



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية



علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بلديتي ورماس وكوينين - ولاية الوادي -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص : تنظيم وعمل

إشراف الدكتورة :

- لامية بوبيدي

إعداد الطالب

- إسماعيل الأشهب

لجنة المناقشة

مشرفا ومقررا

جامعة الوادي

د.لامية بوبيدي

رئيسا

جامعة الوادي

أ.علي بالناصر

مناقشا

جامعة الوادي

أ.يوسف بالنور

الموسم الجامعي : 2016 / 2017

شكر وعرّفان

الحمد لله الذي أعانني فبلغت ، ووفقتني فأنجزت ، له الحمد كل الحمد من قبل ومن بعد
وبدأ وفي الختام ، أما بعد ...
فقد أنهيت هذا العمل المتواضع وما كان لهذا العمل أن يتم إلا بفضل الله وتوفيقه وفضل
أصحاب الفضل الذين لهم أدين ، وكنت بهم بعد الله أستعين .
فمن هذا المقام أتقدم بخالص شكري وإمتناني إلى الدكتورة لامية بويدي التي أشرفت على
هذا العمل ، وغمرتني بفيض علمها ، وكثير نصحتها ، وحسن معاملتها وجميل صبرها .
كما أتقدم بالتقدير العميق والعرّفان إلى جميع عمال بلديتي ورماس وكوينين ، وكذا رؤساء
المصالح العاملين بالبلدية .
كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة علم الاجتماع بجامعة الشهيد حمه
لخضر ، لما قدموه لي من مساعدة ودعم معنوي لإنجاز هذا العمل .
وأخيرا أتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرّفان إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة في
إتمام هذا العمل وإخراجه في أحسن صورة .
وجزاهم الله عني خير الجزاء ،،،،،

الطالب : إسماعيل الأشهب

ملخص الدراسة

- هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وذلك انطلاقاً من التساؤل العام الذي تم طرحه كالآتي :
- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.
 - ويندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :
 - هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين ؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين ؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين؟
- لقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي فضلاً عن استخدام الاستبيان في جمع البيانات من الميدان والذي تضمن (50 بنداً) وتوزعت على محورين.
- ولقد تم تطبيق هذه الأداة على عينة قصدية قوامها 80 وهم عمال دائمين من بلدية ورماس وكوينين سنة 2016 / 2017
- لقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية وهي كالآتي :
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين
 - عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.
 - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.
 - عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

Summary of the Study:

The present study aimed to identify the relationship between the work stress and job satisfaction and has been drafted to the question that put forward as follows:

- Is there a correlation relation of statistically significant between the work stress and job satisfaction with the workers in Ourmes & Kounine Municipality? falls under this sub questions according to following :
- Is there a correlation relation of statistically significant between source of work stress of the individual and job satisfaction with the workers in Ourmes & Kounine Municipality?
- Is there a correlation relation of statistically significant between the organizational climate and job satisfaction with the workers of Ourmes & Kounine ?
- is there Is there a correlation relation of statistically significant between the working conditions and physical & job satisfaction with the workers of Ourmes and Kounine ?

We have been in this study rely on the descriptive approach coordinating as well as the use of the questionnaire in the data collection from the field which ensure that (50 items) were distributed on the two axes .

It have been applied this tool on the sample deliberate force of 80 they are workers from Ourmes & Kounine Municipality .

Permenant members of the Municipality 2016/2017 it have resulted in this study on the following results which is as follows :

- the absence of correlation statistically significant between the work stress and job satisfaction in Ourmes & Kounine municipality
- the absence of correlation statistically significant between the source work of stress individual and job satisfaction in Ourmes & Kounine municipality
- there is a correlation relation and significant statistically between the organizational climate and job satisfaction .
- the absence of correlation statistically significant between the working conditions and physical and job satisfaction .

