسية، الحذر، سعة المصدر، القدرة على كسب الآخرين، ومن الضروري هنا عدم الإفراط في عملية التأديب أو الإجراءات أو غيرها من القرارات التي تسبب الضغوط للجمهور.	المتعاملون مع الناس مدير الأفراد الموظفون في مجالات الاجتماعية، المحامون، بالإضافة إلى أي مدير يعمل تحت إمرته مجموعة من الموظفين.

وصنف أبلسون ي(1986) Abelson (ذكر مهايوي، 2006) العوامل المسببة لضغوط العمل إلى ثلاثة مسببات رئيسية.

1 مسببات الضغوط التنظيمية :

والتي تتضمن تلك العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد، ذلك أن هناك القليل جدا من الموظفين الذين يشعرون إلى أنهم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي في المواقف ذات الضغوط الحادة. (ذكر مهايوي، 2006)

2 مسببات الضغوط الفردية :

والتي تتضمن الإحباط الوظيفي الذي يتضمن بدوره صراع الدور، غموض الدور، الاتصال السي، والبيروقراطية والعمل الممل. (ذكر مهايوي، 2006)

3 مسببات الضغوط البيئية :

والتي غالبا ما ترتبط بدرجة التوافق (تكيف) الفرد البيئة التي حوله والتعايش مع المتغيرات التي تصاحب معظم مواقف العمل، حيث أن المتغيرات غير المرغوبة غالبا تؤدي إلى ضغوط شديدة على الفرد مثل : التغيير التكنولوجي، وتغيير موقع العمل، وتغيير الوقت، إلى جانب بيئة العمل الطبيعية من ضوضاء والحرارة وبرودة، وكذلك طريقة الأداء العمل وما يتطلبه من الوضعيات مثل الوقوف أو الجلوس، أو تركيز للحواس أو خطورة العمل والجدول (06) التالي يوضح باختصار العوامل المسببة لضغوط المهنية لكل صنف من الأنصاف السابقة. (ذكر مهايوي، 2006)

جدول رقم (07): يوضح نموذج (أبلوسن Abelson عن التسرب الوظيفي

وتصنيفه لعوامل المسببة لضغوط العمل

مسيبات الضغوط البيئية	مسيبات الضغوط الفردية	مسيبات الضغوط التنظيمية
1-التغير الوظيفي في الحاجة إلى تكليف.	1 للإحباط الوظيفي.	1 عدم وجود الحوائز المادية
2-التغير التكنولوجي.	2 غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير.	الملائمة والكافية.
3-تغير طبيعة أو مكان الوظيفة.	3 للاتصال البيئي "تشوش المعلومات".	2 عدم وجود التصور الواضح للراقي الوظيفي.
4-الترقية.	4 للتمييز والرقرة وعدم العدالة.	3-التخصص الضيق.
5-إعادة تنظيم الجهاز الإداري.	5 للمبىروقراطية.	4-العمل الزائد (فوق طاقة الفرد).
6-تغيير وقت العمل.	6 للمعمل المشمل.	5 عدم كفاية الوقت لإنجاز العمال.
7-التفكير في التقاعد.	8 بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الرطوبة).	6 صعوبة العمل.
8-بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الرطوبة).	9 طريقة أداء العمل الجلوس الوقوف التركيز على بعض الحواس في أداء العمل.	7 صعوبة اتخاذ القرار.

المصدر : (السماوي، 2006، ص 34) نقلا عن هيجان 1995، ص 21

(ب)- مسبات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل :

غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد ولذلك نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها من أهم الضغوط: (السماوي، 2006، ص 36)

-الافتقار إلى تماسك الجماعة.

-افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.

-التنازل والصراع بين أفراد الجماعة.

-ويمكن للمدير أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال :

- عدم توفير الدعم والمؤازرة للأفراد.
- عدم إظهار اهتمام الفرد.
- ممارسة الإشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

ج- الضغوط التي تسببها المنظمة :

لقد صنف " Luthans " المسببات المنظمة للضغوط على النحو التالي عوامل تتعلق

بسياسات المنظمة وتتضمن : (الساوي، 2006، ص 38)

- تقييم أداء العاملين بصفة ارتباطية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- تعليمات وقواعد غير مرنة.
- تدوير نوبات (ورديات) العمل.
- إجراءات غير واضحة.
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.
- واجبات وظيفية غير متوقعة.

1- الهيكل التنظيمي : ويتضمن العوامل والجوانب التالية : (الساوي، 2006، ص 40)

- المركزية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.
- قرص محدودة في الترقية والتقدم.
- درجة عالية من الرسمية.
- درجة عالية في التخصص الوظيفي.
- الاعتمادية والترابط بين الأدوار.
- نزاع التنفيذيين أو الاستشاريين.

2 ظروف العمل : وتشمل :

- الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين.
- الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة.
- تواجد واد كيميائية سامة ومواد شعاعية.
- تلوث الهواء.
- مخاطر على أمن وسلامة الفرد.
- إضاءة غير مناسبة.

3-العمليات : وتتضمن :

- اتصالات ضعيفة.
- أهداف متضاربة وغامضة.
- قياس غامض وغير مناسب للإنجاز.
- نظم الرقابة غير عادلة.
- معلومات غير مناسبة.

ومن العوامل المنظمة التي يمكن أن تشكل مصدر ضغوط الأفراد في المنظمة : ثقافة المنظمة ومناخها العام اللذان يفرضان قيودا أكثر على سلوك الفرد، فمثلا فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد، ووجود الصراعات السياسية في المنظمة والمناخ التنظيمي غير السليم. (السماوي، 2006، ص 45)

(د) - مسببات الضغوط خارج المنظمة :

يواجه الإنسان ضغوط كثيرة قد تكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليس لها علاقة بعمل للفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها فقد تكون ناشئة من عوامل ومؤثرات وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث الشخصية، وتعييدات الحياة العصرية الحاضرة والتغيرات الاجتماعية والتقنية، والانتقال المستمر من وظيفة ومن بلد الآخر (حسين حريم 2009، ص 933).

8 آثار الضغوط المهنية :

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة بحيث أن المتفق عليه أن وجود القدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أدار الفرد عليه فإن للضغوط أثارا سلبية والأخرى إيجابية :

1 8 الآثار الإيجابية للضغوط المهنية : وتتمثل فيمايلي :

(أ)- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول المشكلات.

(ب)- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

(ج)- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنتاج.

(د)- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل (توفيق عبد الرحمان 1994، ص 24).

(هـ)- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواءا كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط (عمر وصفي عقيل، 2005، ص 600).

2 8 الآثار السلبية للضغوط المهنية : يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل

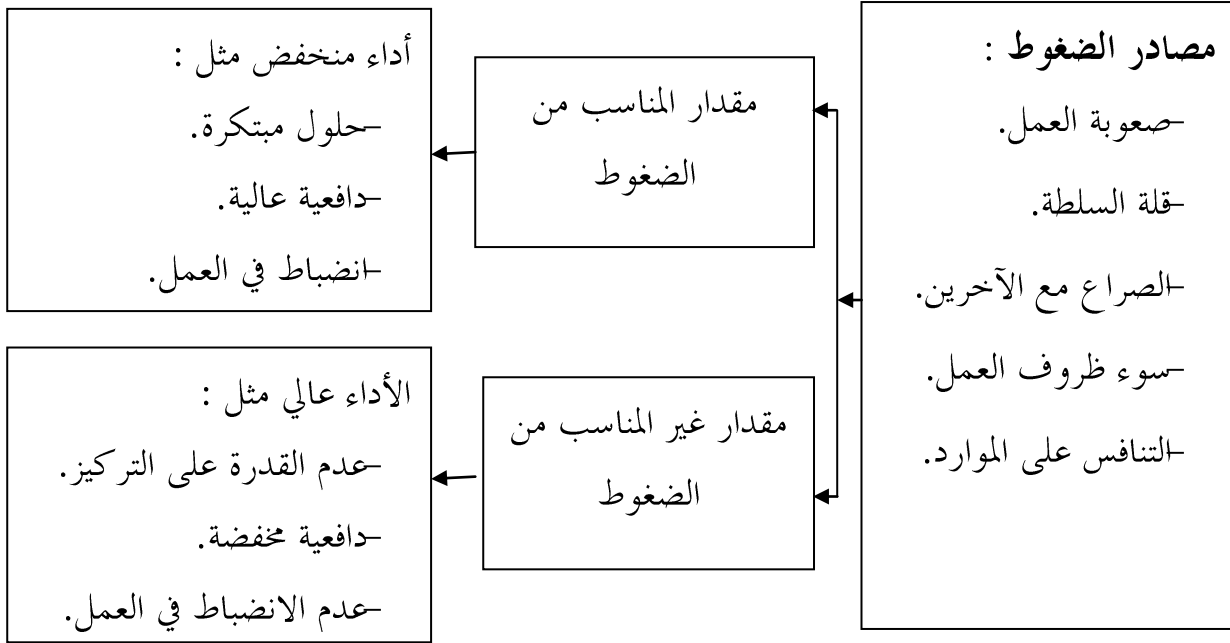
الفرد والمنظمة تتمثل في :

(أ)- الانخفاض الأداء :

إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء (أحمد ماهر، 2003، ص 392).

الشكل (02) : يوضح تأثير العمل على الأداء



(ب) - الملل :

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله (عبد المعطي عساف، 2004، ص 336).

(ج) - الغياب :

يعرفه فيرونون بأنه مجموعة نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في حالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن نية العمل الخارجية الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (كامل محمد عويضة، 1996، ص 151).

(د) - التغيب :

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله (عبد المعطي عساف، 2004، ص 337).

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن تغيب تماماً (ديفيد فونتانا، 2009، ص 37) وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما تخلق حالة من حالات دوران العمل (عبد المعطي عساف، 2004، ص 337).

هـ- مشكلات صعبة :

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من قدرته على التحمل، قد يصيب بأمراض صحية خطيرة مثل : الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعبد انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم زيادة نسبة الكوليسترول في الدم (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص 91).

9 إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية :

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طريق علاج ومنع الضغوط المهنية، وهذه السياسات من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية، وإدارة هذه الأخيرة (الضغوط المهنية) لا تقتصر فقط على معالجة الضغوط، وإنما أيضاً تشمل استشارة وتنشيط الضغوط إذا ما كانت طفيفة جداً في المنظمة، إذ لا بد من توظيفها لتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها. وفيما يلي طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى المنظمة وعلى مستوى الفرد.

أولاً : الوسائل التنظيمية لعلاج الضغوط المهنية

1 - تحليل أدوار الفرد وتوضيحها : بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو غيره، وهذا ما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار، لأن ذلك يساعد من التخلص من المعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون بالمنظمة (فيلا وعبد المجيد، 2005، ص 30).

2 - إعادة النظر في تصميم الأعمال : ما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل : توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية، الاعتراف، فرص التقدم.

3 - إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد : من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما ينتج للأفراد قدرا أكبر من الانفتاح، الاتصالات المشاركة، اللامركزية، تفويض السلطة، اللارمية، المرونة...

4 - المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات الاجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساندة ويقدرونه، ويعبر بأنه مقبول منهم، وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته يشركونه في أنشطتهم، مما يقلل شعور الفرد بالعزلة والاعتراب.

5 - تخطيط وتطور المسارات الوظيفية للأفراد : بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي وفي أي اتجاه هو في مجاله الوظيفي.

6 - برامج مساعدة العاملين : وتشمل على برامج وتدريبية وإرشادية لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

7 - الإرشاد : يهدف إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، ونحو الآخرين وبأنها قادرا على مواجهة متطلبات الحياة، ويتم الإرشاد بواسطة أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أنه ينبغي أن يتم بصورة سرية ومكتومة حيث يشعر الفرد بالحرية في التحدث والإنصاح عن مشكلاته وظروفه الشخصية والخاصة، لأن الإرشاد لا يتعلق بمشكلات العمل فقط بل قد يشمل مشكلات تتعلق بشؤون الرفد الخاصة (عبد العظيم حسين، 2006، ص 252).

ثانيا : الوسائل الفردية لعلاج الضغوط المهنية

1 - التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي، الركض، السباحة، ركوب الدراجات... هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم، وتشير الدراسات ضمن هذا الإطار إلا أن التأثير الرئيسي لممارسة المنظمة هو الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد يضاف إلى ذلك التمرين المنتظم الذي ينمي الثقة بالنفس.

2 - الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض التوتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم وتباطأ في عملية التنفس، ويتم اتخاذ وضع مريح العينين ووسيلة متكررة في مكان هادئ (قوراري 2004، ص 57).

- 3 - **التأمل** : وفيها يتم الاسترخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفريخ الدهن والابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط، ويردد الفرد كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ، ومن طرف التأمل، قراءة القرآن الكريم، اليوجا.
- 4 - **الفكاهة** : الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الفرد.
- 5 - **التغذية البيولوجية الرجعية** : وتتضمن هذه الطريقة باستخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة إدراكه لأي تغير في الجسم، وفي ضوء ذلك بتصور الفرد بطريقة معينة محاولاً من خلالها السيطرة على هذه التغيرات. (قوراري 2004، ص 58).
- 6 - **ضبط السلوك ذاتياً** : وبموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تعقبه، وبذلك يستطيع السيطرة على سلوكه فمثلاً : مدير المبيعات الذي يواجه سيلاً مستمراً من شكاوي العملاء طيلة اليوم، يمكنه تغيير تدفق هذه الشكاوي ويجول للمدير الحالات الاستثنائية فقط، كما يمكن للمدير تغيير النتائج من خلال إعطاء نفسه فترة استراحة وهدوء بعد مواجهة عميل غاضب.
- 7 - **إعادة بناء المعرفي** : وهي تشجيع الفرد على تبني الاتقاد بأن إخفائه المتقطع لا يجب أن يعني لا بأنه إنسان فاشل أو سيء.
- 8 - **شبكة العلاقات** : وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق روابط الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، مما يساعد التوفير المساندة الاجتماعية له.
- 9 - **الاهتمام بالفرد** : وهي طريقة تتعدد مسألة تحقيق التوتر وتبني السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد، وذلك من خلال تقبل الفرد مسؤولياته عن تطوير وتطبيق تقبل الفرد مسؤولياته عن تطوير وتطبيق برنامج صحي من خلال اقتراح تغيرات في نمط الحياة ونظام التنفس واسترخاء العضلات، والتخيل الإيجابي، والتغذية، وتتضمن هذه الإستراتيجية خمسة أبعاد :
- 1 - مسؤولية الفرد ذاته عن صحته وحياته.
 - 2 - التنوع الغذائية.
 - 3 - تخفيف الضغوط والاسترخاء.
 - 4 - اللياقة البدنية.

5 الحساسية اتجاه البيئة (خضير 2009، ص 303-307).

10 نظريات المفسرة للضغوط المهنية : حاول العديد من الباحثين والدارسين لظاهرة الضغوط المهنية العمل على إيجاد طرق ومناهج متنوعة تكون بمثابة الأداء الموجهة لدراساتهم، مما أدى إلى تنوع في هذه الأساليب والاتجاهات التي ينتمي إليها الباحثون، ومن خلال ما تقدم حول الضغوط المهنية يمكننا تحديد ثلاث اتجاهات رئيسية لدراسة الضغوط المهنية.

- اتجاه سلوكي يرى أن الضغط يمكن دراسته من خلال الأفعال والأنشطة الواضحة والظاهرة.

- اتجاه عقلي يولي أهمية لعملية الإدراك العقلي ونوعية الأخطار الناتجة عن التعرض للمثيرات الضاغطة.

- اتجاه السوسولوجي يرى في التغيرات البيو كيميائية أساس تفسير الضغط، وقد أوجت هذه الاتجاهات إلى العديد من الكتاب والباحثين في مختلف المجالات والتخصصات النفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية الطبية وغيرها وفي هذه الدراسة سنركز على نظريات الأكثر أهمية والتي تساهم في إثراء هذا الموضوع. (هارون توفيق رشيد، 1999، ص 95).

10-1- نظرية هنري موراي 1930 :

يرى الموراي أن هناك فرقا ما بين مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط، فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط هو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

(أ)- **ضغط بيتا** : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

(ب)- **ضغط ألفا** : يشير إلى الخصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، وقد أوضح أن سلوك الفرد لا يرتبط بالنوع الأول (B-S) أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها.

ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشئة فهذا يعبر عن مفهوم ألفا (A-S) (هارون توفيق رشيد، 1999، ص 100).

10-2- نظرية هانز سيلبي 1956-1976 :

تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط المهنية وقد برزت هذه النظرية على إثر الدراسات التي أجراها الطبيب سيلبي حول الاستجابات النفسية للمرضى حيث اكتشف أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ سماه بالأعراض العامة للتكيف (هارون توفيق رشيد، 1999، ص 50).

