

جامعة غرداية
كلية العلوم إقتصادية، و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: تدقيق ومراقبة تسيير
من إعداد الطالبة: كريم فاطمة
بعنوان:

أثر الضغوطات المهنية على أداء عينة أساتذة جامعة غرداية
وعلاقتها بالرضا الوظيفي
(دراسة حالة في جامعة غرداية)

نوقشت و اجيزت علنا يوم: 2015/05/20

أمام اللجنة المكونة من السادة

- الدكتورة: لعمور رميلة (أستاذ محاضر - ب - جامعة غرداية) (رئيسا)
- الأستاذ: شرقي مهدي (أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية) (مشرفا)
- الأستاذ: بهاز جيلالي (أستاذ مساعد - أ - جامعة غرداية) (مناقشا)

السنة الجامعية: 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

صدق الله العظيم

نحمدك ربي حمدا يليق بجلال وجهك عظيم سلطانك انه لا يسعني في هذا
المقام إلا أن أهدي ثمرة جهدي

إلى من قال فيهما الله عزوجل «...وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا...»

إلى والدي حفظها الله والى والدي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته إلى أحب
الناس كل اخوتي وأخواتي...تقديرًا ووفاء

إلى كل الأصدقاء والزملاء وكل من ساهم في مساندتي وتشجيعي شكرًا
وعرفة

وإلى كل من ساهم في هذا البحث من قريب أو بعيد.

فاطمة

كلمة شكر

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه
الحمد لله على قدر عدد خلقه ورضا نفسه وزينة عرشه ومداد كلماته
الحمد لله على كل النعم التي أنعم علينا ومنها نعمة التوفيق في اتمام هذا
العمل المتواضع أما بعد:
بعد شكر المولى عز وجل والثناء على نعمة كلها، أتوجه بالشكر الجزيل
والتقدير الكبير والعرفان الجميل
إلى الأستاذ المشرف "الشرقي مهدي" الذي وجهني حيث الخطأ وشجعني
عند الصواب ولم ييخل عليا بتوجيهاته القيمة ليس كمشرف فقط وإنما
كأستاذ، كذلك ولا يفوتني أن اتقدم بالشكر الجزيل، فلهم مني كل الشكر
والعرفان، إلى كل أساتذة الاطوار السابقة وكذلك أساتذة الطور الجامعي.
كما لا أنسى كل عمال المكتبة بالجامعة وكذلك كل طلبة الكلية بفروعها
واتمنى لهم النجاح والتوفيق ان شاء الله.
وأشكر كل من ساعدني من قريب وبعيد
ولو بكلمة طيبة لإنجاز هذا العمل المتواضع

ملخص:

تهدف الدراسة الى التعرف عن العلاقة القائمة بين الضغط المهني والرضا الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة غارداية تحت الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة الضغط المهنية بالرضا الوظيفي لدى الأساتذة جامعة غارداية؟

وقد أجرت هذه الدراسة على عينة تتكون من 52 استاذًا جامعيًا كما اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة كأداة رئيسية تم اخضاعها لإجراءات من حيث الثبات والصدق وقد تضمنت الاستبانة 28 سؤال قسمت الى محورين:

المحور الأول يتضمن الضغوطات المهنية على اداء الأستاذ والمحور الثاني يتضمن الرضا الوظيفي وبعد تحليل النتائج توصلنا الى ما يلي:

توجد ضغوط مهنية لدى الأساتذة الجامعيين من خلال المصادر الثلاث المترتبة على النحو التالي:

السياسات التنظيمية كأعلى مصدر ضغط، ويليه المصدر الثاني طبيعة العمل واما العلاقات في العمل جاءت في الترتيب الأخير لمصادر الضغوط المهنية كما تضمنت الدراسة بعض الاقتراحات من أهمها أخذ مصادر الضغوط المهنية بحسبان عند معالجة مشاكل الأساتذة في العمل وكذا تعزيز العلاقات بين الإدارة والأساتذة، إضافة الى مراجعة السياسات الخاصة بنظم الترقية وتقييم الأداء ونظام الحوافز.

الكلمات المفتاحية: الضغوطات المهنية، الرضا الوظيفي، الأستاذ، الجامعة، الأداء.

Résumé:

L'étude vise à identifier la relation entre le stress au travail et la satisfaction professionnelle des professeurs d'université à l'Université de Ghardaïa sous le problème suivant:

Est-ce qu'il y a une relation de pression de la relation professionnelle entre les professeurs d'université Ghardaïa?

L'étude a été menée sur un échantillon de 52 professeurs de l'université. L'étude a également adopté pour la collecte de données à la résolution comme un outil clé a été soumis à des procédures en termes de cohérence et d'honnêteté. Le questionnaire comprenait 28 questions divisées en deux axes:

Le premier axe comprend une pression professionnelle sur la performance de l'axe Groupe II. Le deuxième axe comprend la satisfaction au travail et après avoir analysé les résultats que nous sommes arrivés à la suivante:

Il y a des pressions professionnelles parmi les professeurs d'université à travers trois des sources comme suit:

Les politiques de réglementation que la source de pression la plus élevée, suivie par la seconde nature de la source de l'œuvre, mais les relations au travail sont venues dans le classement final des sources de l'étude de la pression professionnelle. Les sources les plus importantes incluent également certaines suggestions de sources les plus importantes prises informatiques de la pression professionnelle ponctuels lorsqu'ils traitent avec des professeurs à des problèmes d'affaires, ainsi que le renforcement des relations entre l'administration et les enseignants, en plus de l'examen des politiques de mise à niveau privés et des systèmes d'évaluation de la performance et du système d'incitation.

Mots clés: le stress professionnel, la satisfaction au travail, Professeur, Université, performance.

الصفحة	المحتوى
III	الاهداء.....
IV	الشكر والتقدير.....
V	الملخص باللغة العربية.....
VI	الملخص باللغة الفرنسية.....
VII	فهرس المحتويات.....
VIII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال.....
X	قائمة الملاحق.....
[أ-هـ]	المقدمة العامة.....

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للضغوطات المهنية والرضا الوظيفي

19	تمهيد.....
20	المبحث الأول: الضغوطات المهنية والرضا الوظيفي.....
21	المطلب الأول: مفاهيم وأساسيات حول الضغوطات المهنية.....
26	المطلب الثاني: مصادر ونماذج الضغوطات المهنية.....
37	المطلب الثالث: مفاهيم حول الرضا الوظيفي.....
53	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
53	المطلب الأول: الدراسات العربية.....
55	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية.....
56	المطلب الثالث: التعقيب عن الدراسات السابقة.....
57	خلاصة الفصل.....

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدى عينة أساتذة جامعة غرداية وعلاقتها بالرضا الوظيفي

59	تمهيد.....
60	المبحث الأول: دراسة تطبيقية واجراءات.....
60	المطلب الأول: تقديم عام جامعة غرداية.....
60	المطلب الثاني: مراحل نشأة جامعة غرداية.....
62	المطلب الثالث: مهام وأهداف الجامعة.....
63	المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية.....
63	المطلب الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة.....
66	المطلب الثاني: دراسة وتحليل ومناقشة نتائج.....

فهرس المحتويات

72	المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الاستبيان.....
78	خلاصة الفصل.....
79	الخاتمة.....
81	قائمة المراجع.....
85	الملاحق.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول	رقم الفصل
24	المقارنة بين الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية	1	1
27	مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط المهنية	2	1
30	نموذج بريف وشولر فان سل (1981)	3	1
35	الأثار السلبية لضغوط العمل	4	1
64	يوضح عدد الاستبانات الموزعة والمستلمة	1	2
65	قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي	2	2
66	معامل الفاكرونباخ	3	2
66	توزيع العينة حسب الجنس	4	2
67	توزيع العينة من حيث الدرجة العلمية	5	2
69	توزيع العينة حسب السن	6	2
70	توزيع العينة حسب مدة الخبرة	7	2
71	توزيع افراد حسب التسجيل في الدكتوراه	8	2
72	نتائج متوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الاول	9	2
74	نتائج متوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني	10	2

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل	رقم الفصل
25	عناصر الضغوط المهنية	1	1
28	نموذج روبرت ديلي (1988) (R.DAILY)	2	1
29	نموذج روبرت بارون وجيرالد جرين بيرج (1990) (R-braron and J.Granberg)	3	1
29	نموذج هاوارد كان وثارى كوبر (1993) (H.kakn and Kcopper)	4	1
32	نموذج كاري كوبر وديريك تونجتون (1979): (K.copper and D.tarington)	5	1
36	الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء	6	1
47	الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء	7	
48	المهرم ماسلو للحاجات	8	1
67	النسبة المئوية لكل من الجنسين في مجتمع الدراسة	1	2
68	العينة حسب الدرجة العلمية	2	2
69	العينة حسب العمر	3	2
70	أفراد العينة حسب مدة الخبرة	4	2
71	أفراد العينة حسب التسجيل في الدكتوراه	5	2

قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
الاستبيان	01
اختبار الثبات وصدق العينة حسب برنامج SPSS	02
متوسطات الحسابية للانحرافات المعياري للاستبيان حسب برنامج SPSS	03

المقدمة

توطئة:

يعتبر الأستاذ الجامعي الركيزة الأساسية لأي تخصص كان كما يعتبر مكون هاما من مكونات الجميع ولكي نحقق الأهداف لابد من زيادة الإهتمام بالأستاذ، وقد ساد الاعتقاد في الحالات الخاصة أن الأستاذ مجبر على العمل بغض النظر عن الضغوطات التي يتعرض لها وعن بيئة العمل التي يعمل فيها ومن ثم أن الضغوطات التي يتعرض لها لا يقتصر تأثيرها عليه وحده وإنما يطول ويشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد ذلك إلى المجتمع بأسره.

ولذلك أصبح من الضروري البحث عن الحل لهذه المشكلة وذلك عن طريق التحفيف من ضغوطات العمل وقد تزايد الإهتمام بموضوع ضغوطات العمل لدى الأستاذ منذ بداية القرن الحالي لأنها ظاهرة جديرة بالإهتمام لما لها من خطورة وتأثير عن كثير من الجوانب في حياة الأستاذ والمجتمع ومن أجل هذا تمحورت الدراسة في محاولة التعرف على العلاقة بين الضغوطات المهنية والرضا الوظيفي وآثارها على أداء أساتذة جامعة غارداية.

■ إشكالية البحث:

وفي ضوء ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

- هل هنالك علاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة جامعة؟
- وللإجابة على هذا التساؤل فإن الدراسة تتبنى مجموعة من التساؤلات والفرضيات الأساسية التي جاءت على النحو التالي:

1- ما تأثير الضغوط المهنية على أداء الأستاذ الجامعي؟

2- ما المقصود بالرضا الوظيفي وفيما تكمن أهميته؟

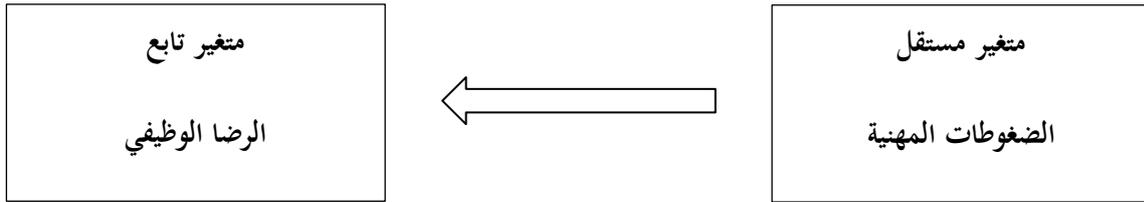
3- ما علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى اساتذة جامعة غارداية؟

■ الفرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين مستويات الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة وهو ما يدفعنا إلى وضع فرضيات التالية:

- 1- هناك تأثير إيجابي وسلبي على أداء أستاذ الجامعي .
- 2- يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من أساتذة الجامعة.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغوط المهنية ورضا الوظيفي .

■ متغيرات الدراسة:



■ مبررات إختيار الموضوع: هناك دوافع شخصية وموضوعية لإختيار الموضوع:

- مبررات ذاتية: المتمثلة في الرغبة الشخصية للكشف عن أوضاع المهنة التي يعيشها عضو هيئة التدريس بجامعتنا الجزائرية والتي يؤثر بشكل أو بآخر على آدائه الوظيفي وكذا الكشف عن مسببات المختلفة للرضا وعدم الرضا عن العمل لدى الأساتذة في البيئة الجامعية .

شعوري الخاص بأهمية هاتين المتغيرين لكوني ألاحظ أساتذتي وما يتعرضون له من ضغوطات مهنية مما دفعني للقيام بهذه الدراسة.

- مبررات موضوعية: تأتي أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول موضوعا مهما وهو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بالجامعة باعتبارها مهنة ذات أهمية في دعم المنظومة التعليم العالي بحيث تتأثر هذه الفئة بمقدار ما تتعرض له من ضغوط مهنية أثناء العمل.

- قلة الدراسات في هذا الموضوع والتي تناولت المتغيرين معا أي الضغوط المهنية والرضا الوظيفي.

- إن تجاهل هذه العلاقة قد تزيد في الشعور بالتوتر والإحباط مما يؤدي إلى ضعف كفاءة وفاعلية الموارد البشرية وتكون سببا في إنخفاض دور وداء الموظفين ولجؤهم إلى الغياب ورفض العمل كمظهر من مظاهر عدم الرضا الوظيفي.

■ أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في كونها إحدى الدراسات الكثيرة التي حاولت الكشف عن مستوى ونوع العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي في الجزائر.

- تتجسد أهمية دراسة ضغوط لعمل لدى الأساتذة الجامعيين، نظرا لما لها من تأثير سلبي عليهم وما تسببه من شعور بالتوتر والإجهاد النفسي لهم، إذا أن تجاهل ضغوط العمل يؤدي إلى التقليل من فاعلية المورد البشري وكفاءته.

■ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح جملة من النقاط يمكن إجمالها في ما يلي:

- التعرف على ظروف العمل الأستاذ الجامعي في الجامعة الجزائرية ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي لديه ومدى تأثيره على عمله بالجامعة.

- التعرف على مصادر ونماذج وآثار ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي.

- تحديد مستويات الضغوط المهنية لدى أستاذ الجامعي.

- التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى أستاذ الجامعي.

■ المنهج المستخدم:

تحديد العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى الأستاذة في جامعة غارداية.

- للإجابة على التساؤلات المطروحة واختيار الفرضيات اعتمادا المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وإعتمد في الدراسة الميدانية طريقة الاستبيان.

- أدوات الدراسة ومصادر البيانات.

اعتمدنا في إنجاز هذا البحث على بعض الأدوات لتوصل إلى الأهداف الدراسة واختيار فرضياتها على ما يلي:

- مراجع، كتب، التي صدرت في هذا المجال.

- مذكرات.

- استبيان.

■ **حدود الدراسة:** ويتضمن

* **حدود مكانية:** أجريت الدراسة في جامعة غارداية .

* **حدود الزمانية:** مدة الدراسة الميدانية إمتدت فترة 20 /03/ 2015 الى 20 /05/ 2015.

* **حدود بشرية:** اشتملت الدراسة على عينة من أساتذة عل مستوى جامعة غارداية.

* **حدود موضوعية:** هي متغيرات الضغوط المهنية والرضا الوظيفي حاولت نم خلال الدراسة التعرف على أثر الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

■ **صعوبات الدراسة:**

- محدودية المراجع العلمية التي تناولت الموضوع بصفة مباشرة .

- قلة الدراسة السابقة.

- ضيق الوقت.

- عدم وجود مذكرات سابقة في هذا المجال.

- قلة المراجع الاجنبية.

■ **هيكل البحث:**

من أجل الوصول إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة والإحاطة بجميع جوانب البحث تم الاعتماد على خطة هيكلتها مكون من:

فصلين تم تقسيم الفصل الأول على مبحثين.

المبحث الأول: تناول مفاهيم عامة حول الضغوطات المهنية وأهميتها وأنواعها وعناصرها ومفاهيم عام حول الرضا الوظيفي وأهميته وأنواعه ومحدداته.

المبحث الثاني: دراسات سابقة أخذناها دراسات عربية وأجنبية وبعد انتهاء من الفصل الأول نتطرق إلى **الفصل الثاني:** من الدراسة التطبيقية ومعنون بالواقع أثر الضغوطات المهنية لدى عينة اساتذة جامعة غرداية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والذي يتضمن الدراسة الميدانية التطبيقية.

وفي الأخير خلص هذا البحث بخاتمة عامة تضمنت عدة نتائج مكنتنا من إبداء بعض التوصيات لهذه الدراسة.

الفصل الاول

تمهيد:

بالرغم من الشيوع استخدام مفهوم الضغط بين الباحثين إلا أنهم لم يتوصلوا إلى تعريف واضح جامع متفق عليه، ولا يزال هذا المصطلح يعرف بطرق عديدة كثيرا ما يختلف بعضها بعض لكونه موضوع مشترك وانعقدت لأجله عدة مؤتمرات لدرجة ان أنه ظهر في الخارج مراكز خاصة لعلاج وخفض الضغوط السلبية، لدرجة أن كلمة الضغوط أصبحت تستخدم على نطاق واسع وصارت تتردد على ألسنة كثيرة من الناس تستخدم على نطاق في اللغة اليومية، ومن خلال تفحصنا للدراسات والأبحاث حول موضوع الضغوط تحت مسميات عدة منها ضغوط العمل، والضغوط الإدارية، والضغوط التنظيمية، والضغوط الوظيفية والإجهاد الوظيفي أما عن الرضا الوظيفي فقد نال قدر كبير من الإهتمام من طرف علماء والباحثين نظرا لأهميته في تحقيق نتائج جيدة في العمل إذ أن جانب الرضا الوظيفي للعامل تتميز بفاعلية مستمرة ومتغيرة، ولهذا خصص هذا الفصل لفهم الضغوط من مفهومها وأهميتها وأنواعها وعناصرها ومصادر نماذج ومراحل وآثار وكذلك تطرقنا الى معرفة أساسيات الرضا الوظيفي وقد تناولنا الدراسات السابقة التي لها علاقة وصللة بالموضوع.

المبحث الأول: الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

المطلب الأول: مفاهيم وأساسيات حول الضغوط المهنية

تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله حيث يتولد عنها المطالبة بالأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الإستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والاجهاد وتفشي القلق ومشاعر الاحباط والغضب.

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية

1- تعريف لغويًا لمفهوم الضغوط المهنية: التعرف على الإشتقاق اللغوي لكلمة ضغوط العمل، وبالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريفًا للضغط منسوبًا إلى ضغط الدم، ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية، ويعرف الضغط، الضغطة عصر شيء، ضغطه بضغطة ضغطًا زحمة إلى الحائط ونحوه بينما يعرف العمل بأنه المهنة والفعل والجمع أعمال ويرجع أحد الكتاب كلمة الضغط إلى الكلمة اللاتينية التي تعني يسحب بشدة وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني إكراه، وقسر، وجهد قوي، وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو القوة العقلية.⁽¹⁾

2- تعريف الاصطلاحي لمفهوم الضغوط المهنية: تعددت مفاهيم الضغط المهني ومنه يمكن لنا صياغتها كما يلي:

- تعريف الدكتور هارون توفيق الرشيد 1999: أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن مركز الوظيفي، المرتب، الترقية، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل الناشئ عن مهمة الفرد والصعوبات التي يواجهها.⁽²⁾

- ما يلاحظ من هذا التعريف أنه إرتكز على أن الضغط المهني منشأةً أولاً مهنة الفرد وثانياً الظروف المحيطة به داخل المنظمة التي يعمل بها أي كل ما يواجهه.

¹ - حرم حسين، السلوك الأفراد والجماعات، بدون طبعة، دار حامد للنشر والتوزيع، 2004، ص213.

² - الرشيد هارون توفيق، الضغوط النفسية ط2، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة، 2004، ص50.

- تعريف المعهد الوطني للأمن والصحة في العمل الكندي NIOS1999 تعرف ضغوط العمل حسب هذا المعهد بأنها الإستجابات الجسمية والإنفعالية السلبية التي تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات العامل، وقد يفسر الضغط بمشكلات ذات علاقة بالصحة وحتى بالحوادث.⁽¹⁾

- يعرف سيزلاطي ووالاس: ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث إختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل من البيئة الخارجية أو منظمة أو الفرد نفسه.⁽²⁾

- عرفها عسكر على أنها مجموعة من المتغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تتمثل تهديداً له⁽³⁾

3- المفهوم الذاتي للضغوط المهنية: يتعامل أصحاب هذا الإتجاه مع الضغوط بإعتبارها ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة ومن أهم التعاريف المقدمة من طرف أصحاب هذا الإتجاه حول ضغوط العمل مايلي:⁽⁴⁾

- تعرف الضغوط على أنها: إدراك أو شعور الفرد بإختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل.