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
	شكر وعرقان
أ	ملخص الدراسة بالعربية
ب	ملخص الدراسة بالانجليزية
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
1	مقدمة
الجانب النظري	
	الفصل الأول : الإطار الإشكالي والمفاهيمي للدراسة
5	تمهيد
6	أولاً : إشكالية الدراسة
8	ثانياً : فرضيات الدراسة
8	ثالثاً : دوافع اختيار الموضوع
9	رابعاً : أهداف الدراسة
9	خامساً : أهمية الدراسة
9	سادساً : تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية
11	سابعاً : الدراسات السابقة
23	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : ضغوط العمل
25	تمهيد
26	أولاً : مفهوم ضغوط العمل
26	ثانياً : أنواع ضغوط العمل
29	ثالثاً : مصادر ضغوط العمل

31	رابعاً : عناصر ضغوط العمل
32	خامساً : آثار ضغوط العمل
34	سادساً : نظريات ضغوط العمل
38	سابعاً : النماذج الرئيسية لضغوط العمل
45	ثامناً : النتائج المترتبة على ضغوط العمل
48	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : الرضا الوظيفي
50	تمهيد
51	أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي
52	ثانياً : خصائص الرضا الوظيفي
53	ثالثاً : عناصر الرضا الوظيفي
55	رابعاً : أنواع الرضا الوظيفي
56	خامساً : مؤشرات الرضا الوظيفي
58	سادساً : أهمية الرضا الوظيفي
59	سابعاً : نظريات الرضا الوظيفي
64	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
66	تمهيد
67	أولاً : المنهج المعتمد في الدراسة
68	ثانياً : أداة جمع البيانات
68	ثالثاً : مجالات الدراسة
70	رابعاً : عينة الدراسة وخصائصها
73	خامساً : الأساليب الإحصائية المستخدمة
74	خلاصة الفصل

	الفصل الخامس : عرض البيانات وتفسير النتائج
76	تمهيد
77	عرض نتائج الدراسة
79	تفسير ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
83	خلاصة الفصل
84	خاتمة
85	التوصيات والاقتراحات
87	قائمة المراجع
	الملاحق

الصفحة	الجدول	الرقم
28	يبين مناطق الضغوط	01
28	يبين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية	02
71	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	03
72	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04
73	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	05
77	يبين قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	06
78	يبين قيمة معامل الارتباط بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي	07
78	يبين قيمة معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي	08
79	يبين قيمة معامل الارتباط بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي	09

فهرس الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
31	يوضح عناصر ضغوط العمل	01
35	يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي	02
38	يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط	03
39	يوضح الاعراض العامة للتكيف	04
41	يوضح الموائمة بين الفرد والمحيط	05
42	يوضح نموذج مرشال للضغوط	06
43	يوضح نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغوط	07
44	يوضح نموذج كرايتر وكينيكي	08
45	يوضح نموذج هب في الضغوط	09
61	يوضح هرم تدرج الحاجات لماسلو	10

مقدمة :

إن نشوء فكرة العمل وتطورها كان مرتبطا بوجود الفرد ، حيث يعتبر العمل العامل الذي ساعد الفرد على التطور والاستمرار فهو شرط أساسي لوجوده ، وهو نشاط بشري وملازم لكل حياة إنسانية واجتماعية ، هذا التلازم جعله يمثل القوة التي يمارس بها مهمته الوجودية فقد أخذ العمل عدة أشكال عبر التاريخ البشري واختلفت أشكاله وصوره من حضارة إلى أخرى ، مما أثر على قيمته وأهميته فكان موضوع ضغوط العمل قد لازم الفرد منذ بداية حياته ، فقد وجد على هذه الأرض لعمارتها والعمل فيها قال تعالى : { لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ } البلد الآية 4 وقال تعالى : { يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَى رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ } الانشقاق الآية 6 ، فالكبد والكدح يعنيان المشقة والشدة ، فالبلاء ملازم للفرد مادام يعيش في هذه الحياة .