تنتقل هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط المتغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة وأنماط معينة في الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج واعتبر أعراض الاستجابة الفيزيولوجية لضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، حددها وفق ثلاث مراحل سبق وأن وضحناها عندما تناولنا مراحل تشكيل الضغوط المهنية.

10-3- نظرية "سيلبرجر" 1972 :

يميز "سيلبرجر" في نظريته بين القلق كالسمة والقلق كالحالة ويقول أن للقلق شقين :

- سمة القلق هو الاستعداد السمة الطبيعي حيث يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية.

- قلة كالحالة هو القلق الموضوعي والموقفى يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط "سيلبرجر" بين الضغط والقلق الحالة بحيث يعتبر الضغط الناتج سببا لحالة القلق (أفاروق السيد عثمان، 2001، ص 99).

ومن هذه النظرية نستنتج أن "سيلبرجر" استطاع أن يوجد علاقة بين القلق الضغط المهني بحيث يعتبر أن الضغط يمكن التعرف عليه من خلال القلق الذي يتعرض له الفرد في موقفه المهني.

10-4- نظرية التقدير المعرفي لازاريس 1996:

نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي، فالتقدير المعرفي حسب هذه النظرية هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، وترتكز في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية والتفسيرات التي تصنفها هذه النظرية على خبرات الفرد في تحديد استجابته للضغوط لكون هذه الأخيرة تتأثر بما يشعر به الفرد في إثارة

ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة وتستند في تفسيرها للضغوط المهنية على التمييز بين النوعية من التقدير المعرفي.

أ- مرحلة التقدير الأولي :

وهو عبارة عن إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة.

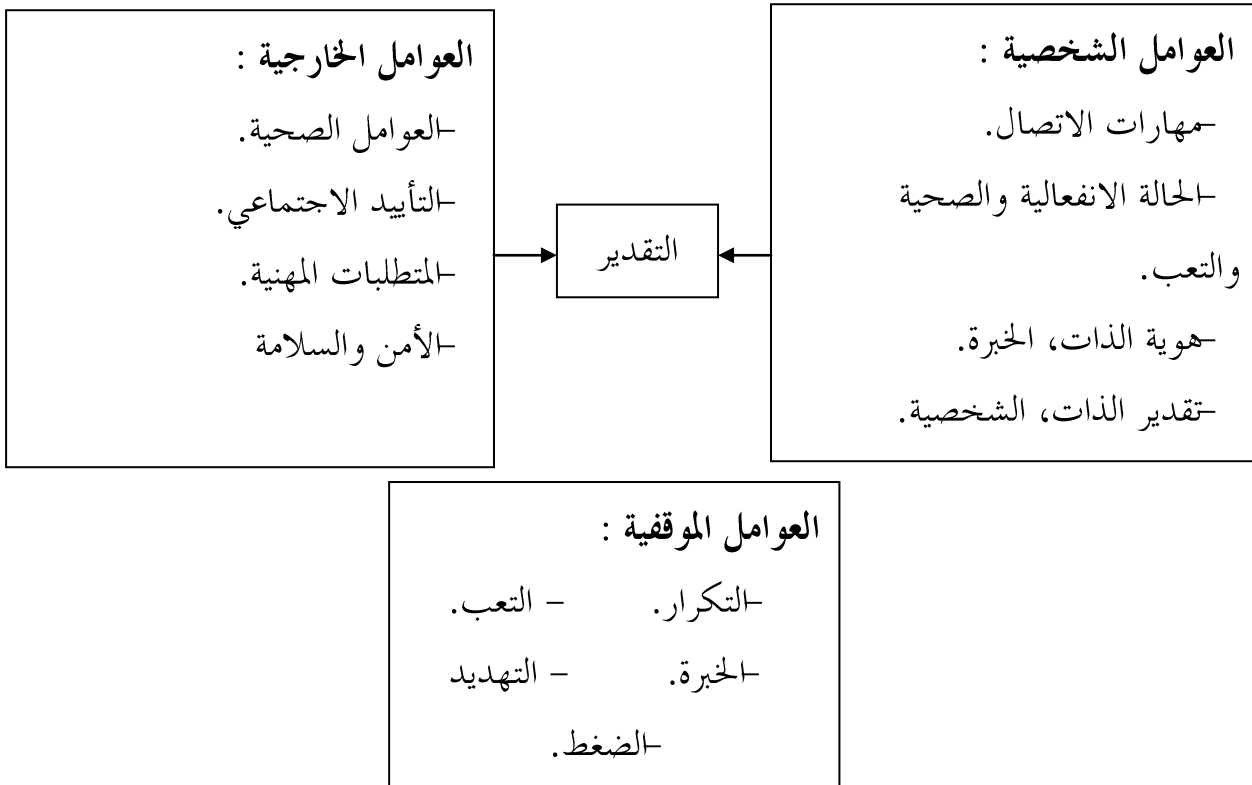
ب- مرحلة التقدير الثانوي :

وهو عبارة عن مجموعة الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.

وفقا لبناء هذه النظرية فإنه ما يعتبر ضغطا بالنسبة للفرد مالا يعتبر كذلك بالنسبة لآخر لأنه يتوقف على مدى تنبيهه المعرفي لهذا الموقف، بالإضافة إلى خصائص الشخصية للفرد وخبرات الذاتية في تحمل الضغوط وحالته الصحية، وكذا عوامل الموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل بيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة (فاروق السيد، 2001، ص 101).

وعليه فإن كافة الأحداث الفاشلة تؤدي إلى الضغوط ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:

الشكل رقم (03) : يوضح نظرية التقدير المعرفي زاريس "Lazarus"



الخلاصة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا أن منظمات العمل مهما كان ميدانها (خاصة في وقتنا الحاضر) تهدف من دراسة الضغوط المهنية من أجل التعرف على مسبباتها ومصادرها وتأثيراتها السلبية والإيجابية على كل من الفرد والمنظمة وهو جاء في عرضنا لهذا الفصل بحيث تسعى من خلال هذه الدراسة لفهم المصادر والعوامل المؤثرة في ضغوط العمل وذلك بمعرفة مدى مساهمة العوامل المتعلقة بخصائص الفرد المهني (فردا أو جماعة) ومساهمة العوامل المتعلقة بخصائص المنظمة (أهدافها، ثقافتها، هيكلها التنظيمي، مدى ملائمة تصميم العمل).

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط المهنية من خلال عرض تعاريف للضغوط المهنية كما قدمها بعض الباحثين، ثم محاولة تعريف شامل يوضح تعريف ومن ثم تطرقنا إلى عناصر وأهمية ومراحل وأنواع الضغوط المهنية، وكذلك أهم المصادر المسببة للضغوط ثم تطرقنا إلى أهم الآثار المرتبة عنها سلبية سواء كانت أو إيجابية، وأخيرا قمنا بعرض أهم الاستراتيجيات والطرق المواجهة للضغوط على مستوى الفرد والمؤسسة وذلك من أجل التخفيف من حدتها.

الفصل الثالث

قيم العمل

تمهيد:

تتنوع التنظيمات وتتنوع معها طبيعة القيم، فهناك العديد من القيم سواء كانت قيما دينية، أو سياسية، أو فكرية، أو علمية، أو غيرها، الا أن هذه الأخيرة- القيم العلمية - تعرف أيضا بقيم العمل تختلف عن طبيعتها وفي وظيفتها عن بقية الأنواع الأخرى من القيم، بالرغم من أنه توجد علاقة بين هذه القيم، وكل منها يستمد بعض الخصائص من القيم الأخرى، فقيم العمل تتميز بأنها ترتبط بالسلوك التنظيمي، أي تتحدد من خلال العلاقات التي تربط العاملين برؤسائهم ومرؤوسيههم وزملائهم، فهي القاعدة التي تبنى عليها القيم المهنية، أو الوظيفية التي تسود بين أفراد المهنة أو الوظيفة الواحدة على اختلاف منظماتهم، في حين أن قيم العمل تسود بين أفراد المهنة أو الوظيفة الواحدة على اختلاف منظماتهم، في حين أن قيم العمل تسود بين أفراد المنظمة الواحدة، على اختلاف وظائفهم ومستويات مهاراتهم.

كما تختلف قيم العمل للمهنة أو الوظيفة الواحدة، كما هو الحال في اختلاف قيم العمل في المنظمات الإنتاجية عن قيم العمل السائدة في المنظمات الخدمية، وقيم العمل في المنظمات الزراعية عن قيم العمل في المنظمات التربوية.

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق لتعريف قيم العمل وتطوره، أهمية قيم العمل، أنواع قيم العمل، مصادر قيم العمل، العوامل المؤثرة في تعزيز قيم العمل، نظريات قيم العمل وكذا القيم وأخلاقيات العمل.

1 مفهوم قيم العمل وتطوره:

1 1 - التعريف المصري (1976): يعرفها بأنها "مجموعة القواعد والأسس التي يجب على

المهني التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحاً في معاملته مع الناس، ناجحاً في مهنته مادام قادراً على اكتساب ثقة زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه". (محمد حسن محمد حمادات، 2006، ص32)

1 2 - كما يعرفها موتاز (1986): بأنها تشير الى الأهمية النسبية للعائدات والمكاسب

الضمنية والصريحة التي يجنيها الفرد من خلال ممارساته للعمل، ومن خلال رؤيته الذاتية لهذا العمل. (الشايب خولة، 2016، ص382)

1 3 - مجموعة المعايير والمبادئ الحاكمة لدى الفرد التي تشكل قناعاته بأهمية وقيم العمل

على مستواه الشخصي وعلى مستوى المنظمة. أو هي تلك الأسس والمعايير المحددة في مجال العمل، تتحكم في سلوك الفرد العامل في المنظمة وتكون بمثابة معيار يقيس عليه عمله وواجبه إزاء هذا العمل. (عاطف جابر طه عبد الرحيم، 2013، ص305).

1 4 - أو هي تلك الضوابط الأخلاقية والقانونية التي تنشأ داخل منظمة ما والتي بدونها

لا يمكن للمنظمة أن تستمر ولا أن تواجه التحديات بجميع أشكالها. (راشد بن حمد آل سعيدي، 2015، ص6-7)

1 5 - أيضا تعرف على أنها عبارة عن مجموعة من المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية

والمهنية التي تحدد سلوك الموظف، كما أن سلوك الموظف يعكس حجم القيم المطبقة ومدى التقيد بها، ووجود قيم عمل. (أحمد الطيب السمائي الطيب، 2015، ص21)

اذن يمكن القول إن قيم العمل هي مجموعة القيم التي يتفق عليها من ينتمون الى عمل واحد، وتؤثر في دوافعهم، ويتقبلونها كأساس للسلوك المهني سواء أكان مرغوب فيه أو مرغوب عنه، وتلعب دورا فعالا في اشباع الحاجات، الميول، أو يمكن القول إنها الخصائص التي يرغبها الناس، والتي يسعون الى تحقيقها من خلال الأنشطة التي يقومون بها، والمواقف التي يعيشونها، وفي الأشياء التي يؤدونها، أو يحصلون عليها.

ما يمكن التوضيح من مفهوم القيم أنه لقي تطور في تاريخه ، فيرجع الى القرن الخامس قبل الميلاد حيث ارتبط مفهوم العمل بالأوضاع المجتمعية التي ميزت الحياة المهنية في ذلك العصر،

فالمجتمع اليوناني القديم قام على أساس طبقي وانعكس هذا الأساس على الحياة الاجتماعية والمهنية والسياسية والاقتصادية وغيرها، وانقسم المجتمع الى ثلاث طبقات تمثلت في طبقة المواطنين اليونانيين الأصليين وطبقة المغتربين، ثم طبقة الرقيق.

ولقد أدى التمايز الطبقي الى اختلاف المهن التي تؤديها كل طبقة فكانت الطبقة الأضعف هي طبقة الرقيق، والتي تعمل من أجل رفاهية وراحة الطبقتين الأخرين، ولم تكن لتلك الطبقة أية حقوق شرعية أو سياسية، وكان العمل اليدوي في العصور اليونانية مقتصر على طبقة الرقيق، بينما الأعمال الذهنية تقتصر على الطبقة الراقية من الحكام والعلماء.

وكانت النظرة للعمل المهني في العصر اليوناني نظرة احتقار وتقليل من شأنها وشأن العاملين فيها، وعدم أخذ حقوقهم الشرعية، فكانت المعاملة لهم غير أخلاقية وغير إنسانية.

لم تختلف النظرة للعمل في العصور الرومانية عن العصور اليونانية حيث قسمت العمل في العصور الرومانية الى العمل الزراعي، والعمل في الأعمال الصناعية الكبيرة فقط، وامتدت النظرة الى العبرانيين في النظر الى العمل باعتباره شرا من الشرور، ولقد توافقت النظرة المسيحية للعمل على النظرة العبرية في كون العمل عقاب فرضه الاله على الانسان ليكفر به عن خطيئة أسلافه، ولكن أضافت الديانة المسيحية أن العمل ضرورة أساسية لصحة الجسم والروح، وكانت تسعى لتوفير العمل للمتعطلين حتى تحارب العادات الغير مرغوب فيها، وبهذا اكتسب العمل قيمة روحية بهدف الارتقاء بالنفس البشرية ولم يكن في هذه الفترة معنى للعمل مرتبط بالعائد المادي.

وفي بداية القرن الحادي عشر والرابع عشر الميلاديين تأثرت أوروبا بالأفكار المسيحية مما أدى الى تقرب الكنيسة للطبقات الدنيا بهدف تحقيق العدالة والمساواة لفرص العمل، ووضعت قائمة بالمهن والحرف حسب أهميتها وكانت مهنة الزراعة في المقدمة، ثم تغيرت النظرة للعمل باعتباره أساسا لكل مظاهر التقدم الإنساني، واعتبرت قوانين العمل ملزمة لكل جهة تعمل لتنظيم المجتمع. (أمل عبد الرزاق درويش عابد، 2013، ص26)

وفي العصر الإسلامي ارتبط الذين بجميع جوانب الحياة، وكان العمل واجب وضرورة لقيام الدين، فقد دعا القرآن الكريم للعمل والسعي في قوله تعالى: "وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ" (التوبة، 105)

ووضع الدين الإسلامي قوانين لسلامة العمل، كما حفظ حقوق العمال، وأرسى قيم العمل ودعا لتطبيقها، عن عائشة رضي الله عنها، ان النبي (صلى الله عليه وسلم) قال: {ان الله تعالى يجب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه}.

وارتبط مفهوم العمل في الفكر الإسلامي بمفهوم التضامن الاجتماعي، باعتبار أن التضامن الاجتماعي يعتبره مظهراً من مظاهر دستور المعاملات الإنسانية التي حث عليها الدين الإسلامي، فالإنسان لا يعيش لنفسه فقط، وإنما يعيش لنفسه ولغيره.

2 - تعريف قيم العمل:

تختلف قيم العمل من مجتمع لآخر ومن منظمة الى أخرى، كما تختلف درجة الالتزام بهذه القيم من شخص لآخر، وقبل التطرق لتعريفها وجب علينا التطرق للقيم كعنصر بحد ذاته ويمكن تعريفه كالآتي

- في اللغة: تورد المعاجم اللغوية مجموعة من الدلالات لكلمة "قيمة" وجمعها "قيم" وتظهر الأصول اللغوية أن كلمة قيمة مشتقة من كلمة "قوم" التي تعدد موارده ومعانيه، فقد استخدم العرب هذا الفعل ومشتقاته على معان عدة، يعينا منها اثنان هما:
✓ الديمومة والثبات: وهو ما يشير اليه أصل الفعل "قوم" لأنه يدل على القيام مقام الشيء يقال: "ماله قيمة" إذا لم يدم على الشيء ولم يثبت عليه (الزبيدي، 1306هـ، ص36)

ومنه قوله عز وجل: " عَذَابٌ مُّقيمٌ " (المائدة، 37) أي دائم، وقوله تعالى: " نَّ الْمُتَّقِينَ فِي مَقَامٍ أَمِينٍ " (الدخان، 51) أي في مكان تدوم اقامته فيه.

- ✓ الصلاح والاستقامة: فالشيء القيم ماله قيمة بصلاحه واستقامته، ومنه قوله عز وجل: " دِينًا قِيمًا " (الأنعام، 161) أي مستقيماً، وأورد الراغب أن الدين القيم هو الثبات المقوم لأموال الناس ومعاشهم، وأمر قيم مستقيم، وخلق قيم حسن، ودين قيم مستقيم لا زيغ فيه. (الزبيدي، 1306هـ، ص37)

- القيم في الاصطلاح: هي المقاييس والمبادئ التي نستعملها للحكم على الشيء، وهي المعايير التي تحكم عليها من خلال: الأشياء، الناس، الأغراض، الأفكار والأفعال، والمواقف بأنها

جيدة وقيمة ومرغوبة أو على عكس ذلك بأنها سيئة، ومن غير قيمة أو قبيحة (سعاد جبر سعيد، 2009، ص19)

ومنه يمكن القول إن القيم هي اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت ... الخ.