- إستجابة غير المحددة لما تفرضه الظروف على الفرد من المتطلبات

4- المفهوم البيئي للضغوط المهنية: يتعامل أصحاب هذا الإتجاه مع الضغوط بإعتبارها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد، ومن أهم التعاريف المقدمة من طرف أصحاب هذا الإتجاه نذكر:

- تعرف الضغوط على أنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، ظروف العمل وعبء العمل الزائد) والتي لها علاقة بأداء عمل معين

¹ -commission européenne (1999)- manuel d'orient on sur le strss au travail- piment de la vie ou coup fatal ? direction generale de l'emploi et des affaires sociales.

² - أندروزي، سيزلاطي ومارك جي، والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة د. جعفر أبو قاسم أحمد ب ط، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1991، ص 180.

³ - سمير أحمد عسكر، "متغيرات الضغوط المهنة، دراسة ميدانية نظرية وتطبيقية في قطاع مصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، العدد 60، مجلة الإدارة العامة مملكة العربية السعودية، 1988، ص 09.

⁴ - عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1 (مصر: مكتبة الإشعاع الفنية) 2002، ص ص 181-182.

5- المفهوم المتكامل للضغوط المهنية: يشير هذا الاتجاه الى الضغوط باعتبارها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به حيث عرفت ان الضغوط المهنية انها مجموعة من المشيرات التي تتواجد في البيئة عمل الافراد، و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الافعال التي تظهر في سلوكهم في العمل او في حالتهم النفسية او الجسمية أو في اداهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع البيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

ثانيا: أهمية دراسة ضغوط العمل

إتسعت دائرة الإهتمام بموضوع ضغوط العمل، لما له من أخطار على الفرد العامل من جهة وعلى المنظمة ككيان معنوي من جهة ثانية وعلى المجتمع من جهة ثالثة إذ تعد ضغوط أفة العصر، هذا ما جعلها أحد المجالات الأساسية لإهتماما العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي.

ونذكر فيما يلي أهم الجوانب التي تظهر فيها أهمية دراسة ضغوط العمل وذلك على النحو التالي:⁽¹⁾

- حماية متخذ القرار، ومن ثم المنظمة من اتخاذ القرار خاطئ عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني أو الناجم عن ردود الفعل العصبية للواقف الصعبة.
- توفير الظروف والجو الصحي المناسبين في بيئة العمل بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.
- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية بتبسيط دوافع القرار في المنظمة، عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والواقف الصعبة
- تنمية مهارات التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذي القرار في المنظمة.
- سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمرؤوسين وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة، بما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي بالمنظمة.

¹ - محسن أحمد الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة، الأسباب، العلاج، القاهرة، مكتبة مدبولي، ص ص 15-16.

- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية (عليا وسطي وتنفيذية)، يشكل تنفيذ الخطط الموضوعة ، وتجنب الأخطاء الناجمة من أي ضغط على متخذ القرار.
- تقليل المنفق على العلاج الصحي، سواء النفسي أو غير النفسي، الناجم عن ضغوط العمل المدمرة المؤثرة على توازن الفرد النفسي والعاطفي.
- تجنب المنظمة تكاليف إتخاذ القرار غير السليم، وكذا تكاليف ما ترتب على هذا القرار السليم، الناجم عن وقوع متخذ القرار تحت ضغط عمل مدمر.
- تأكيد ربحية المنظمة، تحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقا لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية.
- حماية المنفذين من عشوائية القرار ومن ارتجالية السياسات ومن التخبط والإزدواجية الناجمة عن قصور الرؤية، وضعف وضيق دائرتها أمام متخذ القرار، نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.
- زيادة العمر الإنتاجي للفرد العامل، وبالتالي تحقيق أقصى إستفادة ممكنة من الأموال التي استثمرت وأنفقت على تدريبهم، إعدادهم وإكسابهم الخبرة والمهارة خلال عمرهم الوظيفي.
- نظرا لما لضغوط العمل من أهمية تم عرضها أعلاه، وحتى تتمكن المنظمة عموما والفرد العامل خصوصا من تحقيق هذه الأهمية، لا بد من إكتشاف أهم الأعراض الخطيرة والإشارات التحذيرية لهذا الداء وبالتالي العمل على استئصاله قبل استفحاله، أين سيتم عرض أهم العلامات والأعراض الخطيرة لضغوط العمل، والتي تؤكد للفرد أنه مصاب بداء الضغوط.

ثالثا: انواع الضغوط المهنية

يوجد نوعان للضغوط المهنية ضغوط ايجابية و اخرى سلبية

- **الضغوط الايجابية:** وهي ضغوط المفيدة التي لها انعكاساتها ايجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الانتاج وانجاز المهام بسرعة و حسم كما ان لها آثار نفسية ايجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور، ويعكس هذا في مجمله على الانتاجية العمل حيث ان المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة باطار زمني لتنفيذها.

اما غير المحددة فهي حتى لو انجزت بدون تحديد اطار زمني فان انجازها يكون بطريقة سيئة و غير مقبولة.

■ **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على الصحة و نفسية الانسان ومن ثم تنعكس على آدائه و انتاجية في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

كما انه يجب التفرقة بين كل من الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية و ذلك من خلال المقارنة بينهما و ذلك بهدف التعرف على الضغوط الإيجابية و اهم ايجابياتها و التعرف على ضغوط السلبية و اهم سلبياتها و ذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(1-1) المقارنة بين الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1- تمنح الدافعية للعمل
2- تولد ارتباكاً	2- تساعد على التذكير
3- تدعو للتفكير في المجهود المبذول	3- تحافظ على التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد
5- تشعر الفرد بان كل ش معين ان يقطعه و يشوش عليه	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيداً
7-ظهر الانفعالات و عدم القدرة على التعبير	7-القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر
8-الاحساس بالقلق	8-تمنح الاحساس بالمتعة
9- تؤدي الى الشعور بالشل	9- تمنح الشعور بالإنجاز
10- تسبب للفرد الضعيف	10- تمد الفرد بالقوة و الثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12-عدم القدرة على الرجوع الى حالة النفسية الطبيعية عند مرور بتجربة غير سارة	12- القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر : Alexandre hamilton .management programme .chilly the executive tim and stress

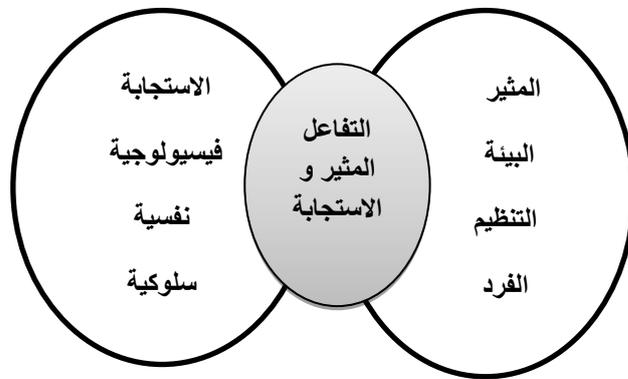
Institutie.inc 1994-P01

رابعاً: عناصر ضغوط العمل

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي العنصر المثير، عنصر الاستجابة و عنصر التفاعل وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

- **عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري و التي تولد شعوراً بالضغط.
- **عنصر الاستجابة:** هو عبارة عن ردود الافعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من مثيرات.
- **عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات و الاستجابات أي أن الضغط الذي يواجه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري⁽¹⁾ و الشكل التالي يلخص العناصر السابقة الذكر.

الشكل رقم(1-1): عناصر الضغوط المهنية⁽²⁾



المصدر: معن محدود عياصرة، مروان محمد بن احمد، ادارة الصراع و الأزمات وضغوط العمل والتغيير دار الحامة للنشر و التوزيع، الأردن،2008،ص113.

¹ - اندرودي سيزلاقي وماركجي ولاس، مرجع سبق ذكره، ص 180.

² - معن محدود عياصرة، مرجع سبق ذكره ، ص113.

المطلب الثاني: مصادر ونماذج الضغوط المهنية

أولاً: مراحل ضغوطات المهنية

■ مراحل تشكل الضغوط المهنية:

يتضمن الضغط مكونات نفسية وعضوية حددها نرسيلي في ثلاث مراحل متميزة تتبع نمطا يدعي التكيف العام المتزامن (G.A.S) و يعتبر ان الردود الفعل التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف و التعامل مع مسببات تلك الضغوط التي تواجهه. وقد اعتبر سيلبي Sely هذا النمط عاماً لان مسببات الضغط تؤثر على العديد من الاعضاء الجسم ام التكيف مع مسببات الضغوط واخيرا المتزامن Synchronic يدل على مكونات ردود الفعل الفردية في وقت واحد¹، و تتمثل هذه المراحل الثلاثة في الانذار و المقاومة و الارهاق.

■ مرحلة الانذار (التنديد للخطر (The alarme réaction)

هي رد الفعل الاول اتجاه الضغوط المهنية و التي تتصف بالضعف في بداية و يزداد نشاطها عندما تتفاعل المركبات الكيميائية في الجسم لإنسان من اجل تجهيز الجسم لمواجهة التهديد فيترتب عليها سرعة نبضات القلب و زيادة معدل التنفس و زيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات والاعصاب.

■ مرحلة المقاومة (The stage of resistance)

يبدأ عرض هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة و فيما يشعر الفرد بالقلق و توتر و التعب نتيجة محاولة الجسم اصلاح ضرر ينتج نتيجة عن الصدمة الاولى، وان فشل في ذلك فقد يترتب عليه وقوع في بعض الاخطاء و اتخاذ بعض القرارات الخاطئة او التعرض لأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف المختلفة معاً.

¹ - سمير احمد عسكر، مرجع سابق، ص10.

■ مرحلة الانهالك (The stage of eschaustion)

في هذه المرحلة تنهار آليات التكيف بسبب عدم استطاعة الفرد التغلب على مسببات الضغط، حيث تضعف مقاومة الجسم للصدمات او الامراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل الصداع و ارتفاع ضغط الدم والقرحة المعدية، الازمات القلبية و التي تؤدي بالفرد في نهاية الى انخفاض مستوى ادائه و الاستياء من جو العمل و تفكير في ترك العمل.

ومن خلال الجدول الاتي يمكن تحديد مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط المهنية وفق حركة الضغط الممارس على العامل.

جدول رقم(1-2) يوضح مراحل ردود الفعل اتجاه الضغوط المهنية

المرحلة الاولى المستوى الطبيعي للمقاومة حركة المنبه	المرحلة الثانية المقاومة	المرحلة الثالثة انهاك و تعب
يبدأ الجسم بالتعبير في اول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك نقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغوط غيران المقاومة تزداد اكثر من المعدل	بعد فترة من المقاومة يبدأ الجسم في انهاك فتقل طاقة المقاومة

المصدر: من اعداد الطالبة.

وقد خلص سيلبي Sely في تحديده لمراحل و اراض الضغوط المهنية الى النتيجة مفادها انه من اجل تحقيق المنظمة يتعين على المديرين مراعات مجموعة من الاعتبارات الاساسية⁽¹⁾ اهمها:

- ان استعدادات و قدرات الفرد الذهنية و الجسدية لتحمل الضغوط المهنية لها حدود و ليست مطلقة.
- معظم الافراد يظهرون ردود فعل للضغط في تصرفاتهم بصورة مختلفة وبصرف النظر عن التباين في طبيعة العمل الذي يقومون به.
- يمكن التعرف على ردود الافعال المختلفة اتجاه الضغوط المهنية بش من التشخيص و التقييم البيئي.

¹ - جمال الدين مرسي و ثابت عبد الرحمان ادريس، السلوك التنظيمي نظريات و نماذج و تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، دار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص519.

ثانيا: مصادر الضغوط المهنية

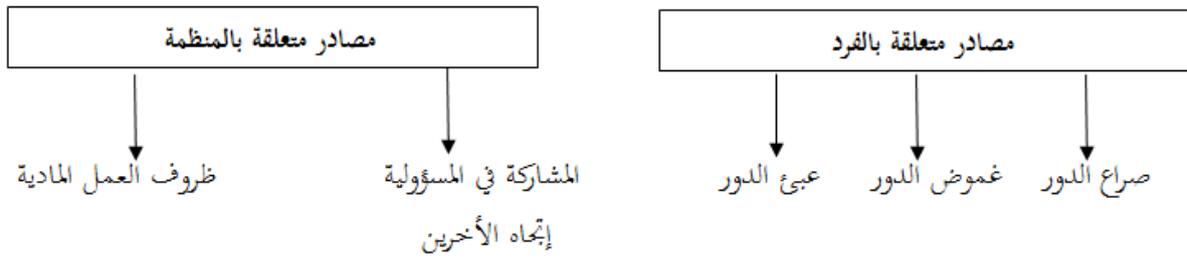
ضغوط العمل لا تولد من فراغ، بل هناك العديد من المسببات والعوامل وهي ما يطلق عليها "مصادر الضغوط" حيث سواء في حياته العادية أو المهنية، ونشير إلى هناك إختلافا بين الباحثين حول تصنيفهم لمصادر الضغوط العمل يعود إلى طبيعة البحث في العلوم إنسانية، مما يجعل هذا التباين حتمية ضرورية، وقد تم وضع ثلاث نماذج رئيسية لتقسيم مصادر ضغوط العمل تمثلت فيما يلي:

- النموذج الأول: يسمى بالنموذج الثنائي، وفيه تصنف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين.
- النموذج الثاني: يسمى بالنموذج الثلاثي وفيه تصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية.
- النموذج الثالث: يسمى بالنموذج المتعدد الأبعاد، وفيه تصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر. وفيما يلي سنقوم بعرض بعض هذه النماذج في جداول وأشكال مختلفة.

ثالثا: نماذج الضغوط المهنية

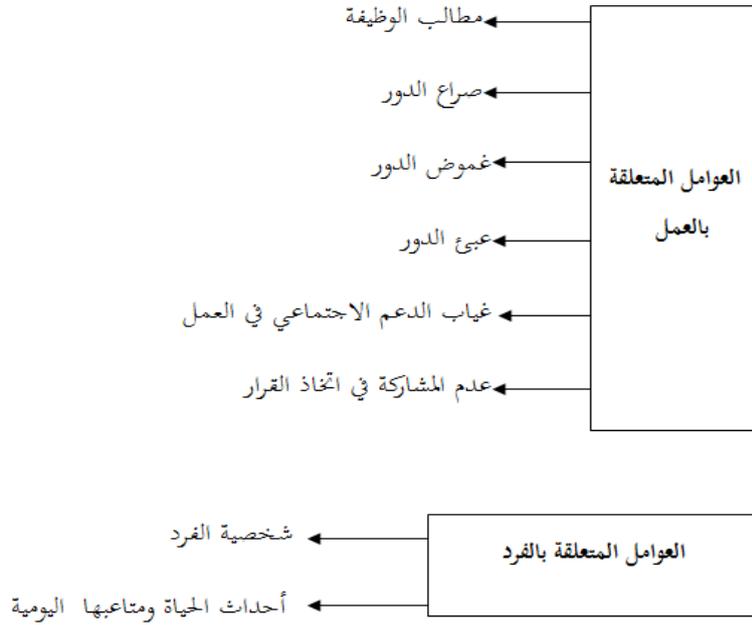
1- النموذج الثنائي: قام عدد من الباحثين بتبني هذا النموذج ، حيث صنفوا ضغوط العمل في مجموعتين رئيسيتين، ونوجز أهم أفكار في الأشكال الآتية حيث ترتبها حسب تتسلسلها الزمني على النحو التالي:

الشكل (1-2): نموذج روبرت دبلي (1988) (R.DAILY)



المصدر: عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، ضغوط العمل (منهج شامل لدراسة مصدرها ونتائجها وكيفية إدارتها) ، (الرياض: معهد الإدارة العامة، 1998)، ص74

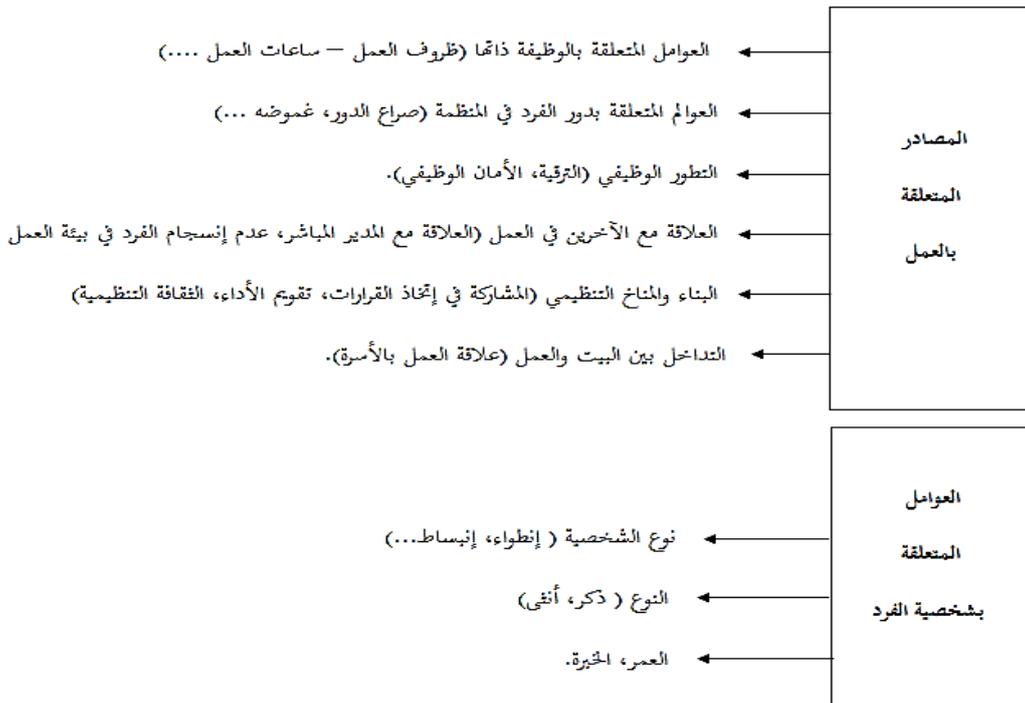
الشكل (1-3): نموذج روبرت بارون وجيرالد جرين بيرج (1990) (R-braron and J.Granberg)



المصدر: المرجع السابق، ص 78.

حيث قسم هاوارد كان وثارى كوبر مصدر متعلقة بالعمل وعوامل المتعلقة بشخصية الفرد في الشكل التالي:

الشكل (1-4) نموذج هاوارد كان وثارى كوبر (1993) (H.kakn and Kcopper)



المصدر: المرجع السابق، ص 75.

نلاحظ أن هناك نقطة إتفاق بين هذه النماذج، حيث تم تقييم مصادر ضغوط العمل إلى فئتين ها عوامل متعلقة بالمنظمة وعوامل متعلقة بالفرد، لكن هناك نقطة إختلاف تمتثلا أساسا في المتغيرات المكونة لكل نموذج ومؤشراتها.