وهذا ما يصطلح عليه في سوسيولوجيا العمل بضغط العمل ، إذ تعد ضغوط العمل من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم بصفة عامة وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي ، وهذا راجع إلى أهميته وما للضغوط من انعكاسات سلبية وإيجابية على الكل من الفرد والمنظمة والمجتمع ، حيث أصبحت الضغوط مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الانسانية لا يمكن تفاديها ، كما يعاني العاملون في المنظمة الواحدة ألوانا مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية ، وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات ، حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة ، ويشهد العصر الحالي العديد من التغيرات والتطورات المتلاحقة في شتى مجالات الحياة والتي تتسم بالتغيير السريع والمستمر والذي يصعب ملاحظته حتى أصبح هو السمة الواضحة لهذا العصر ، بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات والتي أسفرت عنها العديد من المخاطر والتهديدات ، وهذا مما ينعكس على حياة المنظمة والعامل على حد سواء ، من حيث الأداء والرضا وتحقيق أهداف المنظمة ، هذا العامل الذي يعايش عديدا من التموضعات أو الظروف والمعطيات تجعله في حالات يشعر بالرضى أو دون ذلك.

ولهذا فإن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة ، حيث أن انخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم

تحقيق الأهداف ، فالرضا الوظيفي كما نعلم هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد ويمكن أن يعبر عنه في درجة إنعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكياتهم الظاهرية ، فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي للعمال ، فكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كان لذلك أثر على سلوكهم كأن يلجؤوا إلى التغيب المتكرر أو الانتقال إلى عمل بمنظمة أخرى أو كثرة شكاويهم وتذمرهم إزاء أوضاعهم والعكس صحيح .

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة في معالجة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي .

وتنقسم هذه الدراسة إلى جانبين :

– الجانب النظري : وقد ضم ثلاثة فصول

- الفصل الأول : فصل الاطار الإشكالي والمفاهيمي الذي يتضمن : تحديد الإشكالية إضافة إلى تحديد فرضيات الدراسة ودوافع اختيار الموضوع وكذا أهمية وأهداف الدراسة مع التطرق إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة .

- الفصل الثاني : ضغوط العمل وقد تضمن : مفهوم وأنواع ومصادر ضغوط العمل وكذا عناصر وآثار ضغوط العمل ، مع التطرق للنظريات والنماذج المفسرة للضغوط وفي الأخير النتائج المترتبة عن ضغوط العمل .

- الفصل الثالث : الرضا الوظيفي وتم فيه التعرض إلى مفهوم وخصائص وعناصر الرضا الوظيفي إضافة إلى أنواع ومؤشرات الرضا الوظيفي وكذا أهميته والنظريات المفسرة له .

– الجانب الميداني : وقد تضمن فصلين

- الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، حيث احتوى على منهج الدراسة وأداة جمع البيانات وكذا مجالات الدراسة والعينة وخصائصها وفي الأخير تم توضيح الأساليب الإحصائية .

- الفصل الخامس : عرض البيانات وتفسير النتائج وتم فيه عرض النتائج وتفسير ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات .

فضلا عن صياغة البعض من الاقتراحات والتوصيات

الجانب الميداني

الفصل الاول : الاطار الاشكالي و المفاهيمي للدراسة

- تمهيد

- أولاً: إشكالية الدراسة

- ثانياً: فرضيات الدراسة

- ثالثاً: دوافع اختيار الموضوع

- رابعاً: أهداف الدراسة

- خامساً: أهمية الدراسة

- سادساً: تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية

- سابعاً: الدراسات السابقة

- خلاصة الفصل

تمهيد :

إن البحث العلمي هو عرض مفصل أو دراسة متعمقة تشمل كشفاً لحقيقة جديدة ، أو حل لمشكلة تعهد الباحث بتقصيها والكشف عنها ، ولهذا الغرض يعتمد الباحث على أسس منهجية يترتب عليها تحديد إشكالية الدراسة والأسباب التي دفعته نحو اختيار الموضوع وكذلك فرضيات وأهداف الدراسة مع تحديد المفاهيم المستعملة ، وصولاً إلى الدراسات السابقة .