3 - أهمية قيم العمل:

لقيم العمل أهمية كبيرة في توازن المجتمع وتقدمه، ويظهر ذلك من خلال سلوك العاملين ورضا المستفيدين من الإنتاج. وقبل التطرق لأهمية قيم العمل سنحاول التطرق لأهمية القيم أولاً:

3 1 - أهمية القيم : تعتبر القيم أحد الجوانب الهامة في دراسة السلوك التنظيمي ويعود

السبب في ذلك الى أنها تشكل أساساً لفهم الاتجاهات والدوافع، وتؤثر على ادراكاتنا، وكذلك ينظر الى القيم كقوة محركة ومنظمة للسلوك، وتعتبر القيم كمعيار يلجأ اليه الفرد أثناء اجراء مقارنات بين مجموعة من البدائل السلوكية وكعامل موحد للثقافة العامة، وأيضا تعتبر كمحدد للأهداف والسياسات بحيث يجب أن تكون هذه الأهداف متوافقة ومنسجمة مع القيم، كذلك تبرز القيم الاختلافات الحضارية بين المجتمعات المتنوعة وهذا يؤثر على السلوك التنظيمي بشكل واضح (محمد سليمان العميان، 2008، ص109)

فقيم المجتمعات تتنوع من حيث الإخلاص والأمانة واحترام الوقت والجدية

وطاعة أوامر المسؤولين، وبالتالي فإن من الضروري معرفة وفهم القيم السائدة في أي مجتمع وذلك لفهم السلوك التنظيمي المتوقع من الأفراد.

وللقيم دور في توطيد دعائم المجتمع، حيث أنها تمثل المعايير الأخلاقية التي تساهم في بنائه وتنظيمه، وفي نفس الوقت فهي تعتبر الإطار العام لأخلاقيات الأفراد - التي يتشربونها من خلال التنشئة الاجتماعية داخل مجتمعهم - كما تعتمد القيم بدرجة كبيرة على الاتجاهات، لأن تفعيل دور القيم، أو محاولة غرس قيمة معينة لدى الأفراد لا بد من تدعيمها باتجاهات توازر هذه القيمة (سعيد علي الحسنية، 2005-2006، ص20-

اذن يمكن القول أن القيم تلعب دوراً هاماً في خلق وتكوين اتجاهات الفرد، حيث تعتبر القيم هي المعايير التي يلجأ إليها الفرد في تقييمه للأشياء.

3 2 - أهمية قيم العمل: يمكن تلخيص الأهمية في العناصر التالية: (عماري، 2015، ص27)

- قيم العمل هي معايير تحكم جودة العمل واثقانه وينعكس ذلك على الإنتاج والنجاح فيه.
- لقيم العمل دور كبير في تنظيم العمل.
- تعتبر قيم العمل ضمان لاستمرارية العمل ونموه.
- يشعر العامل بانتمائه لعمله وللمؤسسة التي يعمل بها، مما يزيد من دافعيته نحو العمل.
- تساهم قيم العمل في التطوير العلمي للعاملين وللمؤسسة التي يعملون بها.
- تنمي العلاقة الإيجابية بين أصحاب العمل والعاملين والمستخدمين.

4 - أنواع قيم العمل:

يمكننا أن نصنف قيم العمل الى تصنيفات مختلفة وذلك بناء على اختلاف الباحثين تبعاً لاختلاف بيئاتهم الثقافية والدينية والفكرية: (أمل عبد الرزاق، دويش عابد، 2013، ص28)

أ - تصنيف حسب مكونات قيم العمل أو مجالاتها:

- تصنيف بوكهولتز: قسم القيم الإدارية الى عدة أنظمة وهي نظام قيم أخلاقية العمل، ونظام قيم التوجيه الجماعي، ونظام القيم الإنسانية، ونظام قيم المشاركة الجماعية ونظام قيم الراحة والفراغ.
- تصنيف الفلسفة البروتستانتية: وقد قسمت قيم العمل الى: (أمل عبد الرزاق، دويش عابد، 2013، ص29)
- المكونات الداخلية لقيم العمل: وتغطي ثلاث جوانب: الافتخار بالعمل، الاندماج في العمل، الفاعلية والنشاط.
- المكونات الخارجية لقيم العمل: وتتمثل هذه المكونات في الحاجة الاجتماعية للعمل، المسؤولية اتجاه العمل.
- تصنيف إبراهيم 1992: حيث قسم قيم العمل الى ثلاث أقسام وهي:
 - ✓ قيم عمل داخلية: وتنقسم الى: القيم الأخلاقية والقيم الذاتية والقيم الاجتماعية والقيم الثقافية والقيم الدينية والقيم الترويجية.

✓ **قيم عمل خارجية:** وهي قيم النجاح في الحياة العلمية وتنقسم الى: العائد الاقتصادي، المكانة، أسلوب الحياة، الأمن... الخ.

✓ **القيم المرتبطة باتفاق العمل:** وهي عبارة عن القيم والمعايير التي ترتبط بالمحددات التي تنظم علاقة الفرد ببيئة العمل المادية والبشرية وتنقسم الى: العلاقة برؤساء العمل، العلاقة بالزملاء، جو العمل.

ب - **تصنيف قيم العمل حسب النمط:** (أمل عبد الرزاق، دويش عابد، 2013، ص30)

- **تصنيف منصور:** حيث وضع اثني عشر نمطا لقيم العمل وهي: الدخل والعائد المادي، القيادة وتنظيم العمل، الخدمة العامة والاسهام في سعادة الآخرين، المكانة الاجتماعية للعمل، الإنجاز والإنتاج، الاستقلال، الابتكار، العلاقة بالزملاء، القيمة الجمالية، التنوع، بيئة العمل، العلاقة برئيس العمل.
- **تصنيف اعتماد حلام:** والذي بتقنيه على المجتمع العربي محاولة لقياس قيم العمل عن طريق تحديد الأهمية النسبية التي يعطيها المبحوث لأوجه النشاط المختلفة المرتبطة بالعمل وما يحيط بها من مشاعر واتجاهات ومعتقدات وأفكار، وينقسم المقياس الى ثاني مقاييس فرعية يقيس كل منها بعدا من أبعاد قيم العمل وهي: الفخر، الاندماجية في العمل، أفضلية العمل، القيمة الاقتصادية للعمل، القيمة الاجتماعية للعمل، السعي الى الترقى، الدافعية والانجاز، الانتماء للعمل. (أمل عبد الرزاق، دويش عابد، 2013، ص30)

5 - مصادر قيم العمل:

ان قيم العمل هي تراكمات تربوية تبدأ مع النفس مروراً بجميع المراحل التي تمر بها البشرية في مساراتها المختلفة، وتنتهي بالعقيدة التي يختارها الفرد لنفسه كمبدأ الحياة، حتى وصوله الوظيفة وما تفرضه عليه، وهذا يمكن تقسيم مصادر قيم العمل وتحديدتها بما يلي:

- **الذات:** ان الانسان لا يسعى الى تحقيق غاية ما إذا كان لها صدى في نفسه، وتستثير شغفا خاصا عنده، وعليه فإن العمل لا يبدو جميلا وجذابا أمام الذات الإنسانية، وبالتالي فإن هذه الذات ستعمل على اخضاع القواعد القيمية نفسها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص، أمر محفوف بالمخاطر لأنه يعطي القواعد القيمية الثبات والاستقرار والاستمرارية اللازمة لها.

- **الدين:** تعتبر الأديان السماوية مصدرا أساسيا للقيم، ففي الإسلام مثلا متمثلة في كتاب الله وسنة الرسول (صلى الله عليه وسلم)، وجميع القيم المستندة من هذا المصدر هي قيم مطلقة، والقرآن الكريم كمصدر تشريع للدين الإسلامي يحتوي على النسق القيمي الإسلامي، فهو الدستور الذي يجب أن يستند اليه في اشتقاق القيم والقواعد التي تحكم الأفراد بحيث أن كل آية تتضمن قيمة من القيم. (محمد حسن محمد حمادات، 2006، ص39).
- **وسائل الاعلام:** لقد أصبحت وسائل الاعلام في هذا العصر تلعب دورا مهما في تكوين وغرس ونقل الثقافة، فهي لها أهمية خاصة في تنمية القيم، لانتشارها الواسع، ولما لها من إمكانيات وقدرة على الاقناع والتأثير، وقد يكون لها آثار ثقافية واجتماعية سلبية.
- ويعتبر التلفاز من أهم وسائل الاعلام التي تؤثر في هذا الوقت، في شخصية الفرد ولا سيما في سن مبكرة حيث يكتسب التلفاز أهمية خاصة بين وسائل الاعلام المختلفة، حيث يتميز بتأثيره الكبير في حياة الأطفال لأنه جهاز قادر على الترقية والتثقيف في وقت واحد ومن ثم يؤثر على تفكير الطفل ووجدانه، ويعتبر أداة هامة للتعليم المباشر اذ ينقل لنا المعلومات والمعارف كما أنه يقدم الكثير من العادات والتقاليد التي تبناها المجتمعات المختلفة. (لمياء عماري، 2015، ص17)
- **المؤسسات التعليمية:** تستطيع هذه المؤسسات أن تلعب دورا مهما في اعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي، حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم لبعض قضايا في الدين، والأخلاق والعلاقات العامة، حتى ينجح في تنمية سلوك الطالب الإيجابي اتجاه بعض القيم كالمساعدة والمسؤولية والانتماء...
- **المجتمع:** ان المجتمع الذي تسوده قيم سياسية واجتماعية وغيرها، لابد وان ينقل أفراده هذه القيم الى التنظيم الذي يعملون فيه، وتنعكس عليهم في ممارساتهم لأعمالهم، وإذا كانت هذه القيم تحرص على وضع حد للمخالفات وللأخلاقيات، وتعاقب المعتدي، فإنها تسيطر على الفرد حال انتقاله الى التنظيم وممارسته لدوره الوظيفي في الخدمة العامة.

- **تشريعات الخدمة الوطنية:** ان مجموعة التشريعات والقوانين والأنظمة واللوائح الصادرة استنادا على المصادر التشريعية المعمول بها في الدول، تعتبر من المصادر المهمة لقيم العمل، وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير الإدارة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة وتحقيق أهدافها، ومن زاوية أخرى لأنها تعمل على تحديد الواجبات التي تفرضا الوظيفة، والمحظورات التي يتوجب عدم الاقتراب منها في هذه الوظيفة. (محمد حسين حمادات، 2006، ص41-40)

6 - العوامل المؤثرة في تعزيز قيم العمل:

طالما أن القيم تمتاز بالتغير والاكتماب، منها القابلة الى التطوير والتحديث لما ينسجم مع التغيرات التنظيمية في الثقافة والتركيب التنظيمي بل حتى في نظم عملها وأهدافها، لذا وصفت خطوات عدة يمكن أن يعزز بها القيم ومنها: (لمياء عماري، 2015، ص23)

6 1 **الهيكل التنظيمي:** عن طريق الهيكل التنظيمي يتحدد مستويات ومهام أو وظائف

ملائمة لتنفيذ القيم المطلوبة مع وضوح مدى المسؤولية وخطوط السلطة.

6 2 **نظم العمل:** تصميم نظم الإنجاز ومراقبة الأداء وتعزيز السلوكيات الصحيحة.

6 3 **المتعيين:** تعيين الأفراد الذين يتمتعون بخصائص وسمات شخصية ضرورية لتنفيذ القيم
الرغوبة بنشرها في المؤسسة

6 4 **التدريب:** تعليم العاملين الجدد كي يفهموا أهمية القيم، ويعززونها بالمهارات الإضافية.

6 5 **التكامل:** تكامل جميع الأنشطة المترابطة في المستويات الإدارية العليا والدنيا عن طريق نظم فاعلة في استبعاد الفروق بين تخطيط وتنفيذ الأنشطة.

6 6 **الاتصالات:** يتم عن طريقها تثقيف العمال بأن هناك قيم جديدة قد أعدت في المؤسسة لابد من الالتزام بها. (لمياء عماري، 2015، ص24)

7 نظريات قيم العمل

تعددت النظريات التي تناولت نظريات قيم العمل ومن أهم النظريات نذكر:

7 1 **نظرية التبادل الاجتماعي:** تؤمن هذه النظرية بأن الحياة الاجتماعية ماهي إلا عملية

تفاعلية تبادلية بمعنى أن أطراف التفاعل تأخذ وتعطي لبعضهما البعض، وكانت بوادر

هذه النظرية تبرز من خلال إسهامات "بيتر بلاو" وذلك من خلال أهم إسهام قدمه

وهو الكتاب الذي أصدره بعنوان (التبادل والقوة)، أما في معالجته لمفهوم القيم، أي أن الأفراد يمارسون مجموعة قيم لعملية تقييم للمكافآت والتكاليف التي سنتطوي عليها أنماط تبادل، وتشير كذلك إلى أن المشاركة في قيم الجماعة قد يترتب عليه إنتاجان من وجهة نظر بيتر بلاو الأولى: الاشتراك في القيم قد يكون دليلاً على التضامن، أما الثانية: الاشتراك في القيم يؤدي إلى التكامل قد يكون علامة على عدم التشابه، حيث أن الجامعات أخرى لهم قيم مختلفة تكمن المشكلة في القيم التي تضبط المنافع والتبادل بين الناس. (محمد السعيد شي، 2017، ص16)

7 2 **نظرية الصراع:** إن أنصار هذه النظرية وعلى رأسهم "ماركس" و"فير"، لهم وجهة نظر مختلفة بالنسبة لقيم العمل، فهم يرون أن القيم في أي مجتمع تعكس مصالح فئة معينة في المجتمع وهي الصفوة أو الطبقة الحاكمة في المجتمع، فالطبقة الحاكمة تسيطر على طبقات المجتمع من خلال القيم، فالقيم تشغل وتوجه لخدمة أهداف فئة معينة في المجتمع وهي الطبقة الحاكمة. (محمد السعيد شي، 2017، ص16)

7 3 **النظرية اليابانية (Z):** اهتمت مراكز البحث الإداري التجربة اليابانية التي أصبحت مثال إعجاب الكثير منها وسر ذلك التقدم طبيعة البيئة اليابانية والمنطلقات الثقافية والتربوية بالمجتمع الياباني المؤطر بقيم روحية كان لها الأثر في الممارسات والفكر الإداري الياباني والتنظيم الذي يسود منظمات الأعمال على تقديس والحفاظ على أهم القيم الاجتماعية التي تسود في مجتمع اليابان وعملت على بلورتها داخل بيئة العمل وتمجيدها كقيم عمل خاصة بالإدارة اليابانية، وذلك من أجل العمل بها وتوريثها ونشرها للأجيال القادمة لأنها تعتبر السبب في تطور المجتمع الياباني وتقدمه، ونجد أن أهم القيم التي سادت منظمات مجتمع اليابان تتمثل فيما يلي:

أ التقييم الروحية للمجتمع الياباني:

- **العائلة:** تمتاز اليابان بعلاقات أسرية موروثية (الحب والتضامن والاحترام والولاء) فانعكس ذلك على احترام العمال بعضهم لبعض ولرؤسائهم وتلقينهم وإرشادهم بالرضا والتنفيذ، وهم يعرفون حق المعرفة أن توسيع المنظمة معناه بروز قدر كبير من الصعوبة للمحافظة على أواصر العلاقات العاطفية

والشخصية بين الأفراد، ولذا فهم يدلون ذلك بالكثير من الاهتمام للعمل الجماعي مبين فيه الثقة والمشاركة إلى جانب الالتزام.

- **العمل المشترك:** يشكل المجتمع الياباني وحدة بشرية متعاونة ومشاركة لتطوير المنظمة كما أن المدير الياباني لا يتردد في كشف جوانب ضعفه للمرؤوسين، سعياً منه للحصول على المساعدة والولاء.

- **السلوك اليومي للعامل الياباني:** لا يفكر الفرد الياباني بحقوقه الشخصية مثل الوفاء بالتزاماته الشخصية كما أن الإدارة اليابانية تنظر للفرد من منظور التعاون في إطار ما يسند إليه من مسؤوليات ضمن الخصائص الشخصية كون التمرکز حول الذات له دلالة سلبية كما أن الولاء للمجموعة من أبرز خصائص الشخصية اليابانية والفرد الياباني يضع مصالح المنظمة فوق مصلحة الأسرة.

- **الاهتمام بالعنصر البشري:** يعتبر الإنسان حجر الزاوية في تطوير المنظمات اليابانية، ولقد اعتنت الإدارة بالموارد البشري ومارست أمحاطاً من السلوك في تعاملها منها ما يلي:

- التركيز على الخواص الإنسانية في العمل ورفع معنويات المتدني في الأداء.
- نظام ديمومة الوظيفة؛
- تفضيل الكفاءة على الأقدمية.
- تضافر الجهود والتعاون بين زملاء العمل لتحقيق تطور المنظمة.