2- النموذج الثلاثي: قام أصحاب هذا النموذج بتقسيم مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث فئات، وهذا ما سترزعه من خلال النماذج التالية، والتي سيتم عرضها حسب تسلسلها الزمني على النحو التالي:

أ- نموذج بريف، شولر فان سل (1981): (breif,schuler and van sell)

قام هؤلاء بتقسيم مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث فئات نتناولها من خلال الجدول التالي:

جدول (1-3) نموذج بريف وشولر فان سل (1981)

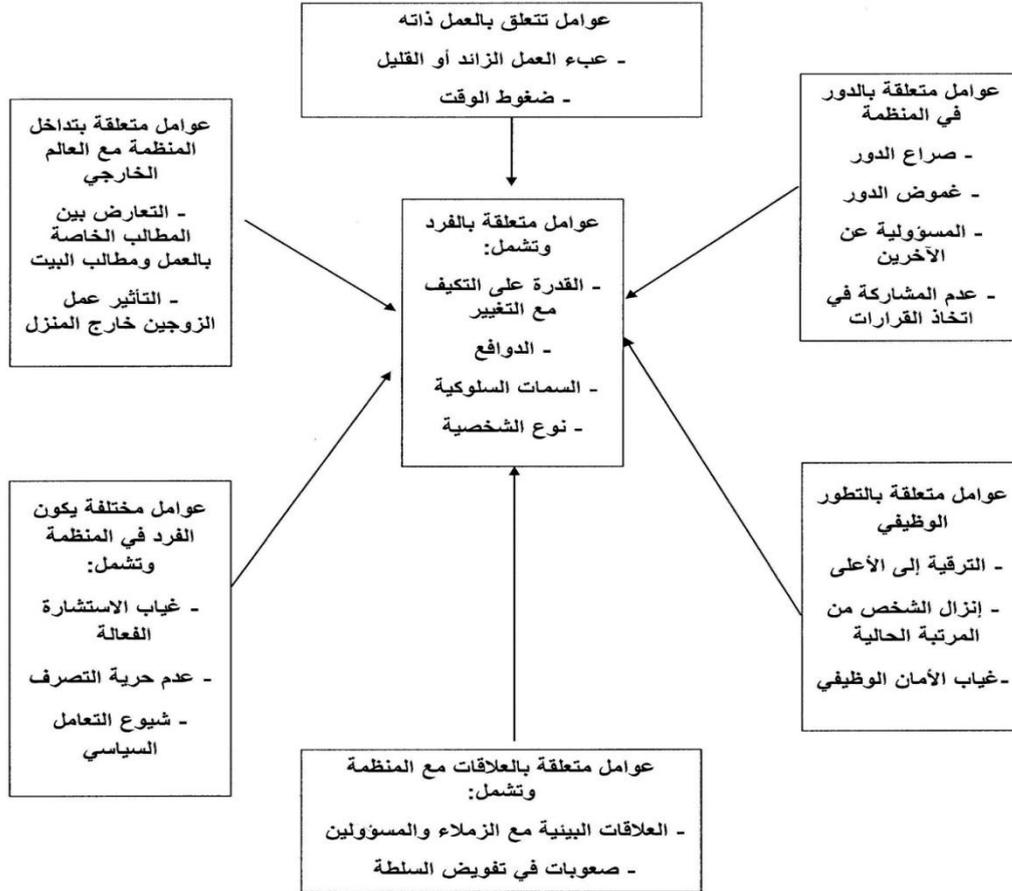
المصادر المتعلقة بالخصائص التنظيمية
<ul style="list-style-type: none"> - السياسات التنظيمية. - تقويم الأداء غير الملائم وغير الفعال. - عدم المساواة في الأجور والرواتب. - السياسات الغامضة الاعتبائية. - فترة العمل المتناوبة. - تغيير مكان العمل باستمرار.
<p>* البناء التنظيمي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - المركزية ، المشاركة المتدنية في إتخاذ القرارات . - زيادة حجم المنظمة. - إتباع الصيغ الرسمية بإفراط . - التخصص الدقيق المفرط، وتقسيم الموظفين تبعا لهذه التخصصات. - التداخل بين الوحدات التنظيمية. <p>* العمليات التنظيمات التنظيمية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإتصال السيء. - التغذية المرتدة السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بالأداء. - التفويض غير الفعال. - برامج التدريب.

المصادر المتعلقة بمطالب العمل وخصائص الدور	
العلاقات الشخصية	ظروف العمل
<ul style="list-style-type: none"> - المشرفون المشهورون أو غير المؤهلين - عدم وجود التقدير أو القبول. - ضعف الثقة - التنافس - صعوبات في تفويض المسؤوليات. - الصراع بين وداخل المجموعات. 	<ul style="list-style-type: none"> - غياب التنظيمات الشخصية. - الحرارة أو البرودة الزائدة - الضوضاء - عدم الإضاء الكافية - التلوث الكميائي - مخاطر الأمنية
خصائص الدور	مطالب الوظيفة
<ul style="list-style-type: none"> - صراع الدور - غموض الدور - عبئ العمل (سواء بزيادة أو نقصان) - عدم تجانس الدور مع المكانة. 	<ul style="list-style-type: none"> - العمل المتكرر - ضغوط الوقت والمواعيد النهائية لإنجاز العمل - المسؤولية عن الآخرين. - البطالة المقنعة.
المصادر المتعلقة بخصائص الفرد والتوقعات	
التوقعات	الخصائص الفردية
<ul style="list-style-type: none"> - مهام الوظيفة. - الترقية العليا أو الإنزال من المرتبة أو الدرجة العالية. - عدم تلبية الأهداف غير المتوقعة. - عدم الأمان الوظيفي. 	<ul style="list-style-type: none"> - نمط الشخصية. - عدم التسامح في حالة وجود غموض. - المرونة الزائدة أو التشدد المفرط.

المصدر: المرجع السابق، ص 76-77

3- نموذج متعدد الأبعاد: يرى أصحاب هذا النموذج أن هناك تعدد وتنوع في مصادر ضغوط العمل مما أدى إلى خلق صعوبة حصر هذه الأخيرة في فئتين أو ثلاث، نقدمها في أشكال وجداول على النحو التالي:

الشكل (1-5): نموذج كاري كوبر ودريك تونجتون (1979): (K.copper and D.tarinton)



المصدر: عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، مرجع سابق، ص 86.

4- آثار المترتبة عن الضغوط المهنية: من خلال ما سبق حول المفهوم الضغوط نستنتج أنه يمكن أن يكون للضغوط أثر محفز للفرد مما يدفع إلى التحدي بتحقيق الأهداف، كما يمكن أن تكون الضغوط آثار مخلة بالأداء ومعرفة للسير الحسن للعمل ومنه يمكن تقسيم آثار الضغوط إلى قسمين آثار إيجابية وأخرى سلبية نعرضها على النحو التالي:

■ الآثار الإيجابية:

تمثلت آثار الإيجابية فيما يلي:

- تؤدي ضغوط العمل إلى خلق تآلف وتضافر وتعاون بين الأفراد وتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.
- تعد ضغوط العمل سببا في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل.
- تؤدي إلى خلق ما يسمى بالتنافس البناء بين الأفراد داخل المنظمة الواحدة
- تدفع الفرد إلى إثبات ذاته وبالتالي خلق الشعور بالتحدي والرضا الوظيفي والشعور بإنجاز.
- حب العمل وبالتالي انخفاض الغياب والتأخير مما يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل.
- تقوية الشعور بالإنتماء وهذا يساعد في تحسين الأداء وجودته.
- النوم بشكل مريح، القدرة على التعبير على الإنفعالات والمشاعر، الشعور بالمتعة تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والنشاط والثقة، النظر للمستقبل بتفاؤل والقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.⁽¹⁾
- تنمية المعرفة لدى العاملين، وأثارة الدوافع القوية لديهم وتدعيم العلاقات الإجتماعية بينهم، رفع الروح المعنوية وروح الصداقة بين العاملين وإكتشاف القدرات وكفاءات المتميزة بينهم.⁽²⁾

■ الآثار السلبية: وتمثل فيما يلي:

- يفقد المرء رؤيته الذاتية عن نفسه وتصبح مشوهة ومهتزة عن نفسه وذاتيته الحقيقة ويفقد معها قيم الجدوية العملية، وتغيب عن نفسه روح التفاؤل والقيم الإيجابية وتنعدم الثقة في قدرة الذات على تحقيق أي شيء.
- تدني احتياجات الفرد ورغباته وتكاد تنحصر في الإحتياجات المعيشية وتختفي الدافع لديه نحو الإرتقاء.

¹ - العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي ومنظمات الأعمال، عمان دار وائل للنشر، 2002، ص165

² - مانع سبرينة "ضغوط العمل وآثارها على أداء الأساتذة الجامعيين" مذكرة نيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008، ص100.

- تعاني معظم الدول النامية من ظاهرة الكسل والخمول وضعف القدرة على العمل، نتيجة للأوضاع الجسمانية والدهنية والنفسية لدى العاملين وتأثيرها السلبي على نشاطهم.
- عندما يوضع الجسم البشري تحت تأثير الضغوط البدنية أو الفسيولوجية تزداد إفرازات الجسم من هرمونات معينة مثل الأدرينالين والكورتيزول، هذه الهرمونات تنتج عنها تغيرات في معدل التنفس، معدلات ضغط الدم وإندثار الخلايا الحية وكذا حيوية الجسم ونشاطه، وبالرغم من أن ردود أفعال الجسم هذه قد تساعد الفرد على العمل بفاعلية أكبر في ظل الضغوط التي تستمر لفترات زمنية قصيرة، إلا أنها من الممكن أن تؤدي إلى تدمير الجسم على مدى الطويل.
- تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية التي تمثل خطورة على انسان، ومن ذلك تأثيرها على كل من الدورة الدموية الجهاز الهضمي، الرئتين، العضلات، ومفاصل كما أنها تسارع في العملية الشيخوخة.⁽¹⁾
- من أهم آثار الضغوط أيضا التشاؤم، جمود الفكر والشعور بالوحدة.⁽²⁾
- وقد قامت الطالبة بمحاولة لتصنيف الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد إلى أربع مجموعات، مثلثها في جدول على نحو التالي:⁽³⁾

1 - عبد الغفار وآخرون، مرجع سابق، ص 217

2 - أدرودي سيلاتي ومارك جي والاس، مرجع سابق، ص 297.

3 - المانع سيرينة، مرجع سابق، ص 101.

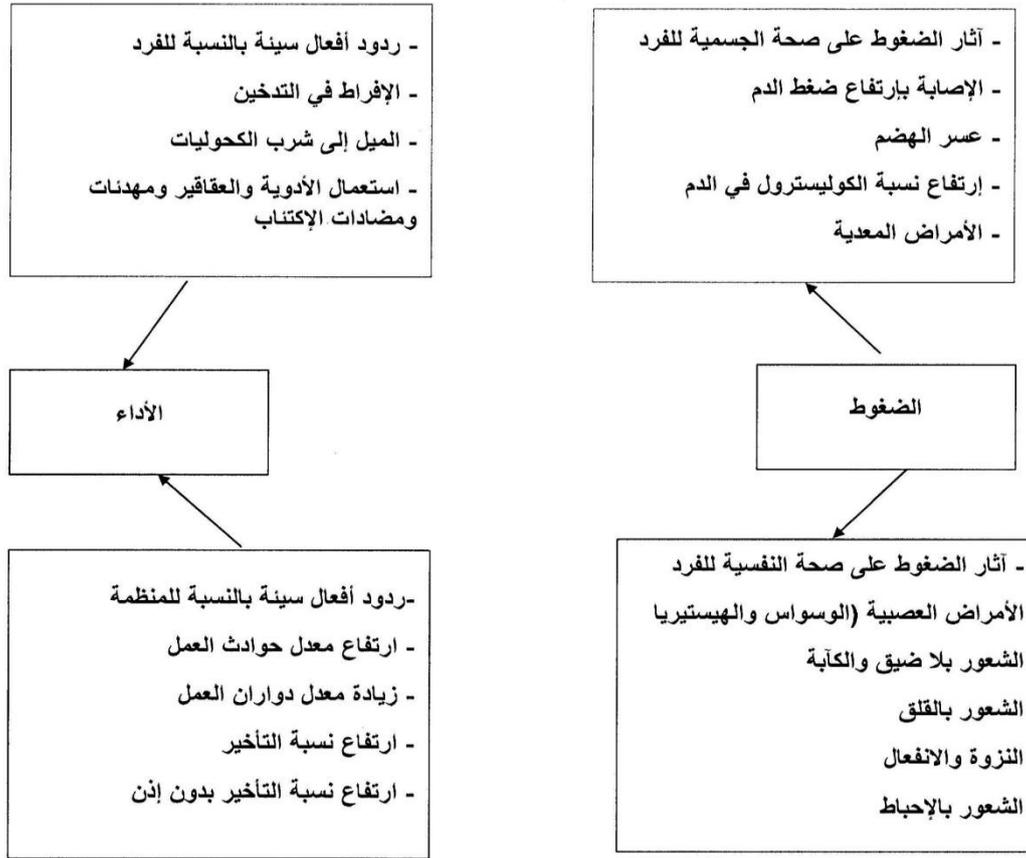
جدول (1-4) الآثار السلبية لضغوط العمل

التأثير على مستوى السلوكي	التأثير على مستوى الفيزيولوجية	التأثير على مستوى المعرفي والإدراكي للفرد	التأثير على مستوى شخصية الفرد
- تعاطي المخدرات - الإكثار من شرب الكحوليات - التدخين بكثرة - الضحك المستيري - الغياب عن العمل - الإنعزال عن الزملاء - عدم الإستقرار في عمل واحد نتيجة عدم تحمل الضغوط	- زيادة في معدل ضربات القلب - ارتفاع نسبة السكر في الدم - العرق - جفاف في الفم وشعور دائم بالعطش - ارتفاع ضغط الدم - الشعور اللخطي بالحرارة أو البرودة ...	- صعوبة التركيز - صعوبة إتخاذ قرارا سيما المصيرية منها والشرعية - عدم تقبل أي نوع من الإنتقادات - القدرة الإنتباهية القصيرة - الشرود الذهني - صعوبة الإستماع للآخرين نتيجة قلة الإنتباه وانشغال العقل	- الخوف من المجهول - القلق بلا مبرر - الإحباط الدائم - عدم الإهتمام والامبالاة - الكآبة والحزن - الشديدين دون معرفة السبب - سواد الرؤية الذاتية للنفس - فقد الثقة في النفس - العصبية والشعور بالوحدة

المصدر: مانع سبرينة، مرجع سابق ص102

هناك آثار سلبية لضغط العمل على الأداء حيث صنف في الشكل التالي:

الشكل (1-6): الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء



المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيقي معاصر، (الإسكندرية: دار

الجامعة الحديثة، 2003) ص 345.

■ نتائج ضغوط العمل:

- يمكن تلخيصها فيما يأتي:
- إرتفاع معدل حوادث العمل.
- زيادة معدل دوران العمل.
- إتخاذ قرارات غير دقيقة وغير ملائمة.
- إرتفاع نسبة التأخير والغياب.

- نقص الحيوية والنشاط وانخفاض الروح المعنوية مما يهدد قدرة المنظمة على مواجهة المخاطر ومعوقات والإستفادة من فرص المتاحة⁽¹⁾.

المطلب الثالث: مفاهيم حول الرضا الوظيفي

أولاً: ماهية الرضا الوظيفي

يعرف الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً مما يعبر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد انه يحققه من عمله فكلما كان تصور الفرد عن عمله يحقق له اشباع كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل ايجابية اي كلما كان راضياً وكلما كان تصور الفرد ان عمله لا يحقق له الاشباع المناسب لحاجاته او كلما تصور الفرد انه عمله يخرمه من هذا الاشباع كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية اي كلما كان غير راض عن عمله⁽²⁾.

تعريف (ستون): الذي يرى بان الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويصبح انساتا تستغرقه الوظيفية ويتفاعل معها نت خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو و التقدم وتحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها ويعرف ايضا على انه مشاعر الفرد واحاسيسه تجاه العمل و التي يمكن اعتبارها انعكاس لمدى الاشباع الذي يستمد من هذا العمل ومن الجماعات التي تشاركه فيه ومن سلوك رئيسه معه وبيئة العمل ثم يعبر كذلك عن السعادة التي تتحقق عن طريق اداء العمل⁽³⁾.

اما (شامي وولي): فيذهب الى ان الرضا الوظيفي هو الموقف تعاطفيه من قبل الافراد نحو الوظائف ويتوقف ذلك على الملائمة و الانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد واولويات الفرد لهذه الوظائف.

كذلك يرى (فروم): ان الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفره الوظيفة لشغاليها نتائج ذات قيمة ايجابية اي ان الرضا ترادف التكافؤ⁽⁴⁾.

¹ - حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي التنظيم -ك- دار الكتاب ، الكويت، ص 176. 177.

² - احمد صقر عاشور السلوك الانساني في المنظمات الدر الجامعية بيروت 1989 ص 147 148

³ - سعيد انور سلطان السلوك التنظيمي الدار الجامعية الجديدة الاسكندرية 2004 ص 195 196 216

⁴ - محمد الصيرفي، ادارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعية، 2007، ص 132 133

كما يعرف الرضا الوظيفي على انه القدرة العمل على الشباع الحاجات الاساسية لدى الانسان و التي من شأنها ان تشعره بتحقيق ذاته كما يتضمن التقدير و الايجاز و الايداع واحترام الذات وتحمل المسؤولية التي تعود على الفرد من جراء القيام بالعمل نفسه⁽¹⁾.

ومن هنا يمكن النظر الى الرضا عن العمل على انه متغير يمثل محصلة عوامل فرعية توضحها المعادلة التالية :

الرضا عن العمل = الرضا عن الاجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الاشراف + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل⁽²⁾.

ثانيا: اهمية الرضا الوظيفي

تتمثل هذه الاهمية من خلال دراسات عديدة قام بها علماء النفس وتوضع في النقاط التالية :

- زيادات الرضا الوظيفي قد تؤدي الى زيادة الانتاجية العاملين مما يلحق النفع بمؤسساتهم.
- دراسته تسهم في ازدياد المشاعر الانسانية السعيدة في مختلف الاعمال وتعتبر من اهم العوامل في تنمية الموارد البشرية.
- وكذلك عن طريق دراسة الرضا الوظيفي للمنظمة يمكن للإدارة التعرف على نفسها من خلال اراء العاملين فيها و التعرف على مشاعر الافراد واتجاهاتهم المختلفة .
- وهو يساعد في التوافق النفسي و الاجتماعي للفرد الذي يؤدي الى النجاح في العمل وبالتالي الزيادة في الانتاجية⁽³⁾.
- ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي الى ارتفاع مستوى الطموح في مؤسسات.
- ان الافراد ذوي درجة الرضا الوظيفي المرتفع يكونون اكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وبصفة عامة.

1- كامل محمد ومحمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الفكر العلمية، 1996، ص 19.

2- احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات الدار الجامعية، بيروت، 1989 ص 134.

3- علي بن يحي الشهرى، " الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية دراسة تطبيقية لموظفي الجمارك منطقة الرياض"، رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف العلوم الامنية السعودية، 2002م، ص ص 34-35.

- ان العاملين الاكثر رضا عن عملهم يكونوا اقل عرضة لحوادث العمل⁽¹⁾.

ويعتبر الرضا الوظيفي احد العناصر المهمة في تحقيق الامن و الاستقرار النفسي و الفكري و الوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الادارية حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الانتاج وهو في نهاية المطاف ما تشده المنظمة بعض النظر في طبيعة نشاطها.

و الباحث رأى ان الاهتمام بالرضا الوظيفي لم يكن له في حد ذاته بل كان الامور التي يؤثر عليها الرضا وتسمى نتائج الرضا الاداء و الانتاجية وغيرها فكان من الضروري ان تتسم دراسته لأنه يعتبر من الامور المتغيرة باستمرار .

ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي

ينقسم الرضا الوظيفي الى نوعين:

الرضا العام: ويعرف انه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل هل هو راض ام غير راض و الرضا عن الوظيفة كعامل عام يمثل محطة لعوامل فرعية حيث تستطيع الاشارة الى درجة الرضا العامل من خلال النتائج النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله و من بين البحوث الرائدة في هذا المجال ما توصله اليه الدراسات بورتو ولولر Perter et Louler وانقلند وستيف 1961 England et stiver⁽²⁾

ويمكننا تصوير علاقة بين العامل الرضا العام الرضا الفرعية كما يلي:

الرضا العام - الرضا عن الاجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن مستوى الترقية + الرضا عن مستوى العمل + الرضا عن ظروف العمل الفيزيكية.

الرضا النوعي (جزئي): يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض اجزاء ومكونات العمل وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها او ربما لازال الاستياء موجودا لكنه.

1- عارف بن ماطل الحريد، " التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، "رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف للعلوم الامنية، السعودية 2007، ص47.

2- طريف شوقي السلوك القيادي وفاعلية الادارة، ب- ط، مصر، مكتب غريب، ص 221.

لازال يؤدي عمله⁽¹⁾ و على الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي الى نوعين الآن هناك دراسات اثنت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام و الرضا النوعي بمعنى ان الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن جوانب الاخرى ويثبت فروم 1964Vroom ان ارتباط درجة الرضا عن جوانب المختلفة للعمل بعضها قد يرجع الى ان العمل الذي يعطي ميزات معينة في جانب يعطي ميزات اخرى من جوانب اخرى فالاشباع التي تتيحها الوظائف العليا من حيث الاجر الاعلى ظروف العمل الافضل محتوى العمل الاكثر اثارة تعتبر اكبر من تلك التي توفرها الوظائف الادنى في المنظمة ومنه فدرجة الرضا الاشخاص ممن يعملون في مستويات وظيفية مختلفة عن جانب معين من جوانب العمل تميل الى التوافق مع درجة رضاهم عن الجوانب الاخرى وقد أكد هذا الامر تجريبياً⁽²⁾.