أولاً: إشكالية الدراسة

إن العمل ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة¹ ويشكل الجزء الحيوي والمركزي في حياة الناس داخل المجتمعات المتقدمة ، حيث يمثل العنصر البشري الدعامة الرئيسة لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها لذلك كان لابد من زيادة الاهتمام به والعمل على استخدامه الاستخدام الفعال².

كما يعد العمل أحد الأركان الأساسية لحياة الانسان على الارض ، لذا ينطوي على قدر من الضغوط فيعتبر أحد المصادر الرئيسية لها ، وقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الانسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له الضغوط هذه المخاطر استطاع الانسان أن يتكيف مع بعضها بل ويسخر البعض الآخر لصالحه في حين كانت بعض هذه المخاطر والتحديات قاسية وشديدة وضاغطة ، وإن معظم الناس يقضون بالتأكيد وقتاً في أعمالهم يفوق ما يقضونه في بيوتهم على امتداد حياتهم³.

يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعا كثيرة من الضغوط وقد تكون هذه الضغوط ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع الى ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم ، ومنها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها. وفي كثير من الأحيان ما نجد مجموعة العمال يشعرون بضيق أو اكتئاب لا يستطيعون التخلص منه ، لأن الشعور بالضيق هو ناتج لضغوطات مختلفة ، وهذا ما جعل الباحثين والمختصين يهتمون بموضوع الضغوط وذلك نظرا لما ينتج عنه من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعمال ، وكذا على حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل ، فضغوط العمل تسبب في ظهور الكثير من المشكلات في مجال العمل ومن بينها وقوع حوادث العمل ، تدني مستوى الانتاجية⁴.

إن جملة المشكلات التي يعاني منها العامل داخل المنظمة تفرز مناخا سلبيا يتمظهر في الانعدام الشبه التام لروح التعاون بين العاملين ، والذي يتجلى في زيادة الشكاوي والتغيب وإهدار ساعات العمل وبعيدا عن متطلبات الوظيفة مما يؤدي الى انخفاض الاستقرار والأداء

1 - منظمة المرأة العربية. النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة . ط1 . القاهرة : بدون دار نشر ، 2011 ، ص 15.
2 - نسيم ، بوقال. "أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين" . رسالة ماجستير ، قسنطينة ، 2011 ، 2012 ص أ.
3 - جمعة، سيد يوسف . إدارة ضغوط العمل . ط2 . القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، 2004 ، ص ص 24 ، 25.
4 - فاتح، العبودي . " الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي" . رسالة ماجستير ، جامعة قسنطينة ، 2007 ، 2008 ، ص 2.

الوظيفي ، وانطلاقاً من هذه الحقيقة فإن جوهر الامر يستوجب الاهتمام بالمناخ التنظيمي والارتقاء به من حيث المستوى والدرجة وجعله يتماشى مع اهداف المنظمة وأهداف الفرد على حد سواء حتي يكون هذا المناخ محفزاً للفرد مستكشفاً لطاقاته وإبداعاته حيث يكون دائماً لأشياء وتأصيل أنظمة فعالة ، كلما زاد ذلك على زيادة إقبال العمال على أعمالهم وبذلك يزيد الجهد ومظهر العطاء ومما يؤدي الى تحقيق الأهداف المطلوبة ، ولذلك فإن العلاقة وثيقة بين نوع المناخ المؤسس الذي يسود العمل وبين رضا العمال عن أعمالهم¹.

وبما أن المناخ التنظيمي يمثل وصفاً لخصائص بيئة العمل فلا بد ان يتأثر الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بتلك الخصائص ، فالمناخ التنظيمي إما أن يعزز الشعور بالرضا الوظيفي فيشكل بيئة داعمة له وإما أن يكون عاملاً معيقاً للشعور بالرضا الوظيفي². من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ"ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي".

وانطلقت من تساؤل عام تمت صياغته بهدف التعرف عن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على النحو الآتي :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الاسئلة الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين؟

¹ - كامل محمد ، محمد عويضة . علم النفس الصناعي . ط 1. بيروت: دار الكتب العلمية ، 1996 ، ص 13.
² - خليل ، الحيازي . "العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الاعمال الاردنية". مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، ، العدد الاول ، 2012 .