ب- **المسؤولية الاجتماعية للمنظمات اليابانية:** حيث تسعى المنظمات اليابانية دوماً لكسب ثقة المجتمع، كما أن أهدافها أقرب لأهداف المجتمع، ذلك أنها تفضل النظر إلى تحقيق الربح كوسيلة لكسب ثقة المجتمع مما يحسن علاقتهما به وليضمن لها الاستمرار والتطور. (نور الدين تاويريت، 2005، ص52)

ومن خلال ما سلف ذكره نشير إلى أن عالم الإدارة الياباني "وليام أوشي" قام بأهم إنجاز فيحياته حينما قام بوضع نظرية Z والتي تعتبر كنموذج ناجح للإدارة اليابانية في مجال الإنجاز الفعال والإنتاجية المرتفعة والرضا الوظيفي للعاملين كما أنها تستند إلى قيم أساسية في المجتمع

جعلت منها من أهم النظريات الناجحة والرائدة في المجتمع الياباني. (نور الدين تاويريت، 2005، ص52)

8 - القيم وأخلاقيات العمل:

توجد علاقة وطيدة بين دراسة القيم السائدة في المنظمة وأخلاقيات العمل فيها، وهناك بعض القيم التي يفضل وجودها لدى الأفراد العاملين مثل قيم اجتماعية وقيم تنظيمية وقيم مهنية، إذ أن الغالبية العظمى من منظمات الاعمال ترغب بأن يتوفر لدى العاملين فيها حد أعلى من القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل، ولكن الوصول الى الوضع الأمثل غاية صعبة الادراك، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي الى تردي القيم المتعلقة بأخلاقيات العمل منها: (بشير الخضرا وآخرون، 1990، ص62-63)

- السيطرة العشوائية والقرابة والولاءات العائلية والحزبية على العلاقات الاجتماعية والتنظيمية.
- وجود التمييز في المعاملة بين الموظفين.
- تعقد الإجراءات وكثرة القوانين والأنظمة والتعليمات المرتبطة بإنجاز المعاملات.
- عدم توفر القدوة الحسنة للموظفين داخل العمل وخارجه.
- تردي الأحوال الاقتصادية في المجتمع ولدى الموظفين.
- ضعف الهياكل التنظيمية وضعف القيادات الإدارية بما في ذلك ضعف الرقابة والإجراءات التأديبية الرادعة.
- ضعف برامج التدريب والتأهيل المتعلقة بأخلاقيات العمل.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق طرحه عن قيم العمل يمكن أن نستخلص النقاط التالية:

- ان دراسة قيم العمل تبدو أمرا مهما في جميع ميادين الحياة الاقتصادية، والسياسية والاجتماعية.
- ان جميع التعريفات لقيم العمل تشير أنها أداة لدفع الفرد الى اتباع سلوك معين يعتمد على مدى الاعتقاد بما هو متبع في المجتمع كالعلاقات والاتجاهات والعادات.
- القيم ليست صفات طبيعية أو غيبية، بل هي ظواهر اجتماعية لا تتصف بالثبات الدائم.
- القيم نسبية، ولا يمكن أن تفهم الا في المجال السلوكي، وفي الإطار الثقافي الذي يعيش فيه الفرد.
- للدين دور فعال في بناء القيم لدى الأفراد.
- ان الانسان في الواقع هو الذي يحمل القيم ويخلعها على الأشياء

ونظرا لأهمية قيم العمل في تطوير مستوى الأداء الفردي والجماعات في المنظمات بمختلف أنواعها فقد ارتبط هذا المفهوم بعدد من المتغيرات، والتي أعطت محاولة لتفسير المشكلات التي يعاني منها الموظفون، ووضع حلول لها من خلال الواقع، وذلك لتحسين مستوى المنظمات، والتقليل من السلوكيات السلبية التي يمارسها الأفراد داخل المنظمات، وتغيرها بسلوكيات تكون خارج الإطار الرسمي، ولها الدور الكبير في تحسين مستوى الأداء التنظيمي، وهذا ما سيتم التطرق له في فصل سلوك المواطنة التنظيمية...

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق للفصول النظرية، سنتطرق في هذا الفصل الى أهم الإجراءات المنهجية، بدأً من المنهج المتبع، الدراسة الاستطلاعية، ثم التطرق الى أدوات الدراسة، عينة الدراسة ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة لقياس الفرضيات، وكذا أهم إجراءات التطبيق الميداني.

منهج الدراسة:

يعتبر المنهج من العناصر الأساسية التي ينبغي توفرها في أي دراسة علمية لأهميتها في توجيه الباحث نحو الوصول لأهدافه وللتحقق من التساؤلات التي انطلقت منها الدراسة، لأنه لا يمكن الوصول الى الهدف من خلال منهج مناسب وتنظيم محكم لخطوات البحث العلمي، وكما هو معروف فإن طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج الملائم للدراسة.

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن خلال الأسئلة التي يسعى الباحث الإجابة عليها، فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعتبر "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة الدقيقة" (سلاطنة، 2004، ص168).

الدراسة الاستطلاعية:

تعرف الدراسة الاستطلاعية بمجموعة الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الأولى من أي بحث علمي يقوم به الباحث ، و تعد الدراسات الاستطلاعية الركيزة الأساسية التي تركز عليها الدراسات الميدانية ، و تمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي ، كما انها تعرف بالظروف التي سيجري فيها البحث العلمي.

توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الجنس

الجدول رقم (08): توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
50,0	13	ذكر
50,0	13	أنثى
100	26	المجموع

هذا الجدول يوضح عدد أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الجنس بناء على مخرجات spss ونلاحظ أن نسبة الذكور المقدره بـ 50 % تساوي نسبة الإناث التي قدرت نسبتهم بـ 50 % من المجموع الكلي للعينة

توزيع العينة الاستطلاعية بحسب السن

الجدول رقم (09): توزيع العينة الاستطلاعية بحسب السن

النسبة	التكرار	السن
26,9	7	أقل من 30
61,5	16	من 30 الى 39
11,5	3	أكثر من 40 سنة
100	26	المجموع

هذا الجدول يوضح عدد أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير السن بناء على مخرجات spss ونلاحظ أن نسبة من 30 إلى 39 سنة أعلى مقدرة بـ 61.5 % أكثر بينما كان عدد أكثر من 40 سنة فقد كانت نسبتهم أصغر قدرت بـ 11.5 % وبالتالي فإن الفئة العمرية أكثر من 40 سنة هي الفئة المستهدفة للضغوط المهنية من طرف المؤسسة.

توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الخبرة

الجدول رقم (10): توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
30,8	8	أقل من 5 سنوات
50,0	13	من 5 الى 10 سنوات
19,2	5	أكثر من 10 سنوات
100	26	المجموع

هذا الجدول يوضح عدد أفراد العينة الإستطلاعية حسب متغير الخبرة بناء على مخرجات spss ونلاحظ أن نسبة من 05 إلى 10 سنوات أعلى مقدرة بـ 50 % أكثر بينما كان عدد أكثر من 10 سنوات فقد كانت نسبتهم أصغر قدرت بـ 19.2 % وبالتالي فإن سنوات الخبرة أكثر من 05 إلى 10 سنوات هي الفئة المستهدفة للضغوط المهنية من طرف المؤسسة.

توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (11): توزيع العينة الاستطلاعية بحسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
57,7	15	اعزب
38,5	10	متزوج
3,8	1	ارمل
100	26	المجموع

هذا الجدول يوضح عدد أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير الحالة الاجتماعية بناء على مخرجات spss ونلاحظ أن نسبة العامل الأعزب أعلى مقدرة بـ 57.7% أكثر بينما كانت فئة العمال الأرامل نسبتهم أصغر قدرت بـ 3.8% وبالتالي فإن فئة العزاب هي الفئة المستهدفة للضغوط المهنية من طرف المؤسسة.

توزيع العينة الاستطلاعية بحسب المنصب المشغول

الجدول رقم (12): توزيع العينة الاستطلاعية بحسب المنصب المشغول

النسبة	التكرار	الجنس
100,0	26	اداري
0	0	شبه طبي
0	0	طبي
100	26	المجموع

هذا الجدول يوضح عدد أفراد العينة الاستطلاعية حسب متغير المنصب المشغول بناء على مخرجات spss ونلاحظ أن نسبة العمال الإداريين الفئة المستهدفة للضغوط المهنية من طرف المؤسسة.

صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية

الجدول رقم (13): صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط المهنية

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العينة الدنيا	8	94,6250	6,23212	-9,765	14	0,01
العينة العليا	8	126,1250	6,66414			

نلاحظ من خلال الجدول المبيّن أعلاه أن قيمة "ت" (-9.765) للدلالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومنه نستنتج أن هناك فروق بين مرتفعي الدرجات ومنخفضي الدرجات وعليه فالأداة صادقة.

الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية:

$$\text{أي الجذر التربيعي للمعامل الثبات} = \sqrt{0,86} = 0,92$$

ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغوط المهنية:

الجدول رقم (14): ثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغوط المهنية

عدد البنود	معامل الفا
54	0.867

من خلال هذا الجدول يتبيّن لنا محور الضغوط المهنية أن معامل الثبات ألفا كرونباخ وصل إلى 0.867 وهو معامل قوي مما يدل على أن مقياس الثبات بدرجة كبيرة وبذلك صالح لقياس ما أنجز لأجله.

ثبات التجزئة النصفية لمقياس الضغوط المهنية:

الجدول رقم (15): ثبات التجزئة النصفية لمقياس الضغوط المهنية

قبل التصحيح	بعد التصحيح
0,63	0,75

الملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التصحيح (0.63) وباستخدام معامل تصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0.75) وهو ما يدل على أن الاختبار ثابت.

صدق المقارنة الطرفية لمقياس قيم العمل

الجدول رقم (16): صدق المقارنة الطرفية لمقياس قيم العمل

العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العينة الدنيا	8	231,88	21,182	-6,032	14	0,01
العينة العليا	8	287,50	15,222			

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" (-6.032) للدلالة عند مستوى الدلالة (0.01) ومنه نستنتج أن هناك فروق بين مرتفعي الدرجات ومنخفضي الدرجات وعليه فالأداة صادقة.

الصدق الذاتي للمقياس قيم العمل:

$$\text{أي الجذر التربيعي للمعامل الثبات} = \sqrt{0,93} = 0,96$$

ثبات ألفا كرونباخ للمقياس قيم العمل:

الجدول رقم (17): ثبات ألفا كرونباخ للمقياس قيم العمل

عدد البنود	معامل الفا
71	0,93

من خلال الجدول يتبين لنا أن معامل ثبات قيم العمل ألفا كرونباخ وصل إلى 0.93 وهو معامل قوي مما يدل على أن المقياس ثابت لدرجة كبيرة وبذلك صالح لمقياس ما أنجز لأجله.

ثبات التجزئة النصفية للمقياس قيم العمل:

الجدول رقم (18): ثبات التجزئة النصفية للمقياس قيم العمل

قبل التصحيح	بعد التصحيح
0,59	0,74

الملاحظ من الجدول المبين أعلاه أن قيمة الثبات قبل التصحيح (0.59) وباستخدام معامل تصحيح لسبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0.74) وهو ما يدل على أن الاختبار ثابت.

الأدوات الأساسية:

الأدوات الأساسية لجمع البيانات متنوعة وعديدة ومن تلك الأدوات التي استخدمناها في بحثنا: هي استمارة الاستبيان:

- **إستمارة الإستبيان:** تعرف الإستمارة بأنها: "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف معين، ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد" والتي تعطينا إجابات قابلة للعرض والتحليل والتفسير والتعليل والتركيب للوصول إلى نتائج تجيب على التساؤلات الإشكالية وفرضيات البحث كما تخدم هدف البحث. وقد تم الإعتماد في استمارة بحثنا على مجموعة من الأسئلة المغلقة، والتي تندرج بطبيعة الحال تحت كل محور حسب الفرضيات الموضوعية. (رشيد زرواطي، 2008، ص182)

عينة الدراسة:

للعينة دور هام في نجاح ودقة البحث العلمي ويجب أن يكون المجتمع متجانس ويخدم الأهداف وأعراض البحث، حيث اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة مقصودة نظرا لأن البيانات، والمعلومات الحالية تتلائم مع العينة المقصودة لعمال المؤسسة الاستشفائية. حيث يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية قضي بكير بغرداية، والمقدر عددهم (438) عامل. وذلك وفق احصائيات مصلحة المستخدمين.

ولقد تم اجراء الدراسة على عينة من العمال ، وتم توزيع الاستمارة على (170) عامل، وتم استرجاع (150) استمارة منها.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية في معالجة بيانات الدراسة:

- الحزمة الإحصائية 22 .spss. V.
- النسب المئوية: لتحديد نسب استجابات أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: لاستخراج المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: لتحديد مدى الصدق الداخلي لأداة الدراسة، والكشف عن العلاقة الارتباطية.
- معامل ألفا كرومباخ: لتحديد قيمة معامل ثبات أداة الدراسة.
- ثبات التجزئة النصفية.
- الانحراف المعياري.
- اختبار t text لعينتين مستقلتين للبحث عن دلالة الفروق بين الذكور والاناث.
- تحليل التباين الأحادي للبحث عن دلالة الفروق بين المجموعات.

إجراءات التطبيق الميداني:

تقع المؤسسة الاستشفائية المتخصصة د/ قضي بكي بوسط بلدية غرداية وتتربع على مساحة قدرها 8700 م² بشارع محمد خميسي مقابل مديرية التربية لولاية غرداية.

اجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 24 فيفري الى غاية 17 مارس خلال الموسم الجامعي 2020/2021 وطبقت على عينة من عمال المؤسسة العمومية الإستشفائية قضي بكي بغيرداية، حيث تم توزيع 170 استبانة بمساعدة رؤساء المصالح بالمؤسسة، وقد استغرقت فترة التوزيع 10 أيام على الاقل كما قمنا بإجراء جلسات على افراد العينة وهذا لشرح وتوضيح بعض الغموض الذي يمكن ان يطرأ في الاسئلة المطروحة عليهم وتم استرجاع 150 نسخة مضبوطة الاجابة وصالحة لتحليل الاحصائي؛ أما البقية فقد تم حذفها إما أنها غير مستوفية الإجابة أو أنها لم تسترجع أصلاً.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل لإجراءات الدراسة الميدانية من حيث المنهج المتبع، الدراسة الاستطلاعية، ثم التطرق الى أدوات الدراسة، عينة الدراسة ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة لقياس الفرضيات، وكذا أهم إجراءات التطبيق الميداني. وبعد التوصل إلى النتائج كان لابد من تفسير وتحليل البيانات وهذا ما سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

جدول رقم (19) يوضح عرض النتائج الخاصة بالفرضية مستوى التحكم في الضغوط المهنية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار		
0.001	40	72,493a	2,34	4	54 الى 90	منخفض
			88,66	133	90 الى 126	متوسط
			9	14	126 الى 162	مرتفع
			100	150	المجموع	

يتضح لنا من خلال الجدول ان مستوى التحكم في الضغوط المهنية هو متوسط حيث يمثل 133 من افراد العينة وبلغت اكر نسبة مؤوية قدرت بـ 88.66 بين ما كان مستوى ضغوط العمل المرتفع يمثل 14 من افراد العينة بنسبة 9 بينما كان مستوى الضغوط المهنية المنخفض يمثل 4 من افراد العينة بنسبة 2.34 ، يتبين لنا قيما كا² بلغت 72,493a وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى 0.001 مما يدل على أنه هناك فروق بين المستويات الثلاثة.

جدول رقم (20) يوضح عرض النتائج الخاصة بمعامل إرتباط بارسون

مستوى الدلالة	معامل بيرسون	المتغيرات
0.01	**0,241	قيم العمل / ضغوط المهنية

هذا الجدول يوضح معامل إرتباط بارسون بين الضغوط المهنية وقيم العمل، حيث أن قيمة المعامل الإرتباطي تساوي 0.241 مما يدل على وجود علاقة إيجابية لكنها ضعيفة، عند مستوى الدلالة 0.01 مما يؤكد لنا قبول الفرضية والتي تنص على أن هناك علاقة بين الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير غرداية

جدول رقم (21) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب الخبرة لمتغير ضغوط العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	الخبرة
0,01	2	28,360b	31,3	47	أقل من 5 سنوات
			52,0	78	من 5 الى 10 سنوات
			16,7	25	أكثر من 10 سنوات
			100	150	المجموع

ما يلاحظ في الجدول اعلاه ان مستوى التحكم في الضغوط المهنية يختلف باختلاف متغير الاقدمية حيث ان فئة اقل نت 5 سنوات قدرت بنسبة 31.3 اما فئة ما بين 5 الى 10 سنوات فقد بلغت نسبتها 52 في حين قدرت نسبة فئة اكثر من 10 سنوات بـ 16.7 ومنه نقول ان اغلب افراد الدراسة لديهم اقدمية من 5 الى 10 سنوات

جدول رقم (22) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب المنصب المشغول لمتغير ضغوط العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	المنصب المشغول
0,01	2	105,640b	17,3	26	اداري
			72,7	109	شبه طبي
			10,0	15	طبي
			100	150	المجموع

ما يتضح في الجدول ان مستوى التحكم في الضغوط المهنية يختلف باختلاف متغير الوظيفة حيث ان فئة من الشبه طبي موزعة بنسبة 72.7 من عمال اما فئة الاداريين موزعة بنسبة 17.3 تليها فئة الاطباء وزعة بنسبة 10 ومنه نقول ان اغلب افراد الدراسة هم من فئة الشبه طبي من عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بكير

جدول رقم (23) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب الحالة الاجتماعية لمتغير ضغوط العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
0,01	2	99,493c	46,0	69	اعزب
			44,7	67	متزوج
			6,0	9	مطلق
			3,3	5	ارمل
			100	150	المجموع

يوضح الجدول ان مستوى التحكم في ضغوط المهنية يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية لعمال المؤسسة الاستشفائية حيث ان فئة العزاب قدرت بنسبة 46 اما فئة العمال المتزوجين قدرت نسبتها 44.7 كما ان فئة المطلقين قدرت نسبتها 6 اما فئة الارامل قدرت بنسبة 3.3 ومنه نقول ان اغلب عمال افراد الدراسة هم من فئة العزاب للمؤسسة الاستشفائية قضى بغير .