رابعاً: محددات ونظريات المفسرة للرضا الوظيفي

1- محددات الرضى عن العمل: يعد الرضا عن العمل محصلة لمشارع الرضا عن جوانب مختلفة في العمل نفسه حيث انه راجع الى درجة الاشباع و المميزات التي يحصل عليها شاغل الوظيفة من خلال الجوانب المختلفة والعوامل المكونة للعمل بصفة عامة فالوصول الى الرضا بشكل عام عن الوظيفة يتطلب حصول الفرد على اشباع لحاجاته المادية و النفسية الاجتماعية المكونة للعمل و التي تطلق عليها محددات الرضا الوظيفي وهي تتمحور في العناصر التالية:

الاجر: يعتبر الاجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا كما ان اثره يمتد اغطي شعوره بالأمان ليرمز الى المكانة الاجتماعية كما قد ينظر اليه الفرد كرمز لعرفان المنظمة لأهميته وقي الحالات الاخرى يستخدم الاجر لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من مجالات مع الاخرين لذلك نجد ان العديد من الدراسات التي اجريت في الجماعات الرأسمالية المتقدمة تقرر ان هناك علاقة طردية بين المستوى الدخل و الرضا عن العمل فكلما زاد الدخل زاد الرضا عن العمل و العكس بالعكس ذلك لان الاجر بالإضافة الى كونه وسيلة اشباع الحاجات والشعور بالأمن⁽³⁾.

1- سالم عواد الثمري، للرضا الوظيفي لدى العاملين ولتأراه على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة رسالة ماجستير جامعة ملك عبد العزيز، 2009، ص 16.

2- طريف شوقي، مرجع سابق، 1999، ص 221.

3- احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص 151-152.

فهو يرمز الى مكانة الفرد في عمله وفي المجتمع الذي يعيش فيه كما يعتبر وسيلة لتقدير و العرفان للدور و الجهود الذي يقوم به الفرد في عمله كما يعتبر رمزا للنجاح و التفوق و بالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة لا يجب ان تسقط ليركز فقط على الوظيفة المحدودة للأجر⁽¹⁾.

■ طبيعة ومحتوى العمل:

ان طبيعة وتكوين المهام لا يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا هاما في التأثير في درجة الرضا الوظيفي فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية التي يحتويها العمل وطبيعة انشطة العمل وفرص الانجاز التي يوفرها وايضا تقدير وتعرف الاخرين على اداء الفرد تمثل متغيرات مسببة لمشاعر الرضا حيث اصبح محتوى العمل من العناصر الهامة التي لها اهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال الرضا و الدافعية وفي ما يلي عرض لاهم متغيرات العمل وعلاقتها بالرضا.

■ **درجة تنوع مهام العمل:** بصفة عامة يمكن القول انه كلما كانت درجة تنوع المهام عالي أي كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل لان تنوع المهام المتعلقة بالعمل تقلل من الملل النفسي الناشئ عن التكرار اداء كل مهمة من مهام العمل مرات كثيرة كما ان تأثير درجة تنوع مهام العمل على الرضا يتوقف درجة تكامل المهام وترابطها كما لا يتوقف على درجة ذكاء الفرد لان تنوع المهام بالنسبة للأفراد.

■ **درجة السيطرة الذاتية المتاحة:** يمكننا القول بانه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق لأداء وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل زادت درجة الرضا عن العمل تتفاوت الاعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أداء عمله حيث أن الحرية الفردية في مجال العمل تتيح له درجة تكييف الأداء بما يتناسب مع قدراته والنمط الخاص في تأدية العمل كما تشير الأبحاث التي أجريت في هذا المجال على وجود علاقة طردية بين درجة السيطرة على سرعة الاداء ونمطه ودرجة الرضا عن العمل.

■ **استخدام الفرد لقدراته:** حيث كلما تصور الفرد ان العمل الذي يقوم به يستخدم لقدراته كلما زاد رضاه عن العمل واستخدم الفرد قدراته يمثل اشباع حاجة تحقيق الذات في هرم سلم (ماسلو) للحاجات كما تشير البحوث الى ان التصور الفرد لدرجة تطبيقه للمهارات و خياراته وقدراته في العمل يرتبط ارتباطا طرديا برضاه عن العمل.

1- حمدي ياسين، علم النفس المهني (بين النظرية و التطبيق)، دار الحديث، الكويت، 1999، ص106.

■ **خيارات النجاح و الفشل في العمل:** ان تحقيق الفرد لمستوى اداء يزيد عن طموحه او يعادله يثير لديه احساس بالنجاح ويحرك مشاعر السعادة لديه وكذلك تثير تجارب الفشل لديه الاحساس بالاستياء وبالتالي خيارات النجاح و الفشل لها اثر بليغ عن العمل كما تتوقف هذه الخيارات على درجة تقديره واعتزازه بذاته غالباً كلما زاد اثر النجاح وبذلك زاد الرضا و العكس بالعكس⁽¹⁾.

■ **فرص الترقية:** تشير الترقية الى انتقال الموظف الى مركز أعلى من حيث المسؤولية و السلطة من مركزه الحالي وفي معظم الاحوال تكون الترقية مصحوبة بزيادة الاجر⁽²⁾.

فكلما توفرت فرص الترقية في العمل زاد الرضا كما ان هناك عامل يحدد فرص الترقية على الرضا في العمل وهو طموح او توقعات الفرد عن فرص الترقية وتوقعاته للترقية أكبر مما هو متاح له فعلا كلما زاد رضاه عن عمله ذلك بان حصول الفرد على الترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر عن حالة كون هذه الترقية متوقعة و العكس⁽³⁾.

كما ان للترقية اهمية بالغة من حيث انها:

- تساهم في التطور المادي و الاجتماعي للفرد داخل المؤسسة.
- تساهم في التطور المعرفي وتنمية قدرات الافراد العاملين.
- تساهم في تحفيز العمال بما يعود بالفائدة على الفرد المنظمة معا.
- تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع الروح المعنوية من خلال الحوافز المادية و المعنوية على عملية الترقية.
- تساعد على تنمية الولاء لدى الافراد اتجاه منظماتهم⁽⁴⁾.

1- احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص ص 153-154.

2- جابر عوض السيد ابو الحسن الموجود، المتغيرات الادارية في منظمة الرعاية الاجتماعية ، المكتب الجامعي.

3- احمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص ص 153-154.

4- احمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية اسكندرية، 2002، ص ص 257-256.

4- جماعات العمل:

يمكن ان نقول ان الجماعة هي عبارة عن اثنين او أكثر من الافراد المعتمدين و المتفاعلين مع بعضهم البعض في اداء وظائف معينة وذلك لتحقيق اهداف مشتركة⁽¹⁾.

كما نجد أن جماعات العمل انواع فمنها الجماعة الرسمية وهي تلك الجماعة التي تأخذ شرعيتها من التنظيم في المنظمة و التي تهدف الى تحقيق اهداف المنظمة اما الجماعة الغير رسمية فهي تلك التي تكون بصورة تلقائية او ترتبط عفوية في ادائها بالضرورة بتحقيق اهداف المنظمة وغالبا ما تتشكل كرد فعل للحاجة الى الاتصال الجماعي وتؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر للفرد او مصدر للتوتر له فكلما كان تفاعل الفرد مع افراد اخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا للرضا عن عمله كلما كان التفاعل الفردي مع الافراد الاخرين يسبب توترا لديه او يعوق اشباعه لحجته او وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل سببا لاستياء الفرد من عمله اذن يتوقف اثر جماعة العمل على الرضا عن العمل وعلى الفرص المتاحة للفرد للتفاعل مع الاخرين في العمل وكلما كانت طبيعة العمل تعرف امكانية تفاعل الفرد مع الاخرين و الاتصال مع الافراد الاخرين يصبح العمل مصدرا للرضا بالنسبة للفرد⁽²⁾.

5- ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد بيئة العمل وبالتالي رضاه عن العمل وتمثل في تغيرات ظروف العمل الاضاءة والحرارة والتهوية والرطوبة والضوضاء والنظافة ووضع الفرد اثناء تأدية العمل بالإضافة الى تأثير الظروف العمل المادية على الروح المعنوية للعمال فاذا كانت الظروف المهنية للعمل جيدة فإن ذلك يؤدي لإقبال العامل على عمله وارتفاع روحه المعنوية اما اذا كانت سيئة فيحدث العكس⁽³⁾ كما نجد لسيئة العمل المادية اتصال كبير بالأمراض المهنية المتصلة وكذلك بأداء الفرد في عمله حيث اتجهت الدراسات في مجال العمل الى دراسة اثر الظروف المادية للعمل على الحالة النفسية والصحية للعاملين وعلى قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي

1- محمد الثري، ادارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 136.

2- زاكي محمد هاشم، الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد و العلاقات الانسانية، مطابع سجل حرب، مصر، 1986.

3- عبد الرحمن عيساوي، سيكولوجية العمل و العمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2005، ص 54.

على درجة رضاه عن هذا العمل فمعدل دوران (ترك العمل) ومعدل الغياب يرتفعان في الاعمال التي تتصف بظروف عمل بيئية ويقلان في الاعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة⁽¹⁾.

6- نمط الاشراف: المشرف هو الشخص الذي يقوم بتوجيه جهود الفرد وتنمية مهاراته ومعارفهم المهنية لخدمة المنظمة و العمل كما ان دور المشرف يتعدى هذا ليقوم بتحفيز الافراد على العمل و الرفع من روحهم المعنوية اذ يقوم بتحديد الاهداف الخاصة بالأفراد و العمل على نفس الوقت⁽²⁾ كما ان انماط الاشراف تختلف من فرد لأخر فمنهم من يتسم بالديمقراطية والعدالة هذا النوع لا يصدر الاوامر الا بعد مناقشة مسبقة مع المرؤوسين وهو يتبع اسلوب الترغيب والمشاركة ويعطي حرية لمرؤوسيه وهنالك نوع اخر متسلط لا يعترف بالآراء المسؤولين ولا بمشاركة في اتخاذ القرار اذ يتميز بالطابع المتشدد ولا يعتمد على أي نوع من المشاركة مع المرؤوسين كما ان الدراسات التي اجريت على نمط الاشراف الذي يتبع الرئيس مع مرؤوسيه محورا لاهتمامه وذلك بتنمية العلاقات السائدة الشخصية بينه.

بينه وبينهم واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث اخطاء من جانبهم يمسه ولاء مرؤوسيه ويحقق رضا عال عن العمل بينهم.

اما المشرف الذي يقتصر اهتمامه على الانتاج واهدافه ويعتبر مرؤوسيه مجرد أداة لتحقيق اهداف العمل ولا يكسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنشر بينهم ويظهر تحريمهم من العمل فمن الواضح ان المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقاته معهم على اساس الصداقة والثقة الاحترام المتبادلين يحقق الرضا عالي من طرف المرؤوسين عن ذلك الاشراف ومنه رضاهم عن العمل بصفة عامة⁽³⁾.

7- نظام الاتصال: يعرف (ليلايدبرون) الاتصال بانه نقل وتلقي الحقائق والآراء والشعور والاتجاهات والاحساس وطرق اداء الافكار بواسطة رموز من شخص لأخر وان هدف الاتصال هو اداء العمل المقصود مع خلق شعور واحساس بأهمية الاداء.

1- احمد صقر عاشور ، السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص158.

2- محمد صبريفي، السلوك التنظيمي وادارة.

3- احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص 159.

- ان وجود اتصالات فعال داخل المنظمة يؤدي الى رفع الروح المعنوية للعاملين فالعاملون يريدون ان يعرفوا كل ما يجري داخل المنظمة كما انهم يريدون ان تصل آرائهم وشكواهم ومطالبهم الى مستويات العليا من الادارة⁽¹⁾.

وباعتبار الاتصال هو وسيلة للافراد للتعبير عن وجهات نظرهم وآرائهم واقتراحاتهم مع تلقي اخبار الاخرين فهو يهدف الى ايجاد فهم مشترك ويحقق الترابط في التفكير و الاتجاهات بين الافراد العانلين داخل المنظمة او التنظيم الواحد ويؤدي هذا الفهم المشترك الى تحقيق التعاون وتوجيه جهود الافراد نحو الاهداف المشتركة عن طريق استمرار الاتصال يظل الافراد على علم بكل ما يجري في العمل و ما يحققه من نجاح وتقدم فالاتصال اذن الظروف الاجتماعية التي تولد بدورها حافزا للافراد داخل العمل.

- كما ان الرضا الوظيفي يكون بأعلى درجة في التنظيمات التي تستخدم جميع قنوات الاتصال (الأسلوب الديمقراطي او المشارك) حيث ان ذلك يساهم بدرجة عالية في احساس الفرد لبذل المزيد من الجهد في مسؤولياتهم

- التدريب: يمثل التدريب الإجمالي النشاطات التي توفر المعارف وتكسب وتنمي المهارات وتعديل وتغير الاتجاهات بما يتصل بالفرد الى سلوك ادائي مطلوب⁽²⁾.

كما تهدف عملية التدريب التنمية روح التعاون بين العمل عن طريق الاحتكاك هم وتفاعل هي اثناء التدريب وتوحيد افكارهم اضافة الى ذلك فهو يعمل على:

- رفع انتاجية للعامل من حيث الكم و الكيف بما يؤدي الى رفع اجره وتحسين حالته المادية وافساح المجال له لترقية امامه شعوره بالرضا عن عمله نتيجة لإتقان العامل لعمله مما يؤدي الى شعوره بالنجاح وتزداد بذلك ثقته بنفسه واحترامه لها يقلل من الاحساس بالملل و التعب في العمل.

- ارتفاع الروح المعنوية للعامل وشعوران المنظمة او الشركة انها تهتم لأمره وتتيح له فرص الترقية.

- التدريب يقي العامل من الوقوع في كثير من حوادث العمل⁽³⁾ اذن تعتبر عملية التدريب ضمن العوامل الاساسية المساهمة في شعور العامل بالرضا الوظيفي من خلال اتقانه لعمله وزيادة ثقته بنفسه ومهاراته وامكانياته كما يتصل بالعامل الى حالة الولاء للمنظمة لأنه يلمس اهتمامه بتطويره وتنمية كفاءاته في العمل وبذلك نجد ان وظيفة التدريب لا تلمس الجانب العملي للوظيفة ولكن الجانب النفسي و المعنوي للعامل.

1- محمد القتاح دويدار، اصول علم التنفس المهني و الصناعي، مرجع سابق، ص 49.

2- احمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص 159.

3- اشرف محمد عبد الغاني، سيكولوجية صناعة المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 2004، ص 172.

2- نظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

■ نظرية العلاقات الانسانية:

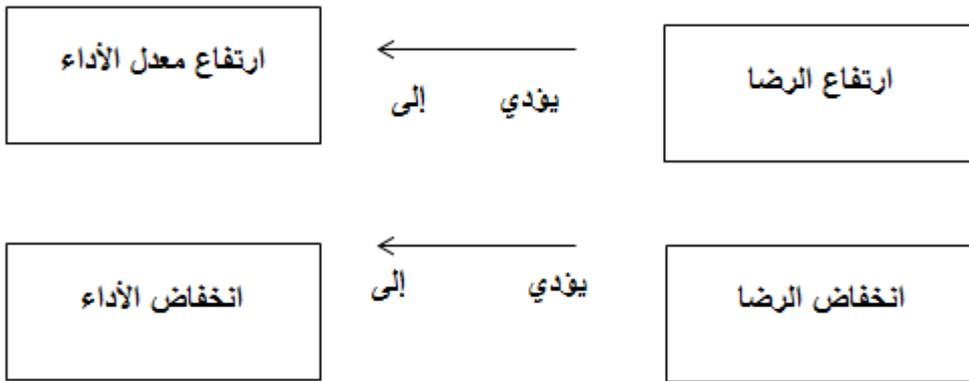
- لقد اهتمت هذه النظرية بالعنصر البشري. حيث اشتقت افكارها من نتائج دراسات هورثون و اجاث كل من جامعتي اوهايو و ميتشجن حيث ركزة هذه الافكار في ما يلي:
- ان العنصر البشري في العمل هو اهم عنصر والانسان في تركيبه المعقد وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب تعامل واعيا معه حتى تحصل الادارة منه على التعاون المطلوب في اداء عمله.
 - ان دوافع العمل لا تنحصر حول الاجور والمكافآت المادية فحسب حيث ان هناك حاجات نفسية واجتماعية عند المتعاملين اهمها احترام النفس وتأکید الذات و احترام الاخرين.
 - ان العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم غير رسمي الذين يلتمون فيه. و لهذا الجماعات اثرها الكبير على تفكير اعضائها واهتماماتهم وقيمهم و بالتالي على دوافعهم و سلوكهم و علاقاتهم مع بعضهم ومع الادارة. الامر الذي ينعكس في النهاية على انتاجهم. مما يتطلب من الادارة التعامل معهم على انهم جماعات لا افراد منفصلين.
 - ان الاتجاه الديمقراطي في معاملات الموظفين كفيل بان يحقق لهم المناخ الملائم للعمل. حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير مما يجعلهم يشعرون بالرضا و ارتفاع الروح المعنوية الامر الذي يفضي الى زيادة الانتاجية⁽¹⁾
 - و على هذا الاساس فان مدرسة العلاقات الانسانية قد سعت الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من خلال تحسين ميول الفرد و توفير المطالب الاجتماعية والنفسية وذلك يتحقق بتطبيق المفاهيم الجديدة التي تمثل الاتجاه الانساني في الفكر الداري⁽²⁾.

1- فرونسوي فؤاد حمد رزق، دراسة الرضا الوظيفي في المكتبات، ط1، مكتبة الإدارة، مصر، 1408، ص 43.
2- صلاح سنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1992، ص 479.

وكان من اهم الانتقادات التي وجهت الى مدرسة العلاقات الانسانية المبالغة في الاهتمام بالعاملين على حساب جوانب التنظيم والسلوك التنظيمي كما ركزت كل اهتمامات على جانب واحد من جوانب التنظيم هو عنصر البشري وغفلت عن جوانب التنظيم الاخرى⁽¹⁾.

ويمكن توضيح علاقة بين الرضا الوظيفي و الاداء وفقا لمنظور مدرسة العلاقات الانسانية في الشكل التالي (09):

الشكل (1-7): الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء



المصدر: عبد الله المدلج. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العمال الفنيين في خدمات الطبية السعودية 2003، ص 33

■ نظرية التكيف الوظيفي:

وتم تطوير هذه النظرية باستخدام استبيان منسوباً للرضا الوظيفي ويرى اصحاب هذه النظرية ان الرضا هو محصلة التوافق او التكيف ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في اطار نظام العمل فالنظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية المطلوبة للعمل وبيئة العمل نفسه ويعد الانسجام العامل الرئيسي في تفسير تكيف الفرد مع بيئة العمل كما يتجسد في شعورها بالرضا و القناعة الاستقرار في الوظيفة.