جدول رقم (24) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب الجنس لمتغير قيم العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	الجنس
0,05	1	3,840a	42,0	63	ذكر
			58,0	87	أنثى
			100	150	المجموع

ما يلاحظ من الجدول اعلاه ان فروق في تحكم في مستوى قيم العمل بين الذكور والايئات غير دالة احصائية حيث يوضح ان عدد اذكور 63 بلغ نسبته 42 في حين قدر عدد الايئات 87 بنسبة 58 ما يلاحظ ان اغلب عمال المؤسسة الاستشفائية قضى بغير ايئات

جدول رقم (25) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب السن لمتغير قيم العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	السن
0,01	2	16,120b	39,3	59	أقل من 30
			42,7	64	من 30 الى 39
			18,0	27	أكثر من 40 سنة
			100	150	المجموع

يتضح من الجدول ان فروق في التحكم في مستوى قيم العمل حسب متغير السن غير دالة احصائية حيث ان نسبة السن لفئة اقل من 30 قدرت 39.3 اما فئة ما بين 30- الى 39 بلغت نسبتها 42.7 في حين قدرت نسبة الفئة الاكثر من 40 سنة بـ 18 يمكن القول ان اغلب افراد الدراسة تتراوح اعمارهم في الفئة الثانية من 30 الى 39

جدول رقم (26) يوضح عرض النتائج الخاصة بحسب الخبرة لمتغير قيم العمل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا ²	النسبة	التكرار	الخبرة
0,01	2	28,360b	31,3	47	أقل من 5 سنوات
			52,0	78	من 5 الى 10 سنوات
			16,7	25	أكثر من 10 سنوات
			100	150	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول ان فروق في التحكم في مستوى قيم العمل حسب متغير الخبرة غير دالة احصائية حيث ان نسبة الاقدمية لفئة اقل من 5 سنوات 31.3 اما فئة ما بين 5 الى 10 سنوات فقد بلغت نسبته 52 في حين قدرت نسبة فئة اكثر من 10 سنوات بـ نسبة 16.7 ومنه نقول ان اغلب الافراد الدراسة لديهم اقدمية من 5 الى 10 سنوات .

الفصل السادس

— تمهيد:

- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة
- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة

تمهيد:

تعرضنا في هاد الفصل السابق إلى عرض نتائج الدراسة بعد تحليلها ومعالجتها إحصائياً، فيما يلي مناقشة وتفسير النتائج المتحصل عليها من خلال مقارنتها بالأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول:

مستوى التحكم في الضغوط المهنية لعمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية متوسط ناتج عن تحكم ضعيف في العوامل المسببة للضغوط او بمفهوم الاخر مصادر الضغوط المهنية، وقد يكون سبب الرئيسي للضعف التحكم الموظفين عدم التزامهم بالمهنة او الوظيفة المكلفة لهم وعدم ولائهم اتجاه وظائفهم وبالإضافة الى ذلك رضاهم الوظيفي، بحيث نجد ان الحالة العاطفية الايجابية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله فيما يتعلق بالحوافز للزملاء والمناخ العام وكذلك عدم شعور بالمسؤولية وتحلي بالسلوك الموجه نحو المؤسسة بحيث لا بد ان يكون ضمير حي والروح الرياضية وسلوك المواطنة بالإضافة الى نقص العامل وعدم اتصافهم بالروح الرياضية في العمل وعدم التحمل الشخص لاي متاعب شخصية مؤقتة بالإضافة الى خصائص الشخصية تعيق التحكم ويصبح غير قادر على سيطرة الضغوط في عمله وبالتالي تكون مسبة الضغوط عالية .

بحيث الاستجابة لهذه الضغوط تختلف حسب شدتها وطبيعتها. فهناك ضغوط الايجابية

والاخرى سلبية ويأتي هذا التقييم وفقا للآثار المرتبة عنها (المشجان، 21، 2000)

واذا ازدادت الضغوط عن حدود قدرات الفرد مع عدم قدراته على التكيف معها بسرعة وكفاءة مناسبة سيكون لها تأثير عكسي على الحياة النفسية سلبا على الاداء العامل وبالتالي تظهر عدم الاستجابة الفرد وعدم تكيفه داخل العمل ناتج عن تحكم ضعيف داخل المؤسسة .

تعكس النتيجة المتوصل إليها إن لدى عمال المؤسسة الاستشفائية بغرداية ضغط مهني متوسط .

وتتفق النتائج المتوصل إليها مع دراسة رملبي (2009) "شدة ادراك الضغط النفسي وعلاقته بالاكتئاب ومشاعر الياس لدى فئة من محاولي الانتحار" وتوصلت نتائج البحث الحالي الى وجود علاقة الارتباطية موجبة بين شدة ادراك الضغط النفسي وارتفاع درجة الاكتئاب ونم تطبيق مقياس ادراك الضغط النفسي لـ ليفنستين ومقياس الاكتئاب لبيك ومقياس الياس لبيك . ضبع (2012)"

المعنونة بالضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية دراسة ميدانية بسونلغاز الجلفة" تتناول هذه الدراسة موضوع الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية الذي يعتبر ظاهرة مهمة ومثيرة للاهتمام فتطرق الى الاسباب والمصادر لدى فئة العمال (اطارات، متحكمين، منفذين) (2012) وعداد (2015) "ادراك مصادر الضغط المهني وعلاقته باستراتيجيات المقاومة لدى اطارات المؤسسات الاقتصادية العمومية بولاية الجزائر التي تنص نتائج دراستهم مستوى الضغط متوسط وهذا ما يتبنت ويؤكد نتائجنا.

ونفس نتيجة أكدها عشوي (2008) "ابعاد ومصادر الاحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن" دراسة ميدانية بوكالات التجارية لمؤسسة سونلغاز ماجستير .بإن نقص التحكم يمثل مصدرا واضحا للضغط الذي يعاني منه عمال الوكالات التجارية وله علاقة مباشرة بالإفهامك الانفعالي والفعالية المهنية. وفسر ذلك انه كلما نقص مستوى التحكم انخفض مستوى الفاعلية المهنية.

وفي ه ذا الصدد، أكد كل من كوبر ومارشال (1976) إن تنامي الشعور بضغط العمل يرتبط ببيئة العمل الخارجية وما تحتويه من فرص وتهديدات في تفاعلها مع مكونات بيئة العمل الخارجية وما تحتويه من نقاط قوة ومناطق ضعف.ومن ثم فان المحرك البيئي الداخلي والخارجي يلعب الدور الأبرز في حدوث المشكلة ويزيد من الشعور بالضغط لدى العاملين.

وتتفق النتائج مع الدراسة مقدم (1996) على فئة المديرين في المؤسسات العمومية الجزائرية حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط لدى فئة المديرين في المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث ذكر ان مستوى الضغط عندهم معتدل وصحي ليس بحاد ولا مزمن ويرجع ذلك إلى طبيعة عملهم .

وكذلك جاء في دراسة جاد الله (2002)"دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر"هدفت الدراسة هذه الدراسة الى الوصول الى نموذج

مقترح تحليل الضغوط العمل لدى المرأة في المنظمات المصرية طبقت على عينة عشوائية حجمها 220 وكانت النتائج الدراسة: ان المرأة المصرية تعاني بشكل عام من ضغوط بدرجة متوسطة، وان هذه معاناة تختلف باختلاف الحالة التعليمية.

وجاءت في نظرية لازاروس (1966) ان الضغط يعتبر نوع من تقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا يتظر الى الضغط على انه حالة ناتجة عن مثير، وهو يرى ان الضغوط واساليب مواجهتها تكون للمعرفة والادراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، فالخطوة الاولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار. انه كلما كان إدراك الفرد لذاته عالياً انه تقدر على التحكم في المواقف العالية، كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة والعكس صحيح.

وما يؤكد ذلك ما توصل إليه شيروا شوارتز واستان إن ممارسة التحكم الفعلي وان الاعتقاد فقط بممارسة يمثل محرك أساسي للصحة الجسمية والنفسية.

كما تبرز أهمية التحكم من خلال العلاقة الايجابية مع الشعور بالانجاز، فدرجة التحكم الذي يتمتع بها الموظف جزء من القرارات المشرف كالأستقلالية في العمل تسمح له بإتباع السبل المناسبة لتأدية المهام بهدف الحصول على نتائج مرضية من حيث كمية ونوعية العمل

كما يعمل الضغط الايجابي على تعزيز قدرة الكائن الحي على التحكم في مصادر الضغط ويخلق الدافعية لدى الفرد للعمل بشكل منتج (عسكر، 2000، 26)

مناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على انه توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية وقيم العمل بحيث كل ما كان الضغط كبير كلما انخفض مستوى قيم العمل وتميز بفعالية والكفاءة اقل وعكس ايضا فاذا ما كان قيم العمل مرتفعا دل على انخفاض في مستوى الضغط ومن خلال مناقشة الفرضيات

والتي ابدت تباينا مختلفا بين علاقة الضغوط المهنية بقيم العمل نستنتج ان اقوى مصادر الضغوط المهنية علاقة بقيم العمل هو صراع الدور ويليه غموض الدور . اما بخصوص المتغيرات الديمغرافية فمتغيري الخبرة والسن أقوى علاقة — بقيم العمل من متغير الجنس وطريقة التوظيف ومنه يمكن استخلاص تحقيق العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي باكير .

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

يختلف مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي باكير باختلاف متغير الحالة الاجتماعية بحيث نجد إن الحالة الاجتماعية تؤثر على عدم التحكم والتكيف على مصادر الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية بحيث تختلف حالة الاجتماعية من عامل لآخر بحيث تجد المتزوجين هم اكثر ضغوطا نظرا لمسؤوليات الاخرى خارج العمل تشغلهم من بينها مسؤوليات العائلية والاطفال ومصاريف... الخ مما يؤثر في اداءه في العمل ويصبح غير قادر على التحكم وسيطرة على هاته الضغوط وكذلك عدم القدرة على قيامه بالادوار الاسرية مما يظهر وتطرا عليه بعض الامراض النفسية والمهنية تعيقه على المهام او الوظائف المكلفة له .بينما نجد عازب عكس ذلك .دراسة عياش بن سمير (2004) "الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين بالمرور مدينة الرياض" حيث جاءت في نتائج الدراسة: أي الحياة الاجتماعية تؤثر على الضغوط المهنية للعاملين بالمرور تأثير طرديا أي كلما كان عامل متزوج كلما زادت الضغوط النفسية عليه وذلك بالسبب التالي قرب الحياة التقاعد وما سيفقده من مناصب بينهما الحالة الاجتماعية وذلك بسبب كثرة العمل الموكل لعامل مرور للقيام به، عدم كفاية الراتب الشهري، عدم معرفة كيفية أداء العمل الموكل إليه ، عدم معرفة نتائج ما يقومون به من نتائج الأعمال، القيام بالمهام الأعمال غير الضرورية.

و(ألوزي والحنيطي 2003) "اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالاردن" هدف الدراسة إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي على المستشفيات الحكومية بالاردن ،تم تطبيق دراسة معلى عينة عشوائية من المجتمع الدراسة بلغت 245 من الموظفين واتضح النتائج إلى: حيث وجدوا أن غيرالمتزوجين أكثر عرضة لضغوط العمل المتزوجين

كما اختلفت نتائج مع دراسة (تغريد زياد عمار 2007) "اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الادارية والاكاديمية في الجامعات" ونوصلت نتائج كاتلتالي عدم وجود إختلاف في الدرجة الكلية لمستوى التحكم الشعور بضغط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وكذلك اتفقت الدراسة مع دراسة (خليفةا والمطاردة 2010) "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي" لدى مديري المدارس الحكومية في اقليم جنوب الاردن" التي تنص احدى فرضياتهاوالتي توصلت النتائج الى وجود اختلاف في مستوى التحكم في الضغوط المهنية ت عزى لمتغير الحالة الاجتماعية

كما اتفقت مع دراسة (عبد الفتاح صالح خليفات 2010) "اثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي" لدى مديري المدارس في اقليم الجنوب الاردن التي تنصت احدى فرضياتها على وجود فروق ذات دلالة الإحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية وكانت لصالح المتزوجين .

وكذلك اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة خليفات (2010) "تحديد اثر ضغوط على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم الجنوب الأردن " وكانت نتائج الدراسة وجود دلالة الإحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين وهذا ما يثبت ويؤكد فرضيتنا

كما اشارت دراسة الحنيطي (2002) "اثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في مستشفيات الحكومية بالاردن"هدفت الى معرفة اثر عدد من العوامل المهنية وكذلك معرفة

مدى اختلاف مستوى ضغط العمل تبعا لعدة عوامل هي (الجنس ، والحالة الاجتماعية ، العمر). ونفذت الدراسة بالاستخدام الاستبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في المستشفيات العامة في محافظات اقليم الوسط ، و توصلت الدراسة الي ان درجة شعور بضغط العمل لدى جميع عاملين سواء في المهن الطبية او الادارية تختلف بالاختلاف الحالة الاجتماعية .

وكذلك دراسة علي عسكر واحمد عبد الله (1988) "مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية بالكويت" واشتملت العينة الدراسة 353 عامل . حيث بينت النتائج ان فئة المتزوجين هم الاكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وذلك من خلال المسؤوليات الاسرية اضافة الي مسؤوليات العمل والتزاماته الامر الذي قد يؤدي الي ضغط نفسي مرتفع جدا .

وكذلك دراسة عبد الفتاح خليفات ، شرين محمد المطارنة (2010) "اثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدي مديري المدارس الاساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردن" على عينة شملت مدراء ومعلمين وتم ل احصائيوير اداتين لقياس اثر الضغط في الاداء الوظيفي . حيث توصلت النتائج انه يوجد اختلاف في مستوى التحكم في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية كما اختلفت دراستنا مع دراسة زيادات (2006) "اثر الضغوط العمل على الاداء العاملين في اريف التجارية الاردنية " هدفت الدراسة الى تحليل الناتج عن المتغيرات التنظيمية في مستوى اداء العاملين في المصاريف التجارية وتكونت العينة من 400 موظف يعملون في تلك المصاريف في تلك انه لم ثبت اي اختلاف في الحالة الاجتماعية في مستوى التحكم في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الالة الاجتماعية.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

وجود اختلاف في مستوى التحكم في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الاقدمية وقد جاءت نتيجة هذا البحث موافقة للفرضية للفرضية الموضوعية حيث إن الفئة الاقدمية تعاني من ضغوط نفسية ومهنية اقل من الفئة الأخرى وذلك بالحكم التعود والاكساب المهارات المختلفة كما

أشارت دراسة السماد وني (1993) "الضغوط النفسية لدى المعلمين التربوية الخاصة في مصر وعلاقتها بتقدير الذات" حيث اشارت النتائج الى وجود اختلاف بين المعلمين ومظاهر الضغوط النفسية تعزى لمتغير الخبرة .بحيث نجد ان العمال الذين لديهم الاقدمية في عمل تكون نسبة ضغوط منخفضة او منعدمة تماما نظرا لاكتسابهم خبرات وقدرات المهنية وطريقة التعامل معها وكيفية ادراكها وتجنبها وذلك لممارساتهم وخبرتهم في ميدان العمل

كما وجد خليفات وزغلول (2001) "مستويات الضغط النفسي بين المعلمين والمعلمات" هدفت الدراسة الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى معلمي والمعلمات بالاردن .وتوصلت نتائج الى وجود اختلاف بين المعلمين في مظاهر الضغوط النفسية تعزى لمتغير الخبرة ودراسة الدبابسة (1993) "مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة" وتكونت العينة 308 معلما ومعلمة التي توصلت إلى وجود اختلاف تعزى إلى سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل ، كما تتفق هذه الدراسة مع كل من دراسة مقابلة وسلامة (1993) "الاحتراق النفسي لدى الاساتذة الاردنيين" الاردن هدفت الدراسة الى استقصاء اثر الجنس والخبرة التدريسية والموضوع الذي يدرس الاستاذ والمؤهل العلمي لدى الاساتذة الاردنيين .وقد استخدمنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ووزع على عينة مكونة من 434 استاذ واستاذة في جميع المراحل التعليمية ومن اهم النتائج التي توصلت وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات الخبرة التعليمية ،اذا بين ان الاساتذة الذين لديهم خبرة من 1-5 كانوا الفئة الاكثر تعرضا للاحتراق ، واختلفت ودراسة القيروتي وخطيب (2005) عمان دراستنا تحت عنوان "الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم بجمعة عمان" اشتملت الدراسة على عينة مكونة من 84 معلما و116 معلمة، واستخدم الباحث مقياس سترنك 1996 للاحتراق النفسي ،واشارت النتائج الى عدم وجود اختلاف تعزى لمتغير الاقدمية(الخبرة) ، ودراسة داووني (1989) "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الاردن" واشتملت عينة تكونت من 309 معلما ومعلمة طبق عليهم مقياس ماسلاك حيث كانت النتائج .وقد اجرى مارتن وبالديون

(1996) دراسة في ولاية تكساس الامريكية بهدف الى التعرف على الفروق بين المعلمين المبتدئين في ممارسة التدريس ونكونت العينة الدراسة 107 معلما وقد اشارت النتائج الى ان المعلمين المبتدئين اشد شعورا بالضبط والاحترق النفسي من المعلمين ذوي الخبرة ، كذلك كان مستوى ادارة المعلمين المبتدئين للصف مقارنة بالمعلمين اصحاب الخبرة . ودراسة الحرتاوي (1991) "مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين "حيث هدفت الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وبيان اثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة واستخدمت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، وبينت نتائج هذه الدراسة ان المرشدين يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي و كذلك أفادت بان مستوى الضغوط المهنية يتأثر بالخبرة أو الاقدمية .

مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

من خلال ما سبق من نتائج الفرضية التالية نجد هناك وجود اختلاف في مستوى التحكم في الضغوط المهنية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

إن للضغوط العمل تأثيرات على الشخصية العمال وتختلف هذه التأثيرات من شخص لأخر وحسب طبيعة العمل الموكل لهم بحيث نجد في دراستنا إن عدد العمال داخل المؤسسة 26 عامل اداري طيب 15 وعامل في ق طاع الشبه طبي ما يزيد من ضغط أثناء العمل

بحيث ان العمال الذين يعملون في قطاع الشبه طبي يعانون من ضغوط عالية اكثر من عمال الذين يعملون وفي الادارة الاطباء ذلك بفعل الظروف البيئية التي يعملون بها من هذه الظروف هي تأثيرات الضوضاء وبعض مشكلات وامراض نقص السمع بالاضافة الى اتار الصحية بالفعل الضحيج (تأثير على الاتصال، الازعاج، تأثير على الاداء والكفاية) درجة الحرارة عالية اتناء الدوام، مخاطر وحوادث العمل بالاضافة الى تواجد مواد كيميائية سامة ثلوت الهواء بالاضافة الرطوبة والغبار وروائح كريهة، كثافة العمل، بالاضافة الى ذلك التعرض الى العنف المدني او

معنوية في العمل خاصة الاشخاص أو العمال التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين او الزبائن، وايضا التحرش المعنوي والوضعية السيئة وهذا ماتبتتها الارغونومية التصميمية بحيث اذا وجدت الحرارة او الرطوبة او غبار.... الخ فانها حتما ترتفع ضغوط المهنة لدى العامل، في حين نجد العمال الذين يعملون في الادارة مؤسسة تكون ضغوط منخفضة أو معدومة تماما وذلك بالتوفير بيئة العمل الجيدة، تصميم في مكاتب العمل على مقاييس متساوية، توفير تهوية وجوء ملائم في العمل بالاضافة نقص في العمل. تساعد العامل على الداء جيد والانتاج مقبول وتطورات وتنمية في المؤسسة

إذ تتسبب ضغوط العمل في ظهور الأعراض جانبية تسبب الحالة النفسية والبدنية الذي يعاني منها هذه الضغوط. ويختلف نوع ومستوى التأثير من شخص لأخر لعدة الاعتبارات منها اختلاف نمط الشخصية فهناك من يتميز بالمقاومة ويسعى للتكيف مع ضغوط العمل. وهناك من يرضخ للضغوط ولا يبدي أي محاولة للمقاومة أو التكيف .

كما أكده brief مع كل من schuler /vansell في نظريته حيث اعتمد على نموذجين وقسمهم الى مجموعتين رئيسيين من العوامل المسببة لضغوط ومن بين هذه المسببات طبيعة وظروف العمل كانت مصادر التنظيمية للضغوط والعمل والتي من اهمها (غموض الدور ،صراع الدور ،عبئ الدور ،..... الخ اما المجموعة الثانية قسمها الى المصادر الفردية لضغط العمل ،نمط الشخصية، القدرة الى التحكم والتكيف مع الضغوط. (نجاح بنت قبلان، 89، 2004)

وكذلك كما جاء mcgrath نموذج ثلاثي لتقسيم فيه الضغوط العمل الى ثلاثة انماط وهي كالتالي:

ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة اثناء تادية الاعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال تفاعل الزملاء

ضغوط ناتجة عن نظام الشخصي للفرد ذاته كخصائص المتوازنة كالقلق

ويؤيد هذا النموذج كذلك كل من حسين ومحمود الذين قسم مصادر الضغوط العمل إلي:

مصادر مترتبة بالبيئة المادية للعمل (افتقار بيئة العمل المادية الي عوامل الراحة الحسية والسلامة النفسية للعاملين مثل الهدوء،اعتدال الحرارة ،نقاء الجو،والاتربة وصلاحيه المباني والحجرات وتجهيزات المختلفة لراحة العاملين

مصادر مرتبطة بطبيعة العمل ذاته: وتنقسم الي متطلبات العمل الزائد التي تؤدي الي تراكم

التعب الجسماني وتجعله غير قادر على اعباء العمل (انظر الى المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية،

27/06/2012، مصادر الضغوط المهنية، [https //hrdiscussion.com/hr52048.html](https://hrdiscussion.com/hr52048.html) اطلعت عليه بالتاريخ

14/05/2020). وكذلك عبئ العمل الذي يعتبر مصدر من مصادر الضغوط المهنية (هيجان، 1998،

30)

وكما جاء به ماهر بان صعوبة وطبيعة العمل :شعور الفرد بعدم الاتزان اما لعدم معرفة الفرد لجوانب عمله او عمله المكلف به يكون اكبر من طاقته ولايتوافق مع الوقت المتوفر له للاداء (ماهر، 1989، 426)

وكما جاء كاهن وزملاؤه (1993) ان الذي اكد في دراسته ان طبيعة العمل من بين عوامل ومصادر المسببة لضغوط العمل اذ تعتبر هذه الاخيرة لها اتو سلبى على سلوك الافراد والجماعات اتجاه اعمالهم.

فقد تختلف ضغوط العمل بالاختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط

لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات .(هيجان،73،1998-85)

واتفت الدراسة مع دراسة العمري (2003) "هدفت الى التعرف على الاختبار العلاقة بين

المتغيرات الديمغرافية، والمتغيرات الوظيفية من جهة، وظغوط العمل عند المعلمين من جهة الاخرى

في مدارس مدينة الرياض الحكومية وتكونت عينة 472 معلما كما جاءت النتائج و اشارت ان

طبيعة العمل من مصادر الضغوط اي طبيعة العمل سواء كانت ملائمة او لا تؤثر على العامل والعمل ، ودراسة القناعي (2009) التي حصرت مصادر المهنية لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة الكويت في كل من طبيعة العمل وان طبيعة العمل تعتبر مصدر من مصادر الضغوط لدى العاملين.

كما اتبت كشرود في نظريته (1986) حيث صنف من خلال اسباب الضغوط الى الاسباب الخارجية عن بيئة العمل مثل: الاسرة والمجتمع. والاسباب داخلية مثل: غموض الدور الوظيفي (حسام الدين السيد، 21، 2014) وكذلك دراسة العمري (2001) "الضغوط العمل لدى المديرين المدارس الثانوية بسلطنة عمان" بهدف التعرف على مصادر الضغوط العمل، واطهرت النتائج كاتالي: اكثر المصادر العمل شيوعا لدى مديري المدارس كانت المصادر المتعلقة بطبيعة العمل وكما اشارت دراسة زيادات (2006) "اثر المتغيرات الداخلية ضغط العمل" وهدفت الدراسة الى التعرف عللا اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل وكانت النتائج الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة الاحصائية تعزى لطبيعة العمل وانه هذه الاخير له اثر سلبي لضغط العمل ناتج عن طبيعة العمل .

وجاء في دراسة الدوسري (2005) "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية" والتي طبقت على منسوبي الشرطة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية، وطبقت الدراسة على كافة الافراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم 1250 ضابط وتبينت النتائج ان اهم المصادر المسببة للضغوط العمل لدى الضباط من افراد المجتمع راجع الى طبيعة العمل

وكما اتبت ذلك دراسة اللوزي والحنيطي (2003) "اثر العوامل المهنية والشخصية في الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية في الاردن" هدفت الدراسة هذه الدراسة الى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي على المستشفيات الحكومية بالاردن، وكانت اهم

النتائج ان العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية وتم تجديد مصادر الضغط الوظيفي وكان اهمها : طبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة طبيعة العمل ،بيئة العمل المادية،السلامة والصحة المهنية .

وكذلك دراسة سباعي (2001) "ضغوط العمل: مستويات ومصادرها واستراتيجيات

ادارتها لدى الاداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية "هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اهم مصادرالمسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء الافراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط وفقا لمتغيرات الشخصية .ومن اهم النتائج الدراسة ان اهم المصادر المسببة للضغوط العمل لدى الموظفات من افراد عينة الدراسة: عبئ العمل ،ظروف بيئة العمل. حيث توصلت الدراسة من بين واهم مصادر الضغوط العمل لدى افراد العينة عبئ العمل، وبيئة العمل.

- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية على أنه يوجد اختلاف في مستوى التحكم في قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بكير تعزى لمتغير الجنس وبعد فحص ذلك إحصائياً تم التوصل إلى عدم صحة ذلك، فقد أكدت نتائج قيم "ت" اختلاف بين المتوسطات والمبينة في الجدول رقم (24) أنه لا يوجد لاختلاف في قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بكير تعزى لمتغير الجنس، وهذا يعني أن قيم العمل لا يؤثر على متغير الجنس، وترجع الباحثة سبب ذلك إلى التطور والتغير في ثقافة المجتمع الذي أدى إلى غياب تلك الفوارق مما فسح المجال للطرفين لإمكانية التأقلم مع المؤسسة الاستشفائية ومسايرة ومتابعة كافة المستجدات الحديثة. حيث ترتبط القيم لديهم بعوامل ترتبط بظروف العمل المادية كالأجر وغيرها، فالظروف المعيشية تعتبر من بين الأساسيات التي تتحكم في رغبة الفرد في البقاء أو ترك المهنة.

كما يمكن تفسير ذلك على أن القيم تتحدد من منطلق مبادئ وأصول موجودة في ثقافة المجتمع وقيمه، وأصوله الدينية كقوله صلى الله عليه وسلم "من عمل منكم عملاً فليتكفه" لذلك ليس هناك تفرقة بين الجنسين في قيم العمل كون أن هذه القيم لها تأثير معنوي، وبالنظر إلى أن العمال المؤسسة الاستشفائية يخضعون لنفس الظروف الوظيفية، وبغض النظر عن جنسهم فهم معرضون لنفس الأدوار في محيط العمل، وبالتالي فالقيام بهذه القيم سيدعم المبادئ في المؤسسة الاستشفائية ويجعل من البيئة الاستشفائية مناخاً إيجابياً يجد فيه العمال الدعم الكافي، وهذا ما يميز العمال الذين تسود بينهم مبادئ الدعم والتعاون والمساندة من الطرفين كون مهنة التمريض مهنة نبيلة.

وقد اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (li liuwam, 2008) حيث توصل إلى وجود اختلاف في قيم العمل لصالح الذكور، حيث كان إدراكهم لقيم العمل أعلى من الإناث، كما اختلفت مع دراسة منار منصور أحمد 2016 التي توصلت إلى وجود فاختلاف في قيم العمل لصالح الإناث. كما اختلفت مع نتائج دراسة الشايب خولة 2016 بعنوان مستوى قيم العمل لأساتذة التعليم الابتدائي في ضل بعض المتغيرات التي توصلت إلى وجود اختلاف في قيم العمل لصالح الإناث.

واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الشايب خولة 2018 بعنوان الممارسات التدريسية الإبداعية للأساتذة في علاقتها بقيم العمل لديهم وبالقيادة التحويلية لدى مديرهم توصلت إلى عدم وجود اختلاف في قيم العمل تعزى لمتغير الجنس.

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية على أنه يوجد اختلاف في مستوى التحكم في قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بكير تعزى لمتغير السن، ومن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (25) نجد أن الفرضية لم تتحقق، أي أنه لا يوجد اختلاف في قيم العمل لدى

عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بغير تعزى لمتغير السن، مما يدل على أن قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بغير لا تتأثر بعامل السن، وترجع الباحثة أن أهميته كعامل يربط بين قدرة الممرض على تحمل الضغوط والقدرة على التأقلم مع المواقف الطارئة في المواقف الحرجة، إذ أن التفاوت في السن لا يعكس مقدار العبء المفروض على عمال وقدرتهم على التحمل، حيث أن حجم المعاناة التي يتلقاها العمال في المؤسسة له تأثير على مختلف الشرائح سواء كانت في سن الشباب أو تقدم بها السن، لاسيما وأن نشاط العمال نشاط إنساني وعمل نبيل يجعل منهم أفرادا نشيطين حتى في أحلك وأصعب الظروف بغض النظر عن أعمارهم. حيث أن العمال يخضعون لنفس القوانين والتعليمات والأنظمة ولا يميزهم السن، إنما تميزهم الإنجازات الإيجابية التي يحققونها في مجال عملهم، بالإضافة إلى تعاملاتهم وممارساتهم التي يقومون بها تجاه المرضى.

وفي حدود اطلاعنا على الدراسات السابقة فإننا لم نرصد أي دراسات تتفق أو تختلف

ونتيجة الدراسة الحالية.

5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة:

تنص الفرضية على أنه يوجد اختلاف في مستوى التحكم في قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بغير تعزى لمتغير الأقدمية، ومن خلال نتائج أنوفا المبينة في الجدول رقم (26) توصلنا إلى عدم وجود علاقة في قيم العمل لدى عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية المتخصصة قضي بغير تعزى لمتغير الأقدمية، دل ذلك على أن قيم العمل لا تتحدد من خلال الأقدمية في الوظيفة، إنما على العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، والتي قد تحقق له الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، كما على الفرد أو العامل أن يقدم إنجازات مقابل ما تقدم له من التزامات وحوافز معنوية ومادية، كما أن طبيعة عمل الممرض بين وعمال تبنى على أساس العمل المشترك والمصير المشترك الذي يوحد الأهداف بغض النظر عن سنوات عمله في

المؤسسة الاستشفائية. كما أن المناخ التنظيمي السائد والظروف المحيطة بالمرضى داخل المؤسسة الاستشفائية التي يعملون بها وكذا توقيت العمل (المنوبات الصباحية والمسائية) كلها معطيات موحدة على جميع المرضى وعمال بصرف النظر عن الأقدمية. وقد تعزو الباحثة كذلك سبب ذلك إلى أن ممارسة العمل وتكراره تكسب الموظف فهما لثقافة العمل التنظيمية، والتي تعطيه شعورا بالتوجهات المشتركة لكل العاملين، وتعد مؤشرا لتصرفاتهم اليومية. مرور الزمن مما يؤدي إلى اكتسابهم الشعور بالهوية المهنية لأن قيم الالتزام والانتماء واتقان العمل تصبح حقيقية في عقولهم، وهذا ما أشار إليه (اعتماد، 1992) في دراسته بأن قيم العمل مجموعة من الموجهات السلوكية التي تحدد سلوك الفرد داخل عمله أو فيما يتعلق بالنشاط المهني الذي يمارسه. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة العبيدي (2010) والصعب (2009) والتي أظهرت عدم وجود اختلاف في قيم العمل حسب متغيرات سنوات الخدمة.

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (2008,li liuwam) التي توصلت إلى أن مستوى قيم العمل مرتبط بزيادة العمل، فكلما كان الفرد أقدم كانت قيم العمل لديه أعلى، وكلما زاد مستوى التعليم الذي تلقاه الفرد زادت قيم العمل لديه. كما تختلف عن ماتوصلت إليه دراسة زهو (2003) التي توصلت إلى أن اكتساب قيم العمل يختلف باختلاف الفرق الدراسية بالجامعة لصالح الفرق الأعلى، وكذلك دراسة الشيبتي (2009) والتي أشارت إلى وجود اختلاف في مستوى التحكم في القيم العمل تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن ظاهرة الضغوط المهنية مشكلة يواجهها العمال وتؤثر على قيمهم في العمل كما أنها تنمي مهارات التعامل والتوافق الفعّال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه العاملين بالمنظمة وتحقق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية بشكل يضمن تنفيذ الخطط الموضوعية، كما أن قيم العمل تعتبر معايير تحكم جودة العمل وإتقانه وينعكس ذلك على الإنتاج والنجاح فيه ولها دور كبير في تنظيم العمل وضمان إستمراريته ونموه، وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائياً وتفسيرها ومناقشتها، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة والتناول النظري توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ مستوى التحكم في الضغوط المهنية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية متوسط؛
- ✓ هناك علاقة إرتباطية بين مستوى التحكم في الضغوط المهنية وقيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغيّر الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغيّر الوظيفة لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في ضغوط المهنية بالاختلاف متغيّر الحالة الإجتماعية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغيّر الجنس لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغيّر السن لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية؛
- ✓ يختلف مستوى التحكم في قيم العمل بالاختلاف متغيّر الأقدمية لدى عمال المؤسسة الاستشفائية قضي بـ كبير غرداية.

على ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:

- إجراء دراسة تشخص العوامل المؤثرة في مستوى التحكم في الضغوط المهنية؛
- إجراء دراسة تشخص العوامل المتحكمة في تحديد قيم العمل لدى عمال قطاع الصحة؛
- إجراء دراسات تتعلق بالضغوط المهنية وعلاقتها بقيم العمل؛
- إجراء المزيد من الدراسات تركز على المعوقات والمشاكل التي يعاني منها عمل المؤسسة الاستشفائية؛
- توفير الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة لرفع قيم العمل للموظفين والتقليل من الضغوط المهنية؛
- إخضاع عمال المؤسسة الاستشفائية لدورات تدريبية مستمرة ومنظمة؛
- رفع قيم العمل للموظفين عن طريق دعمهم بمزيد من الحوافز المادية والمعنوية، وتوفير كافة الإمكانيات التي تساعدهم على إنجاز العمل الموكل إليهم.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر:

1- القرآن الكريم.

2- الحديث النبوي الشريف.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1 أحمد ماهر (2003) سلوك التنظيمي / مدخل بناء المهارات (ط 1) دار الجامعة للنشر والتوزيع.

2 أحمد محسن الخيضري (1991) الضغوط المهنية : الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة.

3 أندروندي، سيلازفي ومارك؟، جي والاس، سلوك التنظيمي والأداء (ترجمة جعفر : أبو قاسم أحمد) 1991 معقد الإدارة العامة السعودية.

4 بالقاسم سلاطينية، حسان الجيلاني (2004): منهجية العلوم الاجتماعية، ب ط، دار الهدى للنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.

5 بشير معمريه (2007): القياس النفسي وتصميم أدواته، ط2، منشورات الحبر، الجزائر.

6 توفيق عبد الرحمان (1994) المدير مواجهة ضغوط الحياة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.

7 حریم حسین (2009) سلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال (ط3) دار الحامد للنشر، عمان.

8 خضير كاضم حمود الخرشة، ياسين كاسب (2009) إدارة الموارد البشرية ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

9 خضير، كاضم وآخرون (2009) سلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة ط1، دار إثراء للنشر، عمان.

- 10 رجاء محمود أبو علام (2004): مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، ط 1 دار النشر للجامعات، القاهرة.
- 11 سعاد جبر سعيد (2009): القيم العالمية وأثرها في السلوك الإنساني، ط 1، جدار الكتاب العالمي، الأردن.
- 12 سعاد جبر سعيد (2009): القيم العالية وأثرها في السلوك الإنساني، ط 1، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الأردن.
- 13 سعد الإمارة (2001) الضغوط النفسية، مجلة النبأ، عدد 54.
- 14 حطه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم (2006) استراتيجيات الإدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 15 عبد الباقي، صلاح الدين، (2004) سلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة.
- 16 عبد الحفيظ مقدم (1993): الإحصاء والقياس النفسي والتربوي مع نماذج من المقاييس والاختبارات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 17 عبد الحلیم محمود منسي، سهير كامل أحمد (2002): أسس البحث العلمي في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية.
- 18 عبد المعطي عساف (2004) سلوك الإداري التنظيمي.
- 19 عبد المنان، ملا عمور يوسف بار (2004) الضغوط النفسية والبيئية لتحسين الأداء المهني.
- 20 عسکر علي (2005): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 21 علي عسکر (2003) ضغوط الحياة وأساليب لمواجهتها (الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق)، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الكويت.
- 22 عمر وصفي عقيلي (2005) إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 23 فاروق السيد عثمان (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر.
- 24 فوزية ديات (1990): القيم والعادات الاجتماعية، دار الكتاب العربي للطباعة والنشر، القاهرة.

- 25 -خيلة، فاروق والمجيد، السيد فاروق (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان.
- 26 -كامل عويضة، محمد عويضة (1996)، علم النفس الصناعي (ط 1)، دار الكتاب العلمية، بيروت، لبنان.
- 27 -الكبسي، عامر خضير (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
- 28 -محمد إسماعيل بلال، 2005، السلوك التنظيمي بين النظرية وتطبيق.
- 29 -محمد حسين حمدات (2006): قيم العمل والالتزام الوظيفي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- 30 -محمد حسين محمد حمدات (2008): السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 31 -محمد عبيدات وآخرون (1999): منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
- 32 -محمد عبيدات وآخرون (1999): منهجية البحث العلمي، ب ط، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- 33 -محمد فتحي عكاشة (1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية ب.ط، الإسكندرية، مصر.
- 34 -محمود سليمان العميان (2008): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 35 -محمود فتحي عكاشة (1998): محمد شفيق زكي: مدخل الى علم النفس الاجتماعي، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 36 -نجاح بنت قبلان، قبلان (2004) مصادر الضغوط النفسية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، الرياض، مطبوعات المكتبة الملك الفؤاد العربية.
- 37 -هارون توفيق الرشيد (1999) الضغوط النفسية، طبيعتها نظرياتها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

ثانيا: المجالات

- 1 أحمد بن سالم العامري (2003): محددات آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات، مجلة جامعة الملك سعود للاقتصاد والإدارة، مجلد (18)، العدد (02).
- 2 أحمد بن سالم العامري (2003): محددات آثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة. المجلد (17).
- 3 بتدر كريم أبو تايه (2012): أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (20) العدد (02).
- 4 حمزة معمري، بن الزاهي منصور (2014): سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفاعلية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة العدد (14).
- 5 راتب السعود، سوزان سلطان (2009): درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين المجلد (09)، العدد (04).
- 6 رياض أبا زيد (2010): أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح لأبحاث العلوم الإنسانية، المجلد 24، العدد (02).
- 7 سعيد شعبان حامد (2003) أثر علاقة الفرد برئيسه وادراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، مجلد (42) العدد (61)، القاهرة.
- 8 المشايب خولة، المشايب محمد الساسي (2015): مستوى قيم العمل لأساتذة التعليم الابتدائي في ضل بعض المتغيرات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (26).
- 9 المصرايرة حسن يوسف (2012): درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة التحويلية وعلاقتها بمستوى سلوك المواطنة التنظيمية، مجلة دراسات جامعة الأغواط، الجزائر.

- 10 - حادل محمد زايد (2000): تنمية سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات قطاع الأعمال المصري، دراسة تطبيقية، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، المجلد (37)، العدد (01).
- 11 - عامر على حسين العطوي (2007): أثر العدالة التنظيمية في الأداء السياقي، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، المجلد (09)، العدد: (03)، العراق.
- 12 - العامري أحمد سالم (2003): سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لآراء المديرين، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد (16)، العدد (02)، المملكة العربية السعودية.
- 13 - عبد القادر عطوي، عبد الحق حنان (2007): اهتمامات تسيير الموارد البشرية وسلوك مشرفي الوظيفة العمومية في العمل، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد (02).
- 14 - عبد المحسن نعساني، أحمد يوسف، أولغا شربتجي (2006): العوامل المؤثرة في ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافي الجامعية في سورية، مجلة بحوث جامعة حلب، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد (44).
- 15 - علي ناصر شتوي آل زاهر (2001): سلوك المواطنة التنظيمية في جامعة الملك خالد، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد (12)، العدد (01).
- 16 - محمد ناصر إسماعيل، نبيل ذنون جاسم، رنا ناصر صبر (2012): أثر المناخ التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمي، دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة (الرصافة)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (30)
- 17 - معمريه بشير (2001): التغيير في ارتقاء القيم لدى مجموعة عمرية مختلفة من الجنسين، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (15) جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطبع والسحب، الجزائر.
- 18 - هناء الرقاد، عزيزة أبو دية (2012): الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، فلسطين، المجلد (20)، العدد (02).

19 -هناء خالد الرقاد، عزيزة عيسى أبودية (2012): الذكاء العاطفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (20)، العدد (02).

ثالثاً: الرسائل الجامعية

- 1 إبراهيمي أسماء (2015) الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة، رسالة دكتوراه علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 2 أسماء يوسف (2011): العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية ونية ترك العمل في بنوك التجارة، مذكرة ماجستير غير منشورة، العلوم الإدارية، الأردن.
- 3 أمل عبد الرزاق درويش عابد، الدور التربوي للأسرة في تنمية قيم العمل المهني بضوء السيرة النبوية، رسالة علمية مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم التربية بالمملكة العربية السعودية.
- 4 أميرة حواس (2003): أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، قسم إدارة الأعمال.
- 5 بلهواش عمر (2011): دراسة قيم العمل لدى التلاميذ وعلاقتها ببناء المشروع الدراسي المهني في إطار مشروع المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- 6 حسين حريم، ضغوط العمل لدى الكادر التمريض في المستشفيات الأردنية الخاصة.
- 7 حمزة معمري (2014): إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 8 حنان تقطيوت(2016): قيم العمل في القطاع العام والقطاع الخاص، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

- 9 خيرة براف (2007): التمكين وأثره على المواطنة التنظيمية رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 10 -دري نجاه (2013): قيم العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الإداريين والأساتذة بالمؤسسة التعليمية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة المسيلة، الجزائر.
- 11 -ديفيد فونتانا، 2009، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، وموجهات نفسية في سلسلة التنمية البشرية (ترجمة حمدي علي الفرماوي دار الصفاء للنشر والتوزيع).
- 12 -سعيد علي الحسنية (2005-2006) دور القيم الاجتماعية في الوقاية من الجريمة، أطروحة لنيل درجة الماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 13 -سمير أحمد عسكر (1988) متغيرات الضغوط المهنية، دراسة ميدانية نظرية وتطبيقية في قطاع المعارف بدولة الإمارات العربية.
- 14 -شاكر جابر الله الخنشالي وإياد فاضل محمد التميمي، (2004) أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين "دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة" مجلة الأردنية للعلوم التطبيقية عمان، المجلد (7) (ط1).
- 15 -شبي محمد السعيد (2017): قيم العمل لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية للطورين المتوسط والثانوي في ضوء بعض المتغيرات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 16 -صابرين مراد نمر أبو جاسر (2010): أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية على أبعاد الأداء السياقي، دراسة تطبيقية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 17 -حافظ جابر طه عبد الرحيم (2013): أثر القيم التنظيمية للمديرية على التوافق التنظيمي وقيم العمل، رسالة علمية مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاقتصاد، جامعة مصر.

- 18 عبد الله، عبد الله سماوي (2006) التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على صف الضباط العاملين بقوات الطوارئ الخاصة، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، القاهرة.
- 19 علي أحمد جبرائيل المعاينة (2005): درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن للعدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطن التنظيمية لمعلميهم، أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- 20 قوراري حنان (2014) الضغط المهني وعلاقته بأهمية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر.
- 21 لمياء عماري (2015): قيم العمل في المقاولات الجزائرية، دراسة ميدانية بمقاولات أشغال البناء بباتنة، رسالة علمية مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، إدارة وأعمال.
- 22 نوال بوطرافة (2005): القيم العمالية لدى مجتمع المصنع واقعها وعلاقتها ببعض المتغيرات النوعية، دراسة ميدانية بمصنع الحجار، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- 23 وائل محمود عياد (2011): الميول المهنية والقيم وعلاقتها بتصورات المستقبل لدى طلبة كلية غزة بوكالة الغوث الدولية، مذكرة لنيل درجة الماجستير في التربية، تخصص علم النفس، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة فلسطين.

رابعاً: المراجع الأجنبية

- 1- Borman, walter C, penner, louis A, Allen, tammy D. and motowidlo, stephan J. (2001), personality predictors of citizenship performance, International journal of selection and assessment, vol9, No. 1/2.
- 2- Chen, Xiao-ping and sego, dougles, J (1998), "the role of organizational citizenship Behavior in turnover: conceptualization and preliminary test of Key hypothesis" journal of applied psychology, vol.83, no 6.

- 3- D'intino, Robert S, Shepard, Jon M. and Wolfle, Lee M. (2002), A Social Contract Perspective on Organizational Citizenship Behavior, Academy of Management Proceedings.
- 4- G. rebot. E (2008), stress et bourn ont travao, Paris, France, Eyrolles.
- 5- Graham, Jill W. (2000), Promoting Civic Virtue Organizational Citizenship Behavior: Contemporary Questions Rooted in Classical Quandaries from Political Philosophy, Human Resource Management Review, Vol. 10, No. 1.
- 6- Konovsky, M.A., Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange, Academy of Management Journal, vol. 37.
- 7- Mourad : L (2001) « an introduction to human resource mangement », Great Britain Byscott, print.
- 8- Niehoff, B. & Moorman, R., (2661) "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", Academy of Management Journal, Vol. 36, No. 2.
- 9- Williams, L., Anderson, S. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, Journal of Management, vol.17, n°3.



جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الاستبيان

سلام عليكم:

في إطار إجراء البحث العلمي لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة ،تدور حول بعض المواقف التي قد تتعرضون لها في العمل ،مع العلم ان إجاباتكم ستكون في غاية السرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط ، شاكرا لكم حسن تعاونكم .

البيانات الشخصية :

السن: سنة

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

الاقدمية : سنة

طبيعة العمل: داخل المؤسسة خارج المؤسسة

الرقم	صياغة العبارة	أبدا	أحيانا	دائما
01	أشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مهامي			
02	اعرف بالضبط مايتوقعه مني زملائي في العمل			
03	أنا معرض لاعتداءات			
04	اعرف خطة عملي قبل الأوان			
05	استطيع أن احدد بنفسي متى يجب إن أنفذ عملية ما			
06	إذا وقع حادث ؛انجح في إعادة تنظيم العمل بطريقة مرضية			
07	استطيع تكيف وتيرة عملي بإرادتي			
08	عملي يمنعي من تطوير معارفي وكفايتي الخاصة			
09	استطيع التمييز بوضوح بين ما ينتمي إلى مسؤوليتي وما لا ينتمي			
10	أقرر بنفسي عندما أريد أن اخذ عطلة			
11	انهي عملي في المنزل لان الوقت لا يكفيني			
12	تمنعي الأحداث الغير المتوقعة من القيام بعملي كما يجب وكما هو مقرر			
13	يجب أن استمر في تكويني الذاتي لأحافظ على مستوى أدائي			
14	أتوفر على وصف واضح لمهمتي			
15	استطيع التأثير على مستقبل زملاء الآخرين			
16	أواجه صعوبات في عملي لأنه أصبح معقد مع مرور الزمن			
17	الظروف لا تسمح لي بتطبيق الإجراءات العادية للعمل			
18	اعرف مسبقا الإجراء الخاص بالعمل المطلوب تنفيذه عند تكليفي بمهمة جيدة			
19	يجب إن اعمل بسرعة لأنني لا املك الكثير من الوقت			
20	لدي رأي في تحديد الكيفية التي ينبغي أن يتم العمل بها			
21	يساعدني زملائي عندما تكون لدي مشكلة			
22	استقبل أوامر متناقضة			
23	أعرض لمستوى عال من الضجيج			
24	العمل ليس موزع بشكل متساو ضمن فريقتي			
25	اعرف كيف احصل على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي ، أو لاتخاذ أي قرار			
26	أنا في صراع مع رؤسائي			
27	أعرض لمستوى عال من الرطوبة			
28	افتقر لتعليمات واضحة فيما يتعلق بطريقة العمل			
29	أجد نفسي محتارا أمام تحقيق الانتظارات المتنوعة للأشخاص فيما يتعلق بعملي			
30	أنا منزعج من الغبار في محيط عملي			
31	تفرض علي إجراءات صارمة في عملي			

			32 زملائي مرتبطون بالوتيرة التي اعمل بها
			33 تعيق العلاقات المتوترة مع زملائي انجاز المهمة المطلوبة
			34 أتعرض لدرجات حرارة عالية جدا في مكان العمل
			35 أنا مستقل عن وتيرة العمل التي يشتغل بها زملائي
			36 تسند إلي مهام لا تدخل في نطاق اختصاصي
			37 أتضايق بسبب وجود روائح كريهة
			38 يجب أن انسق بشكل وثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة
			39 الآخرون لا يعيرون اهتمام لما أقوم به فعليا
			40 أنا معرض لمخاطر كيميائية
			41 تتجاوزني الأعمال التي يجب أن أقوم بها
			42 اتفق مع آراء والمبادئ العامة للمنظمة
			43 أنا معرض لإشعاعات ضارة بالصحة
			44 تزايد أعباء العمل يمنعني من القيام بعمل جيد
			45 الأجر الذي أتقاضاه أقل من الخدمات التي أقدمها
			46 يمكنني أن اتخذ التدابير اللازمة لجعل عملي أقل صعوبة
			47 تؤثر الارغامت المهنية سلبا على نوعية حياتي العائلية
			48 لدي رأي فيما يخص التخطيط لمنصب عملي
			49 أو من بمستقبلي المهني
			50 بتضافر جهود الجميع يمكن أن تؤثر في تطور سوق العمل
			51 أعاتب الشباب اليوم لكونهم شباب
			52 انتظر بشغف سن التقاعد
			53 ارغب بترك كل شي والذهاب بعيدا
			54 اشعر كما لو انني ضحية الظروف

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الاستبيان

سلام عليكم:

في إطار إجراء البحث العلمي لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة، تدور حول بعض المواقف التي قد تتعرضون لها في العمل، مع العلم ان إجاباتكم ستكون في غاية السرية ولن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي فقط، شاكرة لكم حسن تعاونكم .