ويرى البعض أن التنظيم لا بد ان يقدم بعض المغريات المادية والمعنوية لاستقطاب العاملين والمحافظة على استمرارهم وكسب ولائهم وتوجيه سلوكهم بما يكفل تعاونهم للمساهمة في تحقيق اهداف التنظيم. لكن تعاون العاملين يعتمد بدرجة كبيرة على تحقيق التوازن المغريات التي يقدمها التنظيم في شكل حوافز مادية ومعنوية وبين

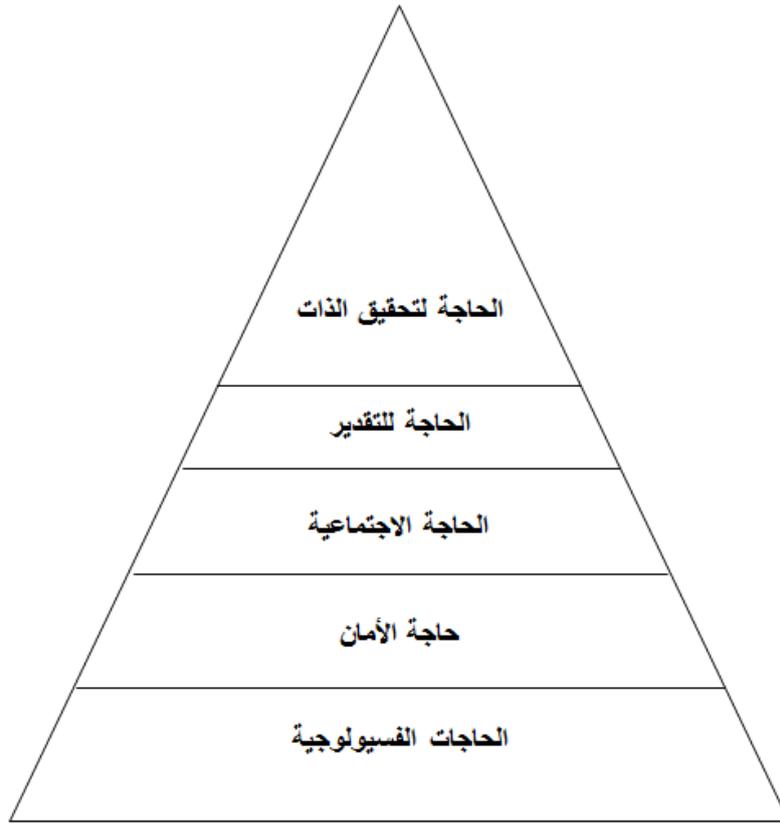
¹ - عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، ط، دار الجامعية، الاسكندرية، 1975، ص 29.

المساهمات التي يقدمها هؤلاء العاملين في شكل مجهودات عضلية وذهنية فعلية لتحقيق التوازن بين المغريات والمساهمات ليست عملية سهلة وإنما تعتبر ادق واخضر مهمة يواجهها التنظيم⁽¹⁾.

▪ نظرية تدرج الحاجات:

قام العالم الأمريكي ماسلو MASLOW في عام 1943م بتقديم نظرية عن الحاجات الانسانية وترتيبها في مدرج هرمي حسب درجة اشباعها وتعد هذه النظرية نقطة البداية المنظمة لدراسة موضوع الدافعية. فالدوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقا لمدرج هرمي مقسم الى خمسة مستويات حسب اهميتها و هي مبينة في الشكل رقم حاجة لتحقيق الذات.

الشكل رقم (1-8): الهرم ماسلو للحاجات



المصدر: من إعداد الطالبة.

وترتكز النظرية على ان الانسان الاجتماعي يعتمد على ما يوجد لديه من حاجات انية لم يتم اشباعها وهي بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم اشباعها تمثل دوافع الفرد وفي حالة اشباع مستوى معين فانه يتقدم الى المستوى

¹ - عبد الحق حامد، مصادر ضغوط المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علم النفس، مركز الجامعة غرداية، 2013-2014، ص 85.

الثاني وأشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية الى انها تعرضت لبعض النقد في المجال التطبيقي حيث ان الافراد يختلفون في درجة تفضيلهم للحاجات فيمكن ان يذهبوا الى العليا حتى وان كانت الحاجات الدنيا غير مشبهة ونقدت في كذلك في مايلي:

1- ان حاجات الافراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي او تسلسل لجميع الافراد يختلفون في حاجاتهم كما دلت الابحاث.

2- ان الحاجات لدى الانسان متداخلة ومتراطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها بفواصل كما حددتها النظرية⁽¹⁾.

الا واننا بشكل عام نستطيع ان نقول ان ماسلوا قد اعطى مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة بالنفس الى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطلق⁽²⁾.

■ نظرية العاملين لهيرزبرج :

قام هيرزبرج ورفقائه عام 1959م بدراسة شاملة لمئتين من المهندسين و المحاسبين في مدينة بتسبيرج بالولايات المتحدة الامريكية لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي اتجاه العمال التي يمارسونها وثبت من نتائج تلك الدراسة ان مشاعر السعادة و الرضا عند العاملين مقترنة بعوامل تتعلق بالعمل نفسه مثل: الانجازات والاعتراف والتقدير من الزملاء والرؤساء الترقى الوظيفي واطلقوا على تلك العوامل اسم الدافعية motivation اما مشاعر عدم الرضا فإنها مقترنة بعوامل ذات علاقة ببيئية العمل مثل: انظمة واجراءات العمل الاشراف وطرقه العلاقة مع الزملاء و الرؤساء طرق العمل مادية الحالة الاجتماعية و الضمانات في العمل حيث اطلقوا عليها اسم العوامل في حد ذاتها لن يؤدي الى حدوث الرضا عن العمل ولكن نقصها يؤدي الى عدم حدوث الرضا عن العمل وبصفة عامة فان الرضا عن العمل يتحقق عندما يتوفر الحد المعقول و المناسب من العوامل الوقائية و العوامل الدافعية معا⁽³⁾.

1- جمال الدين بوعامر، علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، عمل وتنظيم، جامعة غرداية، 2012-2013، ص 77.

2- جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ص 75.

3- مصطفى كامل ابو العزم عطية، السلوك التنظيمي، الاسكندرية، مكتب الجامعي الحديث، 2000، ص 71.

ووفقا لنظرية العاملين هذه فان العوامل الدفاعية تدفع الفرد وتفوده الى العمل بينما العوامل الصحية تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده الى العمل ويؤكد هيرزبيرج في نظريته هذه في ان عدم توفر العوامل الصحية يؤدي الى ظهور علامات عدم الرضا عن العمل مما يؤدي الى نتائج سلبية اتجاه العمل كالتيغيب و التقاعس و التخريب⁽¹⁾ ومن نتائج النظرية هيرزبيرج ظهور فكرة الاثراء الوظيفي وذلك باعادة تصميم الوظيفة بالشكل الذي يسمح للعوامل الدفاعية ان يتم تمثيلها في مكونات ومحتويات العمل وذلك بإضافة مهام ووظيفة تتحدى قدرات الشخص وتستشيرها مع اعطاء العمل مزيدا من التنوع ليكون اكثر جاذبية وبعيدا عن الروتين وكذلك اتاحة الفرصة للفرد للنمو و التقدم في العمل عن طريق توفير فرص للترقية تبنى على اساس الجدارة و فرص للمشاركة في التخطيط واتخاذ القرارات الحيوية و التنظيم اداء العمل ليستفيد من قدرات العاملين في تحقيق نتائج ملموسة في المنظمة وفي نفس الوقت يشغل العامل بالاحترام و التقدير الجهود وتشمل فكرة الاثراء الوظيفي توفير المزيد من الاستقلال و الحرية في اداء العمل وقدر مناسب من المراقبة غير المباشرة تتيح للفرد السيطرة على عمله وتقوي ثقته في نفسه وفي كفاءته الشخصية و العملية⁽²⁾ ولتحقيق الرضا الوظيفي من خلال ادخال فكرة الاثراء الوظيفي يجب ان يأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

1- التخلص من وسائل الرقابة الدقيقة المفروضة على العاملين واستبدالها بوسائل تعطي الحرية و الاستقلال في الاداء.

- الاطلاع المرؤوسين بصفة دائمة على نتائج اعمالهم وما حققوه من انجاز.

- تقدير جهود الموظف واسهاماته في اداء العمل والاعتراف بها.

- اتاحة الفرص امام الموظفين للابتكار والتطوير طرق واساليب اداء العمل تحقيقا لرغبة الافراد في النمو والطموح.

- اعطاء المرؤوسين سلطات اضافية كافية تتناسب مع مسؤولياتهم وذلك لتحقيق نوع من الحرية و الاستقلال في اداء العمل والاعتماد على النفس⁽³⁾.

و بعد ان تعرفنا على نظرية هيرزبيرج وما حوته من مفاهيم جديدة عن اسباب الرضا وعدم الرضا عن العمل فانه لا بد من التطرق للانتقادات الموجهة لها حيث ان الباحث احمد صقر عاشور لا يؤدي صحة افتراضات هيرزبيرج لأسباب منها:

1- محمد عبد الله الناجي، تطبيق النظرية، هيرزبيرج لقياس الرضا الوظيفي في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، ب ط، الأحساء، 1414، ص 71.

2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002، ص 152.

3- فضل الله علي، نظريات التنظيم الإداري، دراسة تحليلية نقدية، الطبعة العصرية، دبي، 1988، ص 71.

- ان الدراسات التي اجريت لاختيار فرضيات هيرزبيرج اسقرت عن نتائج متناقضة بين مؤيد ومعارض وان الدراسات المؤيدة هي تلك التي اتبعت منهجه في التحليل وجمع.

- ان الطريقة التي جمع بها هيرزبيرج بياناته تفتقد لأحكام الضبط المنهجي تلك الطريقة التي تعتمد على السؤال عينة البحث عن المواقف التي شعر بها عن الرضا و المواقف التي شعروا فيها باستياء العوامل المسببة لهذه المشاعر فهذه الطريقة تترك للفرد حرية في اختيار المشاعر.

- لم تقس دراسة هيرزبيرج درجات الرضا الوظيفي وعدم الرضا وانما قاست كيفما حالة الرضا وحالة عدم الرضا.

- تثبتت عن الدراسات التي اجريت بعد دراسة ان هناك بعض العوامل الوقائية تسبب الرضا مثل الاجر وان هناك بعض العوامل الدفعية تسبب استياء وعدم استياء او عدم الرضا مثل انشطة العمل⁽¹⁾.

وللأسباب السابقة فان عاشور يرفضوا قبول فرصة هيرزبيرج القائلة ان هناك عوامل وقائية ودافعة ويضع بدلا منها افتراض رئيس هو ان الرضا عن العمل عامل يمثل محصلة العديد من المشاعر المتصلة بالعمل مثل الرضا عن الاجر و الترقية و التقدم الوظيفي وهذه المشاعر تندرج من الاستياء الشديد الى سعادة كبيرة و الرضا.

■ نظرية الديرفير:

نتيجة لانتقادات التي وجهت الى نظرية ماسلو فقد بدل العديد من العلماء جهود للحد من العيوب نظرية ماسلو وكان من اوائل هؤلاء العلماء الديرفير الذي اقترح استبدال مستوى الحاجات لدى ماسلو من خمسة مستويات الى ثلاثة وعرفة نظريته بالرمز (E-R-G) وهي على النحو التالي⁽²⁾:

ا- حاجة البقاء: Existence Need

وهي من الحاجيات الضرورية التي يعمل الانسان على تحقيقها لضمان البقاء ويتم اشباعها من خلال العوامل البيئية مثل الحاجات السيلوجية وحاجات الامن.

1- أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص ص 156-157.

2- الصادق محمد العفيفي وآخرون، الإدارة في المشروعات، الأعمال، ط1، مؤسسة دار الكتاب، الكويت، 1981، ص 294.

ب- حاجات الارتباط: Relatedness Need

وهي عبارة عن درجة الارتباط الفرد بالبيئة المحيطة به والعلاقة القائمة ما بين الفرد وافراد المجتمع الذي يعيش فيه.

ج- الحاجة النمو: Growth Need

وهي جميع ما يتصل بالتطور قدرات الانسان واستعداداته بما في ذلك الحاجة الى تقدير وتحقيق الذات اي قمة هرم ماسلو.

نظرية الانجاز لمكلياند: McClelland

اقترح مكلياند في عام 1968م نظرية في الدوافع غرفت بنظرية الانجاز حيث يرى ان العمل في المنظمة يركز على ثلاث حاجات هي:

الحاجة الى القوة او الحاجة الى الانجاز والحاجة الى الانتماء فالأفراد الذين لديهم حاجة القوة يبحثون على فرص كسب المركز و السلطة وهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم كسب القوة اما الافراد الذين لديهم حاجة الانجاز فانهم يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي و التفوق وهؤلاء يتحلون بالعديد من الخصائص و المميزات التي تؤهم لتحمل المسؤولية وذلك في حل المشاكل واتخاذ القرارات ووضع الأهداف بالنية للأفراد الذين لديهم حاجة الانتماء فانهم يجدون في المنظمة فرصة لتكوين واشباع علاقات صداقة جديدة وهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل مع الزملاء⁽¹⁾.

■ نظرية العدالة و المساواة:

تقوم هاته النظرية التي وضعها ادامس عام 1963 على العدالة و المساواة في معاملة الفرد في عمله الوظيفي حيث يعتمد ان المحدد الرئيس لجهود العمل وادائه و الرضا عنه هو درجة العدالة و المساواة او عدم العدالة و المساواة التي يدركها الفرد في وظيفته وتتضح تلك النظرية في الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون ان مكافآت المنظمة كالراتب والاعتراف و التقدير موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارتهم.

1- ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، ط1، الرياض، معهد الإدارة والبحوث، المملكة العربية السعودية، 1993، ص ص 53-56.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية

■ دراسة ملكية شارف خوجة (2011) " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين " .

- تهدف الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك لاختلاف المراحل التعليمية وخبرة المهنية .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المقارن حيث اشتملت العينة على 210 مدرس من جنسين، اختيروا بطريقة عشوائية من خمس بلديات من ولاية تيزي وزو، حيث قامت الباحثة، طبيعة العمل، ضغوط مادية وفيزيائية ضغوط اجتماعية، السياسية التعليمية، مصادر الضغوط (العلائقية) وهي موزع على 48 بند.

- نتائج الدراسة ، مدرسي مراحل التعليمية، الثالث يعانون من مصادر الضغوط المهنية التي يقسها المقياس المعد لذلك مع وجود فروق ذات إحصائية تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم أكثر شعور بالضغوط المهنية ككل وفي مصادره إلا مصدر طبيعة العمل مع العلم أن الفئة الطويلة الخبرة هي أكثر شعور بالضغوط تليها فئة متوسطة الخبرة ثم فئة قليلة الخبرة .

كما وصت الباحثة بضرورة إدراك المدرس لمدة خطورة تعرضه المستمر للضغوط وما تترتب عنه من آثار نفسية وجسمية سيئة له، كما وصت بضرورة وضع استراتيجيات خاصة لتسيير الضغوط وتخفيفها مثل ممارسة الرياضة والاسترخاء... الخ ضرورة تحسين الحالة المادية للمدرس وكذا تعزيز فرص الترقية له، توفير الشروط والوسائل اللازمة للقيام بمهمة التدريس والاهتمام بتكوين وتدريب المدرسين

■ دراسة محمد الدوسقي : (1998)

- أجرى محمد الدوسقي دراسته بعنوان ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط بعض المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين يهدف التعرف على الضغوط مهنة التدريس كما يدركها المدرسون بالمقارنة مع المهن الأخرى مثل مهنة الإدارة في مدارس كبيرة الحجم، الممرضات في المستشفيات الكبرى وموظفو مراكز التلغراف والهاتف اي الذين يتعاملون مباشرة مع الجموع .

- تكونت عينة البحث من أربع عينات فرعية (46) مدرس المرحلة الابتدائية (49) ممرضة و(42) موظفا بمراكز الاتصال الهاتفي و(49) إداريا بالمدارس .

- اعتمد الباحث في دراسته على الادوات التالية:

- مقياس الضغوط المهنية الذي أعده فونتانا عام (1989) وقام بتعديله عام (1993) وقام الباحث احمد الدوسقي بتعريفه وتفنينه على عينة البحث .

- مقياس المعتقدات التربوية للمعلمين من إعداد نفس الباحث، أسفرت الدراسة على جملة من النتائج وهي:

- يختلف تقدير الضغوط المهنية باختلاف المهنة أي مهنة إلى أخرى كما بينت الدراسة ان مهنة التدريس أعلى ضغطا من مهنة موزع الهواتف وقل ضغطا من التمريض ، وتأتي مهنة التدريس مع المهنة العمل الإداري بالمدارس في المرتبة واحدة ، وتأتي مهنة التدريس مع مهنة العمل الاداري بالمدارس في مرتبة واحدة ، كما تشير هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية ومعتقداتهم التربوية .

دراسة عريشة: التي تبين فيها أثر مصادر الضغط الوظيفي على القلق النفسي على أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة وبلغ حجم العينة إلى 341 مفرد من اصل 2305 أعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة وهدفت الدراسة إلى تحديد درجة القلق النفسي لمعاين اعضاء هيئة التدريس ، وبيان الاهمية النسبية لمصادر الضغط الوظيفي والاختيار أثر اختلاف نوع النمط السلوك على العلاقة بين مصادر الضغط الوظيفي والقلق النفسي ، واخيرا تحليل الأثر المباشر للدعم الاجتماعي على القلق النفسي التي توصل لها عريشه أن كل من الضغط الوظيفي ، وكانت درجة القلق النفسي في الكليات النظرية أعلى منها في الكليات العلمية ويختلف تأثير مصادر الضغوط باختلاف نوع الكليات وكان مستوى القلق النفسي لأعضاء هيئة التدريس الذين يميلون إلى النمط السلوك B ، ويؤدي الدعم الاجتماعي إلى تخفيض درجة القلق النفسي وإلى تخفيف من أثر مصادر الضغوط الوظيفي على القلق النفسي وبناء على هذه النتائج فقد أوصى بتزويد الخريجي المتوقع أن يشغلوا الوظائف العمل قبل التحاق به . ويمكن التقليل من النتائج السلبية للضغط الوظيفي من خلال عقد برامج تطويع اجتماعي لمعاوني أعضاء هيئة التدريس، وإرشادهم لإتباع الأساليب العلمية في إدارة الوقت . وإجراء بحث دوري على مستوى الجامعة يهدف على قياس أداء معاوني أعضاء هيئة التدريس وما يشعرون به من ضغط وظيفي من مصادر مختلفة انعكاساته على أدائهم والنتائج النفسية المترتبة عليه.

المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

1- دراسة Schroeder Others : تناولت الضغوط وتأقلم معها المدرسين في المدارس العينية على عينة تكونت من ثلاثمئة وخمسة وخمسون مدرس من خمس أقاليم مختلفة في غينيا، هدفت إلى توضيح طبيعة الضغوط التي يواجهها المعلمين الفينيقيين في عملهم واهم مصادرها والطرق والاستراتيجية التي يستخدمونها في التعامل مع مصادرها الضغوط وقد وجد الباحثون أن كل من نقص وسائل أو أسباب الراحة عدم مجانية التعليم لهؤلاء المعلمين وإنخفاض الرواتب كانت تصنف على انها أكثر مسببات الضغوط بالنسبة للمعلمين في حين ان الإيمان والثقة بالله والتضرع له ، التفكير في الأوضاع الخاطئة ومحاوله حلها، بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح من قبل هؤلاء المعلمين التي تساعدهم على التغلب على هذه الضغوط، بالإضافة إلى توجيهاتهم لمزيد من البحوث المستقبلية المتعلقة بضغوط العمل التي اعتبروها من أهم المشكلات التي تواجه المعلمين في غينيا.

2- دراسة (ميلر Miller ، ترافرز Travres 2005):

- هدفت الكشف عن الصحة العقلية، ضغوط العمل، الرضا الوظيفي لدى المعلمين وقد تكونت عينة الدراسة من 208 معلم من الاتحاد الوطني للمعلمين في المملكة المتحدة، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين كانوا يواجهون ضغوطا مثل: ضغط العمل، الموانع الثقافية، قلة الترقية ثقافة المدرسة كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الضغوط العمل والتمييز الكلي، كانا العاملين الرئيسيين في حدوث المرضي العقلي، لدى المعلمين.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

■ مناقشة وتقييم الدراسات السابقة:

تبين لنا أن موضوع الضغوط المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي من بين اهم المواضيع التي حضرت باهتمام كبير من جانب العلماء والباحثين وذلك لما له من تأثير على الأفراد في مختلف نواحي الحياة حيث انجزت عدة دراسات فيه وتفقدت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المضمون ولكنها قد أخلفت نوعاً ما سواء من حيث طريقة المعالجة من حيث الدراسة والعينة المدروسة ولذا ستناول في هذا المطلب ما يتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

أولاً: من حيث الهدف

فإن ما تتميز به هذه الدراسة هو الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

ثانياً: من حيث العينة والطريقة المعالجة

تميزت الدراسة الحالية من خلال جمع المعلومات باعتماد على استبيان من خلال جمع معلومات اقتصرت دراستنا الحالية على عينة من أساتذة داخل الجامعة وبينما في دراستنا السابقة شملت هيئة التدريس لكل.

خلاصة:

تتولد ضغوط العمل عن البيئة التي يعمل فيها الفرد وتسمى بالبيئة الداخلية وعليه فدراسة ضغوط العمل تكتسي أهمية بالغة وهذا ما جعل دائرة الإهتمام بها من طرف الباحثين تتسع خلال الآونة الأخيرة وذلك للعمل على الحد منها أو على الأقل التقليل من آثارها السلبية، ويعتبر الأستاذ أحد أهم المستهدفين لداء الضغوط حيث تجعله يعاني حالة من توتر والضييق والقلق وعليه فتحديد مدى ضغوط التي تعترض الأستاذ ومعرفة أسبابها ومصادرها والأعراض المصاحبة لها والعمل على تقليل منها يجذبه الكثير من الأمراض الجسمية والنفسية والسلوكية، مما يجعله يرضى عن مهنته وهذا ما يدفعه إلى تحسين آدائه.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الخاص بضغطات المهنية ورضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة والذي تناولنا فيه أهم المفاهيم الأساسية بالضغط المهنية ورضا الوظيفي وفي ارض الواقع وذلك بجامعة غرداية محاولين التعرف على واقع الضغوط المهنية ورضا الوظيفي على عينة من الأساتذة جامعة غرداية، كما ستقوم بدراسة الميدانية في الجامعة بناء على استجابة الجمع من طرف أفراد العينة الدراسة التي نقوم بتحليل هذا الاستبيان متحصلين على نتائجه وسيتم تبويبها بالاستعانة ببرنامج SPSS كما قمنا بتقييم هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: دراسة التطبيقية الطريقة والإجراءات.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها والتوصيات.

المبحث الأول: دراسة تطبيقية واجراءات

المطلب الأول: تقديم عام جامعة غرداية

■ نبذة عامة حول جامعة غرداية

كان المشروع إنشاء أو إنحاز مركز جامعي لغرداية حافزا كبيرا لتخفيف أعباء التنقل إلى الجامعات الأخرى لاسيما الإناث منهم، مما يسهل لمن مواصلة الدراسة قريبا من محل سكنهم مع توفير جميع الخدمات، لهذا نتطرق لمراحل نشأة المركز مع الهياكل البيداغوجية وكذا الأقسام المفتوحة.

الآن بعد مرور ثماني سنوات من إنشاء هذا الصرح وبفضل الجهود المبذولة من طرف الطاقم الإداري والبيداغوجي ومعية السلطات المركزية والمحلية حقق عدة منجزات على المستوى المحلي والوطني، مما جعلته محل اهتمام وطني ودولي، وفر له الشروط الأساسية لترقيته إلى مصاف الجامعة.

المطلب الثاني: مراحل نشأة جامعة غرداية

- مرحلة الملحقة:

أصبحت ملحقة جامعة الجزائر بغرداية واقعا ملموسا مع صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 الموافق ل: 24 أوت 2004، وعليه تمت الانطلاقة الأولى للموسم الجامعي 2005/2004م بفتح تخصصين: التاريخ وعلم الاجتماع مع عدد إجمالي للطلبة يقدر ب: 212 طالبا يؤطهم 14 أستاذا من جامعة الجزائر وذلك بمقر المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني (محمد شريف مساعديه).

- مرحلة الانتقال إلى مركز الجامعي:

تميز افتتاح الموسم الجامعي 2006/2005 بارتقاء ملحقة جامعة الجزائر بغرداية إلى مركز جامعي وهذا بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 05-302 المؤرخ في: 05 أوت 2005 أنشئ بمعهدين: معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية ومعهد العلوم التجارية، مع فتح ثلاث تخصصات جديدة بداية من الموسم الجامعي 2006/2005 وهي: الأدب العربي، الحقوق وعلم النفس مع انضمام ملحق المعهد الوطني للتجارة للمركز، ووصل عدد الطلبة إلى مجموع 836 طالبا، بينما ارتفع عدد الأساتذة إلى 79 أستاذا زائرون ومحليون⁽¹⁾.

كما تميز الموسم الجامعي 2007/2006م باستلام الهياكل البيداغوجية بالمقر الجديد للمركز الجامعي، حيث تم انطلاق الدروس في الوقت المحدد مع تسجيل 660 طالبا جديدا ليصل العدد الكلي للطلبة إلى 1303 طالبا،

¹ -<http://www.univ-ghardaia.dz/ar/>

كما شهد هذا الموسم توظيف وتحويل 25 أستاذا، إضافة إلى الأساتذة المؤقتين الذين يقدر عددهم بـ 68 أستاذا تمت الاستعانة بهم ليصل العدد الإجمالي للأساتذة إلى 93 أستاذا مؤظرا.

أما الموسم الجامعي 2008/2007، تميز بفتح المكتبة الجامعية و التي تتسع إلى 500 طالب، كما تم تسجيل 1177 طالب جديد ليصل العدد الكلي للطلبة إلى 2268 طالب، بالإضافة إلى توظيف 17 أستاذا ليصل عدد الدائمين 40 أستاذا والمؤقتين 47 أستاذا.

وفي الموسم الجامعي 2009/2008 تميز بفتح تخصصات جديدة ضمن نظام L.M.D و قد تم تسجيل 108 طالب جديد في النظام الكلاسيكي، و 1067 طالب جديد في نظام L.M.D ليصل العدد الكلي للطلبة إلى 3090 طالب.

كما تميز بفتح 04 محابر خاصة ب: اللغات، علم النفس، البيولوجيا، والإعلام الآلي، و قاعة الانترنت، وقد تمت الاستعانة بمتوسطة السبخة بمتليلي كملحقة للمركز مؤقتا، وتم فتح أيضا تخصصات فيما بعد التدرج: ماجستير في التجارة الدولية: 15 منصب، التاريخ: 15 منصب، وعلم الاجتماع: 12 منصبا، بالإضافة إلى توظيف 42 أستاذا، ليصبح عدد الأساتذة الدائمين 73 أستاذا، والمؤقتين 53 أستاذا.

- مرحلة التوسع:

تم تعديل مرسوم إنشاء المركز السالف الذكر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-18 المؤرخ في 2010/01/12، بإضافة معهدين وأصبح المركز يتكون من معهد الآتية: معهد الآداب واللغات، معهد علوم الطبيعية والحياة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية وفي الموسم 2010/2009، كما شهد المركز في هذا الموسم إقبالا كبيرا للطلبة، وهذا لما يوفره من إمكانيات وهيكل وجميع الظروف الملائمة لإنجاحها وهذا ما تحقق فعلا، حيث تم تسجيل حاملي شهادة البكالوريا لسنة 2009 بـ 1792 طالبا مسجل في النظام الكلاسيكي و 1731 طالب في نظام LMD.

أما بالنسبة للأساتذة فقد استفاد المركز في إطار ميزانية 2009 من 40 منصب مالي، حيث تم تخصيص 31 منصب للتوظيف الخارجي عن طريق المسابقة 199 منصب للتحويل في مختلف الرتب، بعد إتمام عمليات التوظيف والتحويلات والترقيات، أصبح التعداد الحقيقي للأساتذة إلى غاية 2009/12/31 بـ 111 أستاذا.

إذ تميز الموسم الجامعي 2011/2010: بفتح تخصصات جديدة ضمن نظام LMD، وقد تم تسجيل 1963 طالب جديد ضمن هذا النظام ليصل العدد الإجمالي للطلبة 4990 طالب.

كما تم فتح تخصصات ما بعد التدرج: ماجستير، دكتوراه، علم الاجتماع، أما بالنسبة للأساتذة فقد استفاد المركز من 29 منصب مالي جديد، حيث تم تخصيص 27 منصب للتوظيف الخارجي عن طريق المسابقة و2 عن طريق التكوين.

- مرحلة الترقية إلى جامعة:

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 12-248 المؤرخ في 14 رجب عام 1433هـ الموافق لـ 4 يونيو سنة 2012 يتضمن إنشاء جامعة غرداية.

المطلب الثالث: مهام وأهداف الجامعة

- تنمية البحث العلمي والتكنولوجي واكتساب العلم وتطويره ونشره
- الترقية الاجتماعية التي توفر فيهم المؤهلات اللازمة .
- رفع المستوى العلمي والثقافي والمهني للمواطن عن طريق نشر الثقافة .
- نشر العلم والمعرفة .
- تحسين نتائج ليسانس من سنة لأخرى.
- السهر على تحسين نتائج الطلبة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

المطلب الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، المتمثلة في معرفة الضغوطات المهنية وعلاقتها برضا الوظيفي لدى عينة للأستاذة من جامعة غارداية، حيث إشمطت الدراسة في الجانب الميداني على الملاحظة والمقابلة والإستبيان، وقد تم توزيع إستبانة من أجل جمع أجوبة المبحوثين، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج إختبارات الإحصائية "SPSS" النسخة رقم 20، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات، ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة.

- عينة الدراسة:

اقتصرت الدراسة على عينة من الأستاذة داخل الجامعة، حيث تم توزيع 60 استبانة وتم استرجاع 52 استبانة أي نسبة 71.43% من إجمالي عينة لدى أساتذة جامعة غارداية.

- أدوات الدراسة:

- الأساليب الإحصائية:

لتحليل الإستبانة تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج "SPSS" المتمثلة فيما يلي:

- النسب المئوية والتكرارات؛
- الإنحراف المعياري أحد مقاييس التشتت؛
- اختبار ألفا كرومباخ لمعرفة ثبات فقرات الإستبيان؛

- أساليب جمع البيانات والمعلومات:

1- تصميم إستبانة لجمع البيانات الأولية لمعالجة مشكلة البحث وتحقيق أهدافه، والاعتماد عليها في اختبار الفرضيات، وقد تم تصميم الاستبانة اعتمادا على دراسات سابقة التي لها علاقة مباشرة بالموضوع، من أجل الإستفادة من خبرات الباحثين والتخصصيين في هذا المجال.

كذلك تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين، الشيء الذي أضاف لها الكثير من خلال توجيه الأسئلة والاستفادة من التوجيهات المقدمة.

كذلك تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل التأكيد من مدى ملائمة الإستبيان للدراسة، وفي الأخير ظهرت الإستبانة بصورتها النهائية بعد مجموعة من التعديلات، ثم توزيعها على عينة الدراسة أي أساتذة التعليم الجامعي وقد تم توزيع 60 إستبانة وتم إسترجاع 52 إستبانة، تمثل حجم العينة تعتبر جميعها صالح للإستعمال والجدول التالي يبين عدد الإستبانات الموزعة.

جدول(2-1): يوضح عدد الإستبانات الموزعة والمستلمة.

النسبة المئوية	العدد المستلم	العدد الموزع	الفئة/ عدد الإستبانات
83.33%	52	60	أساتذة الجامعة

المصدر: من إعداد الطالبة من واقع الإستبانة الموزعة.

من الجدول (2-1) نلاحظ ان هناك 50 استبانة تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة الموزعة على الأساتذة في مختلف التخصصات.

- تقسيم الاستبانة:

القسم الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة ويحتوي على 5 فقرات.

القسم الثاني: يتكون من جزئين يتناول تأثير الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي موزع كالتالي:

المحور الأول: يحتوي على الضغوطات المهنية على اداء العامل ويتكون من 14 فقرة.

المحور الثاني: يحتوي على معرفة الرضا الوظيفي ويتكون من 14 فقرة.

وقد كانت اجابات كل فقرة وفق مقياس لكارتر الحماسي كما هو موضح في الجدول رقم (2-3) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($5-1=4$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.8 = 4/5$) ثم الاضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في مقياس و هي (01) ذلك لتحديد الحد الادنى لهذه الخلية وهكذا اصبح طول الخلايا كالتالي:

الجدول رقم (2-2) يوضح قائمة التنقيط حسب ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	بشدة غير موافق
النقاط	5	4	3	2	1
مجال المتوسط الحسابي المرجع	من 4.20 الى 5	من 3.40 الى 4.19	من 2.60 الى 3.39	من 1.80 الى 2.59	من 1 الى 1.79

المصدر من اعداد الطالب من خلال ما سبق.

- اختبار الصدق و ثبات الاستبيان:

- صدق الاداة:

يقصد (بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب ان ندخل في التحليل من ناحية وضوح فقراتها من ناحية اخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمه)⁽¹⁾.

3-3- ثبات على اداة الدراسة :

يعرف (الثبات على انه الاتساق في النتائج الاداة بمعنى، ما مدى فعالية الاستمارة في الحصول على البيانات يعكس دقة و موضوعية متغيرات الدراسة و مدى تمكنها من حصول على نفس البيانات من المبحوثين اعيد استخدام الاداة نفسها مرة ثانية)⁽²⁾.

و التأكد من ذلك تم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية من اساتذة جامعة غرداية بلغت 52 فرد و بعد استرجاع الاستمارة ثم حساب المعامل الفاكرونباخ الثبات باستخدام لمتغيرات الدراسة و قد كانت النتيجة موضحة في الجدول التالي:

¹- عبيدات واخرون، البحث العلمي، مفهومه، وادوات، واساليبه عمان، دار الفكر و النشر وتوزيع، 1998، ص179.

²- عبد الحفيظ مقدم، الاحصاء والقياسي النفسي التربوي من نماذج م مقاس، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر، 1993، ص152.

جدول (2-3): يوضح حساب معامل الفاكرونباخ

عدد العبارات	معامل الفاكرونباخ
28	0.68

المصدر من اعداد الطالب اعتمادا على نتائج SPSS

- من الجدول (2-3) نلاحظ ان معامل الثبات بدرجة 0.68 وهي درجة متوسطة هذا ما يدل على ان الاستبيان يكتسب مصداقية يمكن الاعتماد عليها.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل نتائج الاستبيان

- عرض و تحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة:

يمكن وصف عينة الدراسة و تحليلها من خلال الجداول التالية:

- توزيع افراد عينة الدراسة من الجنس:

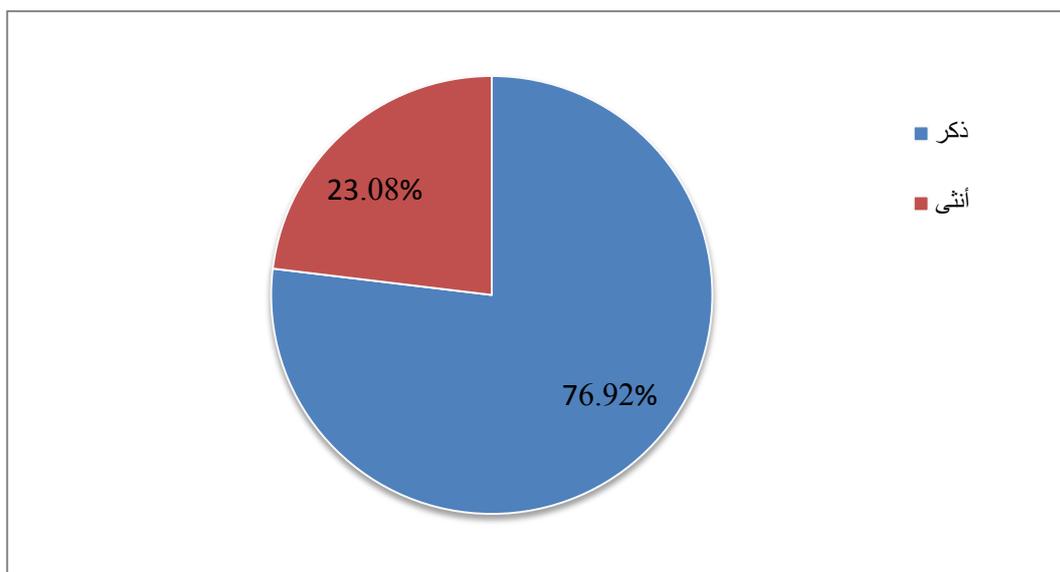
الجدول (2-4): توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%76.92	40	ذكر
%23.08	10	انثى
%100	52	المجموع

المصدر من اعداد الطالبة تبعاً لنتائج SPSS

وحتى يكون الجدول (2-4) اكثر توضيحا قمنا بتمثيله بدائرة نسبية اعتمادا على SPSS

الشكل رقم (1-2): يوضح النسبة المئوية لكل من الجنسين في مجتمع الدراسة



المصدر من اعداد الطالبة تبعاً لنتائج SPSS

ونلاحظ من الجدول رقم (2-4) والشكل (2-1) ان عدد الذكور كان 38 فرد في العينة الدراسة بنسبة 92,76% و إن عدد الإناث 10 فقط بنسبة 8,23% وهذا راجع لطبيعة المنطقة.

- توزيع العينة من حيث الدرجة العلمية:

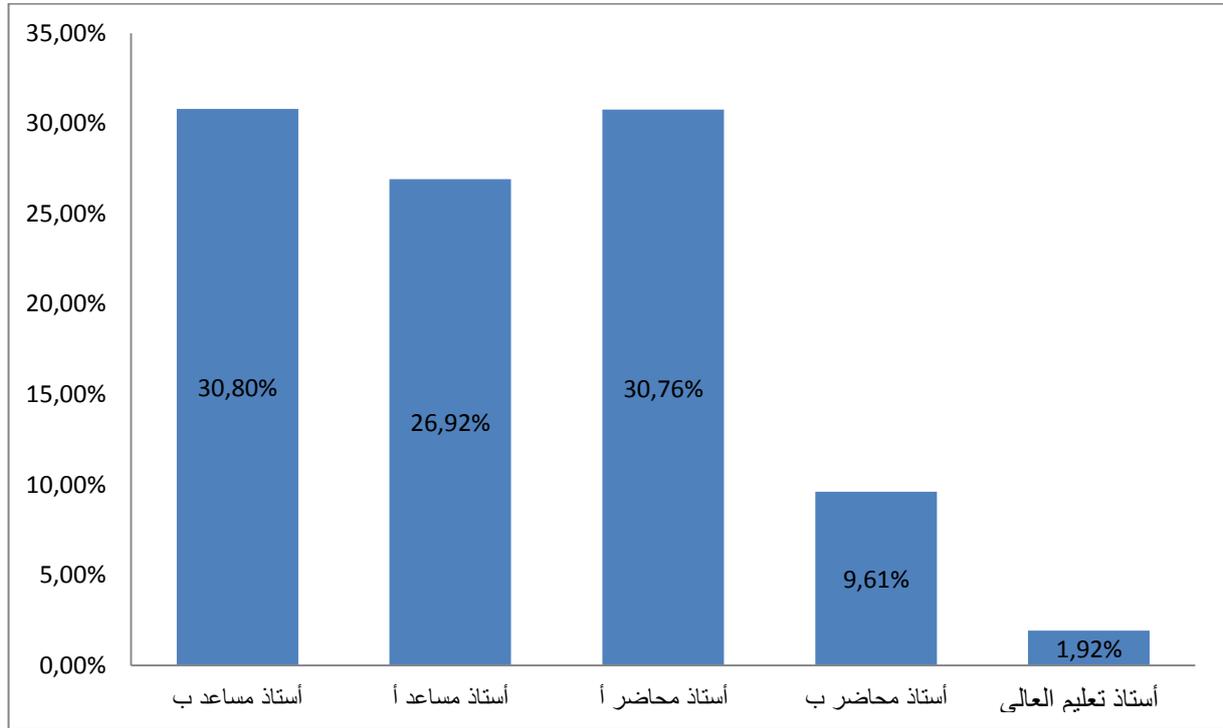
الجدول (2-5): توزيع العينة من حيث الدرجة العلمية

النسبة	التكرار	الدرجة العلمية
30.80%	16	استاذ مساعد (ب)
26.92%	14	مساعد (أ)
30.76%	16	استاذ محاضر (ا)
9.61%	5	استاذ محاضر (ب)
1.92%	1	استاذ التعليم العالي
100%	52	المجموع

مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

يتضح لنا من الجدول (2-5) والمدرج التكراري ان 16 من العينة بنسبة 30.80% من اساتذة مساعد (ب) وتليها 16 من عينة بنسبة 30.76% من اساتذة محاضر (أ) وتليها 14 من عينة بنسبة 26.92% من اساتذة مساعد (أ) وتليها 5 من عينة بنسبة 9.61% من استاذ محاضر (ب) وفي الاخير تليها 1 من عينة بنسبة 1.92% من استاذ التعليم العالي.