البيانات الشخصية :

السن: سنة

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

الاقدمية : سنة

طبيعة العمل: الإداري شبه طبي طبي

الرقم	صياغة العبارة	أبدا	أحيانا	دائما
01	أشارك في اتخاذ القرارات التي تؤثر بشكل مباشر على مهامي			
02	اعرف بالضبط مايتوقعه مني زملائي في العمل			
03	أنا معرض لاعتداءات			
04	اعرف خطة عملي قبل الأوان			
05	استطيع أن احدد بنفسي متى يجب إن أنفذ عملية ما			
06	إذا وقع حادث ؛انجح في إعادة تنظيم العمل بطريقة مرضية			
07	استطيع تكيف وتيرة عملي بإرادتي			
08	عملي يمنعي من تطوير معارفي وكفايتي الخاصة			
09	استطيع التمييز بوضوح بين ما ينتمي إلى مسؤوليتي وما لا ينتمي			
10	أقرر بنفسي عندما أريد أن اخذ عطلة			
11	انهي عملي في المنزل لان الوقت لا يكفيني			
12	تمنعي الأحداث الغير المتوقعة من القيام بعملي كما يجب وكما هو مقرر			
13	يجب أن استمر في تكويني الذاتي لأحافظ على مستوى أدائي			
14	أتوفر على وصف واضح لمهمتي			
15	استطيع التأثير على مستقبل زملاء الآخرين			
16	أواجه صعوبات في عملي لأنه أصبح معقد مع مرور الزمن			
17	الظروف لا تسمح لي بتطبيق الإجراءات العادية للعمل			
18	اعرف مسبقا الإجراء الخاص بالعمل المطلوب تنفيذه عند تكليفي بمهمة جيدة			
19	يجب إن اعمل بسرعة لأنني لا املك الكثير من الوقت			
20	لدي رأي في تحديد الكيفية التي ينبغي أن يتم العمل بها			
21	يساعدني زملائي عندما تكون لدي مشكلة			
22	استقبل أوامر متناقضة			
23	أعرض لمستوى عال من الضجيج			
24	العمل ليس موزع بشكل متساو ضمن فريقي			
25	اعرف كيف احصل على المعلومات اللازمة لأداء وظيفتي ، أو لاتخاذ أي قرار			
26	أنا في صراع مع رؤسائي			
27	أعرض لمستوى عال من الرطوبة			
28	افتقر لتعليمات واضحة فيما يتعلق بطريقة العمل			
29	أجد نفسي محتارا أمام تحقيق الانتظارات المتنوعة للأشخاص فيما يتعلق بعملي			
30	أنا منزعج من الغبار في محيط عملي			
31	تفرض علي إجراءات صارمة في عملي			

			32	زملائي مرتبطون بالوتيرة التي اعمل بها
			33	تعيق العلاقات المتوترة مع زملائي انجاز المهمة المطلوبة
			34	أعرض لدرجات حرارة عالية جدا في مكان العمل
			35	أنا مستقل عن وتيرة العمل التي يشتغل بها زملائي
			36	تسند إلي مهام لا تدخل في نطاق اختصاصي
			37	أضايق بسبب وجود روائح كريهة
			38	يجب أن انسق بشكل وثيق مع زملائي لتحقيق الأهداف المحددة
			39	الآخرون لا يعيرون اهتمام لما أقوم به فعليا
			40	أنا معرض لمخاطر كيميائية
			41	تتجاوزني الأعمال التي يجب أن أقوم بها
			42	اتفق مع آراء والمبادئ العامة للمنظمة
			43	أنا معرض لإشعاعات ضارة بالصحة
			44	تزايد أعباء العمل يمنعني من القيام بعمل جيد
			45	الأجر الذي أتقاضاه أقل من الخدمات التي أقدمها
			46	يمكنني أن اتخذ التدابير اللازمة لجعل عملي أقل صعوبة
			47	تؤثر الارغامات المهنية سلبا على نوعية حياتي العائلية
			48	لدي رأي فيما يخص التخطيط لمنصب عملي
			49	أؤمن بمستقبلي المهني
			50	بتضافر جهود الجميع يمكن أن تؤثر في تطور سوق العمل
			51	أعاتب الشباب اليوم لكونهم شباب
			52	انتظر بشغف سن التقاعد
			53	ارغب بترك كل شي والذهاب بعيدا
			54	اشعر كما لو انني ضحية الظروف

جامعة غرداية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



استمارة الاستبيان .

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار التحضير تقوم الباحثة بإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، حول موضوع: "تحليل مفهوم قيم العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة قضي بكير غرداية"
نضع بين يديك مجموعة من العبارات الرجاء منك قراءتها بدقة وبتمعن ثم حاول الإجابة عليها وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علما ان إجابتك ستحظى بالسرية التامة، ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

أولاً: البيانات الشخصية:

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

الجنس: ذكر:	<input type="checkbox"/>	أنثى:	<input type="checkbox"/>
السن: أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	من 30 إلى 39	<input type="checkbox"/>
الخبرة: أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/>	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>
أكثر من 10 سنوات	<input type="checkbox"/>		

استبيان قيم العمل

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
بعد القيم الابتكارية						
01	مهنتي تمنحني الفرصة للإسهام فيها بأفكار جديدة					
02	مهنتي تعطيني المجال لتجريب الأفكار الجديدة					
03	مهنتي تجعلني أبتكر فيها شيئاً جديداً					
04	مهنتي تمكنني من رؤية نتائج مجهوداتي					
05	مهنتي تعرفني من واقع النتائج ما إذا كانت قد أدت عملاً جديداً.					
06	مهنتي تشعرني بأني قد حققت إنجازاً مهماً في نهاية عملي اليومي.					
07	مهنتي تستثير انتباهي باستمرار					
08	مهنتي تدفعني إلى الإتقان في العمل.					

ثالثاً: بعد قيم التقدير (الاعتراف):

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
09	مهنتي يشعرني فيها رئيسي بتقدير ما أقوم به.					
10	مهنتي يراعي فيها المشرف حقوق و حقوق الآخرين.					
11	مهنتي تقدر الإدارة فيها أفكارى الجديدة.					
12	مهنتي يحرص فيها رئيسي أن يكون عادلاً.					
13	مهنتي يعترف فيها رؤسائي بإنجازاتي.					
14	مهنتي تؤدي إلى التقدير الذي أناله مقارنة بما يناله زملائي.					
15	مهنتي تساعدني على حل مشكلات جديدة.					
16	مهنتي يستجيب فيها رئيسي لاحتياجاتي.					
17	مهنتي تضمن لي فرص الترقى الوظيفي.					
18	مهنتي يمتلك رئيسي فيها الكفايات القيادية.					

رابعاً: بعد قيم الجهود البدني:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	مهني تحفز طاقتي البدنية في العمل.					
20	مهني تحتاج مني طاقة إضافية للقيام بها بشكل أفضل.					
21	مهني تدفعني للإنجاز في الحياة.					
22	مهني تحفزني لإصلاح الأجهزة والآلات التالفة.					
23	مهني تؤدي إلى تقدير زملائي لنشاطي.					
24	مهني توجهني للبذل والعطاء دون ملل.					
25	مهني تشعرني بقوتي ولياقتي الصحية.					
26	مهني لا يتخللها فترات توقف طويلة.					

خامساً: بعد قيم العمل الجماعي:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
27	مهنتي التي أمارسها توجد فيها مبادئ مشتركة يلتزم بها زملائي في العمل.					
28	مهنتي تجعلني أتقبل بارتياح أفكار زملائي.					
29	مهنتي تمنحني الشعور بالرضا لكوني عضواً فيها.					
30	مهنتي تسود فيها الانضباط بأهداف العمل.					
31	مهنتي تجعلني أرسخ مفهوم الطاعة مع زملائي في العمل.					
32	مهنتي التي أمارسها يجب أن تكون فيها هوية العمل واضحة.					
33	مهنتي التي أعمل فيها تعطي أولوية لمجموعات العمل في التنفيذ.					
34	مهنتي تجعل العمل جماعي بيني وبين فريق العمل.					
35	مهنتي أقوم فيها بتخطيط عمل الآخرين.					

سادساً: بعد قيم الاتصال الخارجي:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
36	مهنتي تجعلني أساهم بفعالية في تقديم المجتمع.					
37	مهنتي التي أقوم بها يفضل أن تؤثر في الأفراد.					
38	مهنتي يتمتع أفرادها بفن الاتصال بالآخرين.					
39	مهنتي تكسبني احترام المؤسسات الأخرى في عالم الأعمال.					
40	مهنتي تساعدني على فتح قنوات اتصال مع أقسام أخرى خارج نطاق العمل.					
41	مهنتي أستفيد منها في النمو والتطور في الأعمال الأخرى ذات العلاقة.					
42	مهنتي تستضيف خبراء مختصين في الأعمال الأخرى.					
43	مهنتي تسمح لي بحضور مؤتمرات متخصص.					
44	مهنتي تتيح لي الاشتراك في برامج التدريب أثناء العمل.					

سابعاً: بعد قيم علاقات العمل:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
45	مهنتي التي أعمال بها أحقق من خلالها علاقات مهنية متنوعة.					
46	مهنتي تمكنني من تكوين صداقات مع زملائي.					
47	مهنتي تحقق لي اتصالات جيدة مع زملاء العمل.					
48	مهنتي أفضي فيها أوقات سعيدة مع زملائي.					
49	مهنتي التي أقوم بها أستطيع أن أكون فيها قدوة للآخرين.					
50	مهنتي أستطيع أن تعامل فيها بلباقة.					
51	مهنتي توفر لي مكانة وظيفية مرموقة بين زملائي.					
52	مهنتي تساعدني على تكوين علاقات مع أفراد مهمين.					
53	مهنتي التي أزاولها تجعل زملائي يهتمون بي في أثناء العمل.					
54	مهنتي تساعدني على تبادل الخبرات المهنية وبين الزملاء.					

ثامناً: بعد قيم العائد المادي:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
55	مهني يزيد فيها مرتبي بما يتناسب وتكاليف المعيشة.					
56	مهني تدر لي دخلاً أكثر من المهن الأخرى.					
57	مهني تمكنني من التوفير.					
58	مهني ترتبط مزاياها المالية بالإنتاج الفكري.					
59	مهني توفر لي الحوافز المالية.					
60	مهني لها إجراءات تنظيمية واضحة.					
61	مهني تحقق لي عائد مادي مرتفع.					

تاسعاً: بعد القيم الخلقية:

رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
62	مهني تحسن اختياري في المكان المناسب.					
63	مهني تنمي لي الحس الإسلامي في العمل.					
64	مهني تزيدني من الوعي المهني بعلمي.					
65	مهني تهتم بمحاسبة الجميع.					
66	مهني تحقق لي تناسب الأجر مع إنجازي للعمل.					
67	مهني توفر لي الرعاية المستمرة.					
68	مهني ترفق بي في حالة ذروة العمل.					
69	مهني تشجعي على أن أكون قدوة حسنة.					
70	مهني تهتم بسمعتي المهنية.					
71	مهني تبتعد قراراتها عن التضليل والخداع.					

Test Statistics

	المهنية_الضعوط
Chi-Square	72,493 ^a
df	40
Asymp. Sig.	,001

a. 41 cells (100,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 3,7.

Test Statistics

	الجنس	السن	الخبرة	الاجتماعية_الحالة	المشغول_المنصب
Chi-Square	3,840 ^a	16,120 ^b	28,360 ^b	99,493 ^c	105,640 ^b
df	1	2	2	3	2
Asymp. Sig.	,050	,000	,000	,000	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 75,0.

b. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 50,0.

c. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 37,5.

Frequency Table

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	63	42,0	42,0	42,0
	أنثى	87	58,0	58,0	100,0
Total		150	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة اقل من 30	59	39,3	39,3	39,3
سنة 39 الى 30 من	64	42,7	42,7	82,0
سنة 40 أكثر من	27	18,0	18,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة اقل من 50	47	31,3	31,3	31,3
سنوات 10 الى 5 من	78	52,0	52,0	83,3
سنوات 10 أكثر من	25	16,7	16,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

الاجتماعية الحالة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب	69	46,0	46,0	46,0
متزوج	67	44,7	44,7	90,7
مطلق	9	6,0	6,0	96,7
أرمل	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

المشغول المنصب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid إداري	26	17,3	17,3	17,3
شبه طبي	109	72,7	72,7	90,0
طبي	15	10,0	10,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

ANOVA

المهنية_الضغوط

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	81,00	1	,7	,7	,7
	87,00	2	1,3	1,3	2,0
	92,00	2	1,3	1,3	3,3
	93,00	1	,7	,7	4,0
	94,00	2	1,3	1,3	5,3
	96,00	1	,7	,7	6,0
	97,00	1	,7	,7	6,7
	98,00	2	1,3	1,3	8,0
	100,00	5	3,3	3,3	11,3
	101,00	5	3,3	3,3	14,7
	102,00	2	1,3	1,3	16,0
	103,00	2	1,3	1,3	17,3
	105,00	5	3,3	3,3	20,7
	106,00	6	4,0	4,0	24,7
	107,00	7	4,7	4,7	29,3
	108,00	5	3,3	3,3	32,7
	109,00	6	4,0	4,0	36,7
	110,00	5	3,3	3,3	40,0
	111,00	4	2,7	2,7	42,7
	112,00	12	8,0	8,0	50,7
	113,00	9	6,0	6,0	56,7
	114,00	9	6,0	6,0	62,7
	115,00	4	2,7	2,7	65,3
	116,00	5	3,3	3,3	68,7
	117,00	4	2,7	2,7	71,3
	118,00	5	3,3	3,3	74,7
	119,00	5	3,3	3,3	78,0
	120,00	4	2,7	2,7	80,7
	121,00	5	3,3	3,3	84,0
	122,00	5	3,3	3,3	87,3
	123,00	3	2,0	2,0	89,3
	124,00	1	,7	,7	90,0
	125,00	1	,7	,7	90,7
	127,00	4	2,7	2,7	93,3
	128,00	1	,7	,7	94,0
	129,00	3	2,0	2,0	96,0
	130,00	1	,7	,7	96,7
	134,00	1	,7	,7	97,3
	135,00	2	1,3	1,3	98,7
	138,00	1	,7	,7	99,3
	141,00	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

المهنية_الضغوط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	174,094	2	87,047	,847	,431
Within Groups	15111,566	147	102,800		
Total	15285,660	149			

ANOVA

المهنية_الضغوط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	29,258	2	14,629	,141	,869
Within Groups	15256,402	147	103,785		
Total	15285,660	149			

ANOVA

المهنية_الضغوط

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	124,652	2	62,326	,604	,548
Within Groups	15161,008	147	103,136		
Total	15285,660	149			

ANOVA

العمل_قيم

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	239,187	2	119,594	,258	,773
Within Groups	68164,286	147	463,703		
Total	68403,473	149			

ANOVA

العمل_قيم

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	208,593	2	104,297	,225	,799
Within Groups	68194,880	147	463,911		
Total	68403,473	149			

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العمل_قيم	ذكر	63	264,254	21,5331	2,7129
	أنثى	87	262,931	21,4562	2,3003

Correlations

		العمل_قيم	المهنية_الضغوط
العمل_قيم	Pearson Correlation	1	,241**
	Sig. (2-tailed)		,003
	N	150	150
المهنية_الضغوط	Pearson Correlation	,241**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	
	N	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
العمل_قيم									
Equal variances assumed	,062	,803	,372	148	,710	1,3229	3,5548	-5,7019	8,3477
Equal variances not assumed			,372	133,464	,711	1,3229	3,5569	-5,7122	8,3581