الشكل رقم(2-2): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

- توزيع افراد العينة من ناحية العمر:

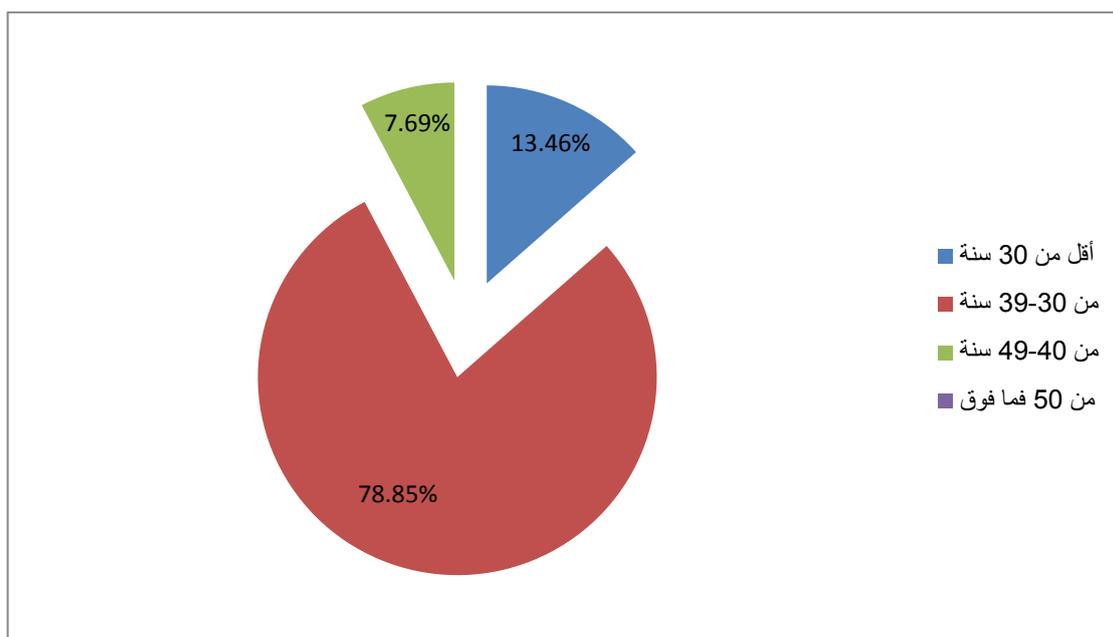
الجدول (2-6): توزيع العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
اقل من 30 سنة	7	13.46%
من 30 الى 39 سنة	41	78.85%
من 40 الى 49 سنة	4	7.69%
50 فما فوق	0	0
المجموع	52	100%

مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

نلاحظ من الجدول (2-6) ومن الشكل (2-3) ان الفئة العمرية اقل من 30 سنة كانت تمثل 7 افراد بنسبة 13.46% وتليها الفئة العمرية من 30 الى 39 سنة التي تمثل 41 فردا بنسبة 78.85% بحيث تمثل النسبة الاكبر، ثم تأتي الفئة العمرية من 40 الى 49 سنة بحيث تمثلت في 4 افراد بنسبة 7.69% وانعدمت كل من الفئات العمرية من 50 فما فوق.

الشكل رقم(2-3): توزيع العينة حسب العمر



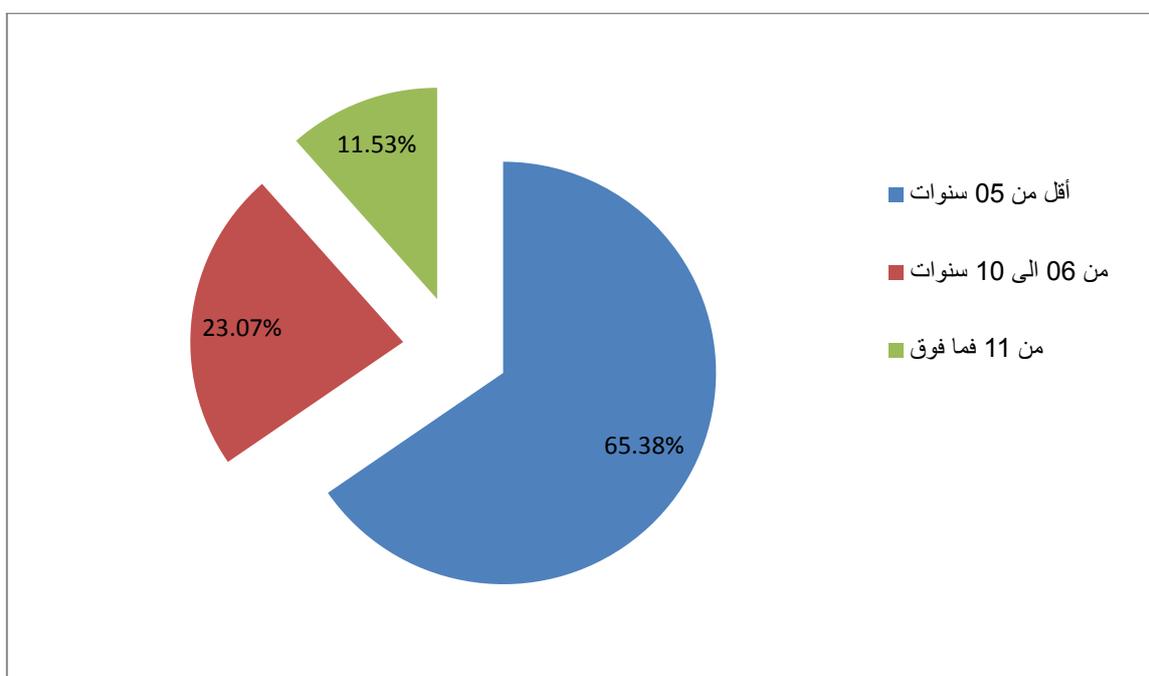
مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

الجدول (2-7): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة

النسبة	التكرار	مدة الخبرة
38,65%	34	اقل من 05 سنوات
07,23%	12	من 06 الى 10 سنوات
53,11%	6	من 11 فما فوق
100%	52	المجموع

مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

الشكل رقم(2-4): يوضح أفراد العينة حسب مدة الخبرة



مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

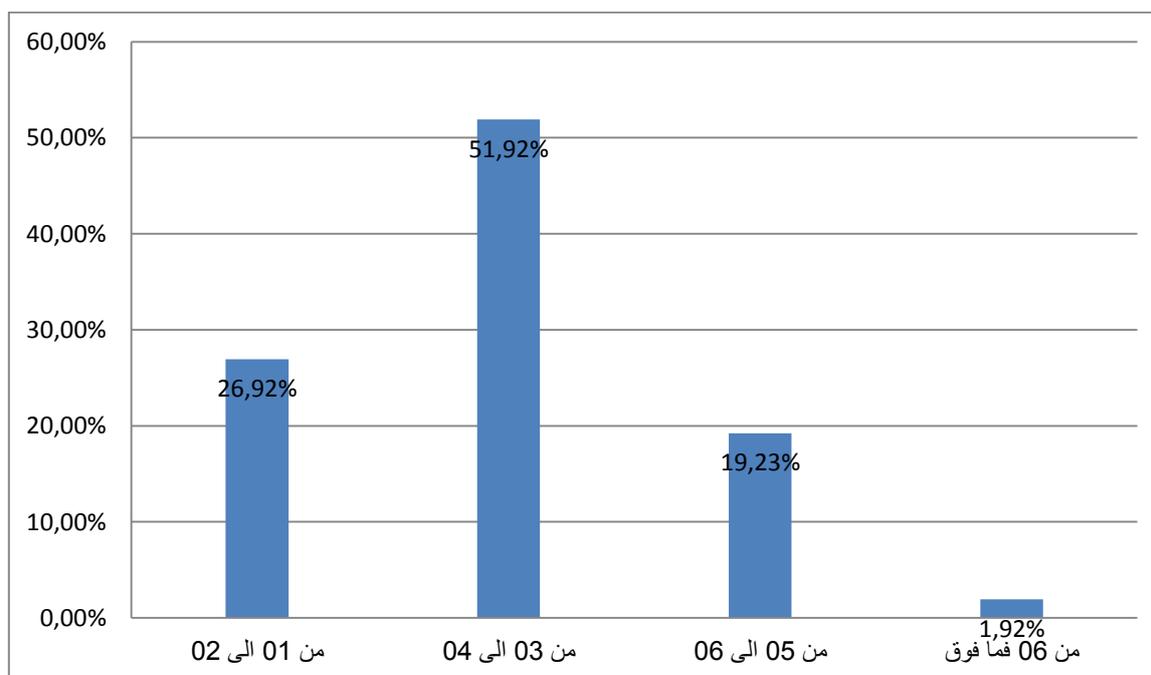
من الجدول (2-7) والشكل (2-4) نلاحظ ان نسبة 65.38% من افراد العينة ذوي الخبرة اقل من 5 سنوات وهم اعلى نسبة وتليها نسبة 23.07% من افراد العينة ذوي الخبرة من 6 الى 10 سنوات وتليها نسبة 11.53% من افراد العينة ذوي الخبرة من 11 فما فوق.

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب التسجيل في الدكتوراه

النسبة	التكرار	التسجيل في الدكتوراه
26،%92	14	من 01 الى 02
51،%92	27	من 03 الى 04
19،%23	10	من 05 الى 06
1،%92	1	من 06 فما فوق
100%	52	المجموع

مصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على النتائج SPSS

الشكل رقم(2-5): يوضح أفراد العينة حسب التسجيل في الدكتوراه



مصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على النتائج SPSS

من الجدول (2-8) والشكل (2-5) نلاحظ ان نسبة 26.92% من السنة 1 الى 2 وتليها النسبة 51.92% من سنة التسجيل في الدكتوراه من 3 الى 4 وتليها النسبة 19.23% من سنة التسجيل في الدكتوراه من 5 الى 6 وتليها نسبة 1.92% من سنة التسجيل في الدكتوراه من 6 فما فوق.

المطلب الثالث: تحليل نتائج محاور الاستبيان

لتحليل نتائج الدراسة تم الإعتماد على متوسط حسابي وانحراف معياري

1- عرض وتحليل و نظر عينة الدراسة للمحور الأول:

وهذا من أجل معرفة مدى تأثير مجتمع الضغوط المهنية على مستوى أداء العامل .

الجدول رقم (2-9): يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول

الترتيب	الاتجاه العام للعينة	مؤشرات الاحصائية		العبارة	رقم
		الانحراف المعياري	متوسط الحسابي		
11	معارض	09,1	61,2	يفرض على تدريس ساعات الإضافية فوق الحجم ساعي الرسمي	1
12	معارض	14,1	61,2	تفرض على مقاييس ليس ضعف تخصصي	2
08	محايد	98,0	03,3	القرارات التي تصدرها الإدارة لا تحقق أهدافي في العمل	3
03	موافق	01,1	73,3	توضح آجال محددة وضغطه لإنماء البرنامج في تصحيح أوراق الإمتحان	4
04	موافق	01,1	73,3	تؤثر الضغوط المهنية سلبا على مستوى أدائي في العمل	5
07	محايد	05,1	09,3	منصبي الإداري بالجامعة يؤثر سلبا على ادائي	6
01	موافق	86,0	90,3	ضغوط العمل تؤثر سلبا أبحاثي الأكاديمية	7
13	معارض	11,1	34,2	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي في العمل لتحيزه لبعض الأساتذة	8
14	معارض	84,0	05,2	أجد صعوبة في التفاهم مع زملائي في العمل	9
10	معارض	99,0	61,2	العمل الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه	10
06	موافق	00,1	30,3	يتم إعفائي من التدريس السداسي الأخير في سنة تسجيلي السادسة للدكتوراه (استدعاء)	11

12	يتعني بعد مكان عملي على حياتي الاجتماعية	84,3	02,1	موافق بشدة	02
13	تؤثر الضغوط المهنية على حياتي الاجتماعية	48,3	11,1	موافق	05
14	عملي لا يسمح لي غالبا باتخاذ قراري بشكل مستقل	82,2	02,1	موافق	09
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	05,3	03,1	محايد	

مصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على النتائج SPSS

من خلال الجدول (2-9) ما يلي:

نلاحظ ان افراد العينة تعارض على الفقرة الأولى (يفرض على تدريس ساعات الإضافية فوق الحجم ساعي الرسمي) بمتوسط حسابي 2.62 وانحراف معياري 1.09 بالإتجاه معارض بحيث لا يفرض على هيئة التدريس ساعات الإضافية فوق الحجم الساعي الرسمي وتعتبر الرتبة الحادي عشرة.

وبالنسبة للفقرة الثانية (تفرض على مقاييس ليس ضعف تخصصي) بمتوسط حسابي 2.61 وانحراف معياري 1.14 باتجاه المعارض حيث ان لا تفرض عليهم مقاييس ليس ضمن تخصصهم وتعتبر رتبة الثانية عشرة.

وبالنسبة للفقرة الثالثة (القرارات التي تصدرها الإدارة لا تحقق أهدافي في العمل) بمتوسط حسابي 3.03 وانحراف المعياري 0.98 باتجاه محايد وتعتبر الرتبة الثانية.

وبالنسبة للفقرة الرابعة (توضح آجال محددة وضغطه لإنهاء البرنامج في تصحيح أوراق الإمتحان) المتوسط الحسابي 3.73 وانحراف معياري 1.01 باتجاه موافق لأن توضع آجال محددة لإنهاء البرنامج وتصحيح أوراق الإمتحان وتعتبر الرتبة الثالثة.

وبالنسبة للفقرة الخامسة (تؤثر الضغوط المهنية سلبا على مستوى أدائي في العمل) بمتوسط 3.73 وانحراف معياري 1.01 باتجاه موافق بحيث ان الضغوطات المهنية تؤثر سلبا على أداء الأستاذ وتعتبر المرتبة الرابعة.

وبالنسبة للفقرة السادسة (منصبي الإداري بالجامعة يؤثر سلبا على ادائي) بمتوسط حسابي 3.09 وانحراف المعياري 1.05 باتجاه محايد وتعتبر المرتبة السابعة.

وبالنسبة للفقرة السابعة (ضغوط العمل تؤثر سلبا أبحاثي الأكاديمية) بمتوسط حسابي 3.90 وانحراف معياري 0.86 باتجاه موافق حيث أن العمل يؤثر سلبا على الأبحاث الأكاديمية للأستاذ وتحتل هذه الفقرة المرتبة الأولى في الترتيب.

وبالنسبة للفقرة الثامنة (أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي في العمل لتحيزه لبعض الأساتذة) بمتوسط حسابي 2.34 وانحراف معياري 1.11 باتجاه معارض وتعتبر الرتبة الثالثة عشرة.

وبالنسبة للفقرة التاسعة (أجد صعوبة في التفاهم مع زملائي في العمل) بمتوسط حسابي 2.05 وانحراف معياري 0.84 باتجاه معارض وتعتبر رتبة الرابعة عشرة وهي الاخيرة في الترتيب.

وبالنسبة للفقرة العاشرة (العمل الذي أقوم به روتيني لا جديد فيه) بمتوسط حسابي 2.61 انحراف معياري 0.99 باتجاه معارض اعتبر العمل الذي يقوم به الأستاذ ليس روتيني واحتلت هذه الفقرة الرتبة العاشرة.

وبالنسبة للفقرة الحادية عشرة (يتم إعفائي من التدريس السداسي الأخير في سنة تسجيلي السادسة لدكتوراه (استدعاء) بمتوسط حسابي 3.30 وانحراف معياري 1.00 باتجاه موافق وتعتبر الرتبة السادسة في الترتيب.

وبالنسبة للفقرة الثانية عشرة (يتعبني بعد مكان عملي على حياتي الاجتماعية) بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري 1.02 باتجاه موافق بشدة وتعتبر الرتبة الثانية في الترتيب.

وبالنسبة للفقرة الثالثة عشرة (تؤثر الضغوط المهنية على حياتي الاجتماعية) بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.11 باتجاه موافق وتعتبر الرتبة الخامسة حسب الترتيب.

وبالنسبة للفقرة الرابعة عشرة (عملي لا يسمح لي غالبا باتخاذ قراري بشكل مستقل) بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 1.02 باتجاه موافق وتعتبر المرتبة التاسعة.

وبشكل عام نلاحظ عدم موافقة غالبية الأفراد العينة بدرجات متقاربة وهذا ما يظهر بانحراف معياري رقم 1.03 ومتوسطات حسابية 3.05.

2- عرض وتحليل و نظر عينة الدراسة للمحور الثاني:

الجدول رقم (2-10): يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
07	موافق	10.14	3.48	تمنحي الجامعة فرصة التكوين المستمر (لمنح قصيرة الاجل، متوسطة، طويلة).	1
12	محايد	1.09	84.2	تحصلت على كامل حقوقي في الترقية في وقتها.	2
04	موافق	0.95	80.3	عملي يسمح بتطوير قدراتي.	3

01	موافق	0.64	30.4	تكويني يشعرني بالثقة في قدراتي على اداء مهامي.	4
03	موافق	0.98	3.82	تلاءم طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح لتحقيقه.	5
11	محايد	1.14	2.88	الحوافز الممنوحة في الجامعة جيدة.	6
05	موافق	0.93	3.78	توفر لي مهنة التدريس مكانة وفرص مناسبة لكسب الاحترام وتقدير.	7
08	موافق	0.81	3.26	اقتراحاتي تؤخذ بعين الاعتبار من طرف المسؤولين.	8
06	موافق	0.99	3.53	رئيسي في العمل يساعدني على أداء عملي على اكمل وجه.	9
02	موافق	0.87	3.88	أبادل المعلومات والدعم والمساندة من طرف الزملاء.	10
14	معارض	1.04	2.19	وسائل العمل بالجامعة متوفر بشكل جيد (ميكروفون، حاسوب، الانترنت)، (data show)	11
10	معارض	1.23	3.00	وسائل العمل تساعدني على اداء عملي على أكمل وجه .	12
09	موافق	1.24	3.20	الاجر الذي اتقاضاه يعتبر جيد مقارنة مع المهن الاخرى	13
14	معارض بشدة	1.29	2.20	توفر الجامعة سكنا وظيفيا دائما للأستاذ	14
		1.03	3.30	المجموع	

مصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه: نلاحظ مدى توافق على الفقرة الأولى (تمنحي الجامعة فرصة التكوين المستمر) (ملتح قصيرة الاجل، متوسطة، طويلة)، بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 10.14 وبإتجاه موافق بحيث الجامعة تمنح فرص التكوين المستمر للأستاذ، وتعتبر المرتبة 07.

بالنسبة للفقرة الثانية: (تحصلت على كامل حقوقي في الترقية في وقتها)، بمتوسط حسابي 2.84 وانحراف معياري 1.09 بإتجاه المحايد وتحتل الرتبة 12.

بالنسبة للفقرة الثالثة: (عملي يسمح بتطوير قدراتي)، بمتوسط حسابي 3.80 وانحراف معياري 0.95 بإتجاه موافق وتعتبر الرتبة 04.

بالنسبة للفقرة الرابعة: (تكويني يشعربي بالثقة في قدراتي على اداء مهامتي)، بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.64 بإتجاه موافق وذلك يوجد رضى الأستاذ في أداء مهامه لانه متمكن، وتعتبر هذه الفقرة الأولى في الترتيب.

أما بالنسبة للفقرة الخامسة: (تلائم طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح لتحقيقه) بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.98 بإتجاه موافق وتعتبر المرتبة 03.

بالنسبة للفقرة السادسة: (الحوافز الممنوحة في الجامعة جيدة)، بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 1.14 بإتجاه محايد وتعتبر المرتبة 11.

بالنسبة للفقرة السابعة: (توفر لي مهنة التدريس مكانة وفرص مناسبة لكسب الاحترام وتقدير)، بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0.93 بإتجاه موافق وتعتبر المرتبة الخامسة.

بالنسبة للفقرة الثامنة: (اقتراحاتي تؤخذ بعين الاعتبار من طرف المسؤولين) بمتوسط حسابي 3.26 وانحراف معياري 0.81 بإتجاه موافق وتعتبر المرتبة 08

بالنسبة للفقرة التاسعة: (رئيسي في العمل يساعدي على أداء عملي على اكمل وجه) بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 0.99 بإتجاه موافق وتعتبر المرتبة 06

بالنسبة للفقرة العاشرة: (أبادل المعلومات والدعم والمساندة من طرف الزملاء.) بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.87 بإتجاه موافق وتعتبر المرتبة 02

بالنسبة للفقرة الحادي عشر: (وسائل العمل بالجامعة متوفر بشكل جيد ميكروفون، حاسوب، الانترنت)، data (show) بمتوسط حسابي 2.19 وانحراف معياري 1.04 بإتجاه المعارض وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الاخيرة.

بالنسبة للفقرة الثاني عشر: (وسائل العمل تساعدني على اداء عملي على أكمل وجه) بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 1.23 باتجاه معارض وتعتبر المرتبة 10.

بالنسبة للفقرة الثالث عشر: (الاجر الذي اتقاضاه يعتبر جيد مقارنة مع المهن الاخرى) بمتوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري 1.24 باتجاه موافق وتعتبر المرتبة 9.

بالنسبة للفقرة الرابع عشر: (توفر الجامعة سكنا وظيفيا دائما للأستاذ) بمتوسط حسابي 2.20 وانحراف معياري 1.92 باتجاه معارض بشدة وتعتبر المرتبة 13.

وبشكل عام نلاحظ ان مجموع المتوسطات الحسابية 3.30 وانحراف معياري 1.03 بحيث يدل على اتفاق الغالبية الأفراد عينة الدراسة على وجود رضی الوظيفي على اداء العامل.

■ اختبار صحة الفرضيات:

1 - اختبار صحة الفرضيات:

من أجل اختبار صحة الفرضيات نعتمد بعض الأساليب الاحصائية المناسبة متمثلة في المتوسطات الحسابية المجمعة لكل محور وانحراف المعياري بين كل محور بالنسبة للاستبيان.

- الفرضية الأولى: توجد علاقة بين مستويات الضغوطات المهنية ورضا الوظيفي لدى الأساتذة جامعة غارداية.

لإختبار صحة الفرضية الاولى نعتمد على المحور الاول للاستبيان الذي يتناول الضغوطات المهنية على اداء العامل.

نلاحظ من الجدول (2-9) إن المتوسط الحسابي الكلي للمحور 3.05 والانحراف المعياري 1.03 باتجاه عام

موافق هذا ما يدل على اتفاق عينة الدراسة على وجود ضغوطات في العمل، وبالتالي يثبت صحة الفرضية الاولى.

- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية في مستويات الرضا الوظيفي لعينة مجتمع الدراسة.

ولاختبار صحة الفرضية نعتمد على المحور الثاني للاستبيان الرضا الوظيفي نلاحظ من الجدول (2-9) لان

متوسط الحسابي 3.30 وانحراف معياري 1.03 باتجاه عام موافق هذا يبرز اتفاق افراد العينة على قبول المهنة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل استعرضنا الدراسة الميدانية بجامعة غارداية بحيث تم التعريف بالجامعة ومراحل نشأتها والتعرف على أثر الضغوطات المهنية على أداء العامل، والرضا الوظيفي للعينة، ثم تفريق البيانات الاستبيان ودراستها دراسة احصائية وصفية بواسطة برنامج SPSS بحيث توصلت الطالبة إلى مجموعة من التوصيات التي تفيد في إثراء رصيد المعلوماتي في هذا المجال.

الخاتمة

الخاتمة:

على ضوء ما ورد في هذه الدراسة بالبحث عن علاقة بين متغيرين هامين وهما الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وهذا لدى فئة هامة جدا وهي فئة الاساتذة الجامعيين بما تحمله هذه المهنة من خصائص مميزة وبعد معالجة متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا وتطبيق ادوات البحث على عينة من الأساتذة الجامعيين بجامعة غارداية وبعد جمع البيانات وتحليلها احصائيا ومناقشتها بالاعتماد على جملة من الدراسات السابقة وكذا معطيات البيئة الحالية وخصائص أفراد العينة توصلت الدراسة الى النتائج والتوصيات التالية:

■ أهم النتائج التي تم التوصل إليه:

- الضغوطات المهنية هي عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله بحيث تؤثر سلبا على أداء الأستاذ.
- تعدد مصادر وأسباب الضغوطات المهنية فمنها ما يتعلق بطبيعة العمل ومنا ما يتعلق بالصراع وغموض الدور والتغيير التنظيمي.
- وجود مشاكل في العمل من شأنها ان تنخفض من مستوى أداء الأستاذ.
- عدم تطبيق مبادئ التسيير الحديث وقلة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية يخفض من روح المعنوية.

■ التوصيات:

- العمل على توفير كافة الامكانيات لأستاذ الباحث من خلال توفير الكتب والدوريات وكذا توفير النشر في الجامعة ومختلف وسائل البحثية.
- توفير التسهيلات المادية والإدارية للقيام بالبحوث وحضور اللقاءات والمؤتمرات العلمية وكذلك القيام بتربصات داخل وخارج الوطن.
- ضرورة توفير كافة الوسائل التعليمية والبحثية لتطوير الأداء.
- معرفة تحديد المصادر الضغوط المهنية لدى الأساتذة وهذا يساعد في تفادي هذه المصادر والوقاية.
- وضع السياسة المناسبة وترقية الأساتذة في الرتب والتقدم في الراتب.
- العمل على تدريب الأستاذ الجامعي باستمرار في مهارتين التدريس والبحث.

قائمة المراجع

■ الكتب العربية:

- 1- احمد صقر عاشور السلوك الانساني في المنظمات الدر الجامعية بيروت 1989.
- 2- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات) ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
- 3- اشرف محمد عبد الغاني سيكولوجية صناعة المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية 2004.
- 4- آندروزي، سيزلاقي ومارك جي، والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة د. جعفر أبو قاسم أحمد ب ط، 1991، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
- 5- جابر عوض السيد ابو الحسن الموجود، المتغيرات الادارية في منظمة الرعاية الاجتماعية -المكتب الجامعي.
- 6- جمال الدين مرسي و ثابت عبد الرحمان ادريس، السلوك التنظيمي نظريات و نماذج و تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، دار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
- 7- حريم حسين، السلوك الأفراد والجماعات، بدون طبعة، 2004، دار حامد للنشر والتوزيع.
- 8- حمدي ياسين علم النفس المهني (بين النظرية و التطبيق) دار الحديث الكويت 1999.
- 9- الرشيد هارون توفيق، الضغوط النفسية ط2، 2004، مكتبة أنجلو المصرية، القاهرة.
- 10- زاكي محمد هاشم، الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد و العلاقات الانسانية، مطابع سجل حرب، مصر، 1986.
- 11- سعيد انور سلطان السلوك التنظيمي الدار الجامعية الجديدة الاسكندرية 2004.
- 12- سمير أحمد عسكر، "متغيرات الضغوط المهنة، دراسة ميدانية نظرية وتطبيقية في قطاع مصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، العدد60، 1988 مجلة الإدارة العامة مملكة العربية السعودية.
- 13- الصادق محمد العفيفي وآخرون، الإدارة في المشروعات، الأعمال، ط1، 1981، مؤسسة دار الكتاب، الكويت.
- 14- صلاح سنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1، 1992، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية.
- 15- طريف شوقي السلوك القيادي وفاعلية الادارة ب- ط مصر مكتب غريب.
- 16- عبد الحفيظ مقدم، الاحصاء والقياسي النفسي التربوي من نماذج م مقاس، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر 1993.
- 17- عبد الرحمان عيساوي سيكولوجية العمل و العمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، 2005.
- 18- عبد الغفار حنفي وآخرون، محضرات في السلوك التنظيمي، ط1(مصر: مكتبة الإشعاع الفنية) 2002.

- 19- عبيدات واخرون، البحث العلمي، مفهومه، وادوات، واساليبه عمان، دار الفكر و النشر وتوزيع 1998.
- 20- العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي ومنظمات الأعمال، عمان دار وائل للنشر، 2002.
- 21- فرونسوني فؤاد حمد رزق، دراسة الرضا الوظيفي في المكتبات، ط1، 1408، مكتبة الإدارة، مصر.
- 22- فضل الله علي، نظريات التنظيم الإداري، دراسة تحليلية نقدية، الطبعة العصرية، دبي، 1988.
- 23- كامل محمد ومحمد عويضة، علم النفس الصناعي دار الفكر العلمية 1996.
- 24- محمد الصيرفي، ادارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعية، 2007.
- 25- ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، ط1، الرياض، معهد الإدارة والبحوث، المملكة العربية السعودية، 1993.

■ الكتب الأجنبية:

¹ -commission européenne -(1999)- manuel d'orient on sur le strss au travail- piment de la vie ou coup fatal ? direction generale de l'emplio et des affaires sociales.

■ الرسائل والمذكرات الجامعية:

- 1- مانع سبرينة "ضغوط العمل وآثارها على أداء الأساتذة الجامعيين" مذكرة نيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008.
- 2- علي بن يحي الشهرى " الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية دراسة تطبيقية لموظفي الجمارك منطقة الرياض " رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف العلوم الامنية السعودية 2002 م .
- 3- عارف بن ماضل الجريد " التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف " رسالة ماجستير منشورة جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية 2007 .
- 4- سالم عواد الثمري للرضا الوظيفي لدى العاملين ولثاره على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الحفجي المشتركة رسالة ماجستير جامعة ملك عبد العزيز 2009 .
- 5- عبد الحق حامد، مصادر ضغوط المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علم النفس، مركز الجامعة غرداية، 2013-2014.
- 6- جمال الدين بوعامر، علاقة الضغوط المهنية بالرضا الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، عمل وتنظيم، جامعة غرداية، 2012-2013.

- 7- جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- 8- مصطفى كامل ابو العزم عطية، السلوك التنظيمي، الاسكندرية، مكتب الجامعي الحديث، 2000.
- 9- محمد عبد الله الناجي، تطبيق النظرية، هيرزبيرج لقياس الرضا الوظيفي في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، ب ط، 1414، الأحساء.
- مواقع الانترنت:

¹ -<http://www.univ-ghardaia.dz/ar/>

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبيان

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة .

يسرني ان أضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز بحث علمي يدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص تدقيق ومراقبة التسيير الذي يدور حول "مراجعة مصادر ضغوطات المهنة لدى عينة من أساتذة جامعة غرداية وعلاقتها برضا الوظيفي".

كما أحيطكم علما أن هذا الاستبيان يستخدم في إطار البحث العلمي, الرجاء الإجابة بموضوعية مؤكدة لكم أن كافة البيانات الواردة في الاستمارة ستعامل بالسرية و لا تستخدم إلا لأغراض العلمية للبحث, وفي الأخير تقبلوا مني فائق عبارات الشكر والتقدير والاحترام.

تحت إشراف: ا/شرقي مهدي. طالبة: كريم فاطمة

معلومات العامة ضع علامة (x) امام الاجابة التي توافق رأيك:

1. الجزء الأول: البيانات الشخصية:

2. الجنس : - ذكر - أنثى

3. الدرجة العلمية: - أستاذ مساعد (ب) - أستاذ مساعد(أ) - أستاذ محاضر(أ)

- أستاذ محاضر (ب) - أستاذ التعليم العالي

4. العمر:-أقل من 30 سنة - من 30-39 سنة - من 40-49 سنة - 50 سنة فما فوق

5. مدة الخبرة: -اقل من 5 سنوات - من 6 إلى 10 سنوات - من 11 سنة فما فوق

6. التسجيل في الدكتوراه: سنة 1-2 - 3-4 - 5-6 - 6 فما فوق

الجزء الثاني: معلومات حول متغيرات الدراسة .

❖ المحور الأول. الضغوط المهنية على أداء العامل.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يفرض علي تدريس ساعات الإضافية فوق الحجم الساعي الرسمي.					
2	تفرض علي مقاييس ليس ضمن تخصصي.					
3	القرارات التي تصدرها الادارة لا تحقق أهدافي في العمل .					
4	توضع أجال محددة وضاغطة لإنهاء البرنامج وتصحيح أوراق الامتحان.					
5	تؤثر الضغوط المهنية سلبا على مستوى أدائي في العمل .					
6	منصبي الاداري بالجامعة يؤثر سلبا على ادائي .					
7	ضغوط العمل تؤثر سلبا على أبحاثي الأكاديمية .					
8	أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي في العمل لتحيزه لبعض الأساتذة.					
9	اجد صعوبة في التعامل مع زملائي في العمل .					
10	العمل الذي اقوم به روتيني لا جديد فيه.					
11	يتم اعفائي من التدريس السادسي الأخير في سنة تسجيلي السادسة لدكتوراه (الاستيداع).					
12	يتعني بعد مكان عملي عن مقر سكني.					
13	تؤثر الضغوط المهنية على حياتي الاجتماعية .					
14	عملي لا يسمح لي غالبا باتخاذ قراراتي بشكل مستقل.					

❖ المحور الثاني : الرضا الوظيفي .

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تمنحي الجامعة فرصة التكوين المستمر (لمنح قصيرة الاجل ,متوسطة ,طويلة) .					
2	تحصلت على كامل حقوقي في الترقية في وقتها.					
3	عملي يسمح بتطوير قدراتي.					
4	تكويني يشعري بالثقة في قدراتي على اداء مهامي.					
5	تتلائم طبيعة مهنتي ومتطلباتها مع المستقبل المهني الذي أطمح لتحقيقه.					
6	الجوائز الممنوحة في الجامعة جيدة .					
7	توفر لي مهنة التدريس مكانة وفرص مناسبة لكسب الاحترام وتقدير.					
8	اقتراحاتي تؤخذ بعين الاعتبار من طرف المسؤولين.					
9	رئيسي في العمل يساعدي على أداء عملي على اكمل وجه.					
10	أ تبادل المعلومات والدعم والمساندة من طرف الزملاء.					
11	وسائل العمل بالجامعة متوفر بشكل جيد ميكروفون, حاسوب ,الانترنت), (data show					
12	وسائل العمل تساعدي على اداء عملي على أكمل وجه .					
13	الاجر الذي أتقاضاه يعتبر جيد مقارنة مع المهن الاخرى .					
14	توفر الجامعة سكنا وظيفيا دائما للأستاذ.					

انتهى وشكرا

ملحق 02

اختبار الثبات وصدق العينة حسب برنامج SPSS
Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.68	28

ملحق 03

متوسطات الحسابية للانحرافات المعيارية للاستبيان حسب برنامج SPSS

Statistiques				
	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
1س	52	0	2,6154	1,08743
2س	52	0	2,6154	1,14024
3س	52	0	3,0385	,98939
4س	52	0	3,8077	1,01050
5س	52	0	3,7308	1,01199
6س	52	0	3,0962	1,05272
7س	52	0	3,9038	,86907
8س	52	0	2,3462	1,11820
9س	52	0	2,0577	,84976
10س	52	0	2,6154	,99319
11س	52	0	3,3077	1,00075
12س	52	0	3,8462	1,24278
13س	52	0	3,4808	1,11127
14س	52	0	2,8846	1,02237
15س	52	0	3,4808	1,14601
16س	52	0	2,8462	1,09158
17س	52	0	3,8077	,95051
18س	52	0	4,3077	,64286
19س	52	0	4,3077	,98461
20س	52	0	2,8846	1,14881
21س	52	0	3,7885	,93592
22س	52	0	3,2692	,81926
23س	52	0	3,5385	,99925
24س	52	0	3,8846	,87792
25س	52	0	2,1923	1,04859
26س	52	0	3,0000	1,23669
27س	50	2	3,2000	1,24540
28س	50	2	2,2000	1,29363
1مج	52	0	3,0962	,41743
2مج	50	2	3,2857	,46828
المجموع	50	2	3,1771	,26833

Tableau de fréquences

س1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	7	13,5	13,5	13,5
معارض	23	44,2	44,2	57,7
Validه محاييد	5	9,6	9,6	67,3
موافق	17	32,7	32,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	9	17,3	17,3	17,3
معارض	20	38,5	38,5	55,8
Validه محاييد	5	9,6	9,6	65,4
موافق	18	34,6	34,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	4	7,7	7,7	7,7
معارض	10	19,2	19,2	26,9
Validه محاييد	20	38,5	38,5	65,4
موافق	16	30,8	30,8	96,2
موافق بشدة	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	1	1,9	1,9	1,9
معارض	6	11,5	11,5	13,5
Validه محاييد	8	15,4	15,4	28,8
موافق	24	46,2	46,2	75,0
موافق بشدة	13	25,0	25,0	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

	معارض	10	19,2	19,2	19,2
	محايد	5	9,6	9,6	28,8
Valide	موافق	26	50,0	50,0	78,8
	موافق بشدة	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	معارض بشدة	5	9,6	9,6
	معارض	8	15,4	25,0
Valide	محايد	19	36,5	61,5
	موافق	17	32,7	94,2
	موافق بشدة	3	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0

س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	معارض	5	9,6	9,6
	محايد	7	13,5	23,1
Valide	موافق	28	53,8	76,9
	موافق بشدة	12	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0

س8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	معارض بشدة	12	23,1	23,1
	معارض	21	40,4	63,5
Valide	محايد	11	21,2	84,6
	موافق	5	9,6	94,2
	موافق بشدة	3	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0

س9

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	معارض بشدة	11	21,2	21,2
	معارض	32	61,5	82,7
Valide	محايد	5	9,6	92,3
	موافق	3	5,8	98,1
	موافق بشدة	1	1,9	100,0

Total	52	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

س10

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	29	55,8	55,8	59,6
محاييد	12	23,1	23,1	82,7
موافق	5	9,6	9,6	92,3
موافق بشدة	4	7,7	7,7	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س11

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	9	17,3	17,3	21,2
محاييد	17	32,7	32,7	53,8
موافق	19	36,5	36,5	90,4
موافق بشدة	5	9,6	9,6	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س12

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	3	5,8	5,8	5,8
معارض	6	11,5	11,5	17,3
محاييد	8	15,4	15,4	32,7
موافق	14	26,9	26,9	59,6
موافق بشدة	21	40,4	40,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س13

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	10	19,2	19,2	23,1
محاييد	10	19,2	19,2	42,3
موافق	21	40,4	40,4	82,7
موافق بشدة	9	17,3	17,3	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س14

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	22	42,3	42,3	46,2
محايد	10	19,2	19,2	65,4
موافق	16	30,8	30,8	96,2
موافق بشدة	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س15

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	4	7,7	7,7	7,7
معارض	7	13,5	13,5	21,2
محايد	9	17,3	17,3	38,5
موافق	24	46,2	46,2	84,6
موافق بشدة	8	15,4	15,4	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س16

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	7	13,5	13,5	13,5
معارض	11	21,2	21,2	34,6
محايد	20	38,5	38,5	73,1
موافق	11	21,2	21,2	94,2
موافق بشدة	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س17

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	3	5,8	5,8	9,6
محايد	8	15,4	15,4	25,0
موافق	29	55,8	55,8	80,8
موافق بشدة	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س18

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	1	1,9	1,9	1,9
محاييد	2	3,8	3,8	5,8
Validه موافق	29	55,8	55,8	61,5
موافق بشدة	20	38,5	38,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س19

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	1	1,9	1,9	1,9
معارض	4	7,7	7,7	9,6
Validه محاييد	12	23,1	23,1	32,7
موافق	21	40,4	40,4	73,1
موافق بشدة	14	26,9	26,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س20

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	5	9,6	9,6	9,6
معارض	16	30,8	30,8	40,4
Validه محاييد	17	32,7	32,7	73,1
موافق	8	15,4	15,4	88,5
موافق بشدة	6	11,5	11,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س21

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض	7	13,5	13,5	13,5
محاييد	8	15,4	15,4	28,8
Validه موافق	26	50,0	50,0	78,8
موافق بشدة	11	21,2	21,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س22

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Validه معارض بشدة	1	1,9	1,9	1,9
معارض	8	15,4	15,4	17,3

محايد	20	38,5	38,5	55,8
موافق	22	42,3	42,3	98,1
موافق بشدة	1	1,9	1,9	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س23

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	2	3,8	3,8	3,8
معارض	6	11,5	11,5	15,4
محايد	13	25,0	25,0	40,4
موافق	24	46,2	46,2	86,5
موافق بشدة	7	13,5	13,5	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س24

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	1	1,9	1,9	1,9
معارض	4	7,7	7,7	9,6
محايد	5	9,6	9,6	19,2
موافق	32	61,5	61,5	80,8
موافق بشدة	10	19,2	19,2	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س25

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	12	23,1	23,1	23,1
معارض	28	53,8	53,8	76,9
محايد	4	7,7	7,7	84,6
موافق	6	11,5	11,5	96,2
موافق بشدة	2	3,8	3,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

س26

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
معارض بشدة	4	7,7	7,7	7,7
معارض	20	38,5	38,5	46,2
محايد	7	13,5	13,5	59,6
موافق	14	26,9	26,9	86,5
موافق بشدة	7	13,5	13,5	100,0

Total	52	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

س27

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	6	11,5	12,0
	معارض	10	19,2	20,0
	محايد	8	15,4	16,0
	موافق	20	38,5	40,0
	موافق بشدة	6	11,5	12,0
	Total	50	96,2	100,0
Manquante	Systeme manquant	2	3,8	
	Total	52	100,0	

س28

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض بشدة	21	40,4	42,0
	معارض	12	23,1	24,0
	محايد	5	9,6	10,0
	موافق	10	19,2	20,0
	موافق بشدة	2	3,8	4,0
	Total	50	96,2	100,0
Manquante	Systeme manquant	2	3,8	
	Total	52	100,0	