ثانيا: فرضيات الدراسة

تعد مرحلة صياغة الفرضيات من المراحل الأساسية في البحث العلمي ، حيث يتم فيها وضع اجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة ، ومن أجل معالجة الموضوع المعنون بضغط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، تمت صياغة الفرضيات كالاتي:

الفرضية العامة

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

الفرضيات الجزئية

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين.

ثالثا: دوافع اختيار الموضوع

تعددت دواعي اختيارنا للموضوع محل الدراسة من بينها نذكر:

- تم اختيار الموضوع بحكم التخصص الأكاديمي في علم اجتماع تنظيم وعمل
- وفرة الدراسات والمراجع حول هذا الموضوع من الجانبين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة والبحث عن أساليب للتحكم أو التقليل منها للرفع من معنويات العمال ورضاهم عن عملهم .

رابعاً: أهداف الدراسة

إن أي باحث يقوم ببحث علمي في أي مجال كان لا بد أن يكون له هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة يرجو بلوغها من خلال بحثه ، فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها :

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .
- التحقق من صحة الفرضيات والإجابة عن التساؤلات .
- التعرف على الرضا الوظيفي للعاملين .
- الخروج ببعض الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها من خلال الدراسة.

خامساً: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من حيث معالجتها موضوع ضغوط العمل لما لهذه الضغوط من تأثير وما تسببه من شعور بالتوتر والإجهاد حيث أن تجاهلها يزيد من تدهور وتسرب الموارد البشرية ويؤدي الى التقليل من فعاليتها وكفاءتها وتدهور أدائها ، وبالتالي فقد تكون الضغوط أحد الأسباب لمشكلة انخفاض الأداء وكثرة الغياب والأخطاء ودوران العمل وصولاً الى حالة عدم الرضا الوظيفي للعامل .

- شعور الباحث بأهمية هذين المتغيرين والسعي لمعرفة العلاقة التي تربط بينهما في اطار المنظمات املا أن تعتبر هذه الدراسة اضافة جديدة ومفيدة.

سادساً: تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية

لكل بحث مفاهيم أساسية ترافقه من بدايته الى نهايته وتتطلب من الباحث تحديدها بدقة ووضوح حتى لا يختلف أي قارئ معه على معناها ، ولعل من أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة يمكن تحديدها فيما يلي :

- **ضغوط العمل** : هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.¹

- **التعريف الإجرائي:**

فضغوط العمل هي مجموعة مؤثرات داخلية وخارجية كمصادر ضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور) وظروف العمل الفيزيائية (كالإضاءة، والمحيط الحراري، والضوضاء) والمناخ التنظيمي.

ومن بين أبعاد ضغوط العمل ما يلي :

- **مصادر ضغوط العمل الفردية** : وهي المصادر الذاتية المتعلقة بالعامل ذاته، والتي تتجلى مظاهرها في (عبء العمل ، صراع الدور ، غموض الدور)

- **المناخ التنظيمي** : هو البيئة والجو العام الذي يسود المنظمة لإضفاء صفة التفاعل مع البيئة المحيطة باعتبار أن البلدية مكان يسوده علاقات تؤثر من خلال التفاعل بين العاملين.

- **ظروف العمل الفيزيائية** : وهي الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق وتتمثل في (التهوية، الحرارة، الضوضاء، الإضاءة) .

- **الرضا** : يعرف وارد وشيت الرضا بأنه الحالة العقلية للموظف (الانسان) التي يشعر بها عندما يحصل على مكافأة كافية (ثواب) مقابل التضحية بالنقود والمجهود.²

- **الرضا الوظيفي** : هو درجة اشباع حاجات الفرد ويتحقق هذا الاشباع من عوامل متعددة ، منها عوامل خارجية كبيئة العمل وعوامل داخلية كالعامل نفسه الذي يقوم به الفرد وتلك العوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه³

¹ - فاروق ، عبده فلييه . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . ط 1 . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005 ، ص 305.

² - بالخيري ، سهام . " اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية " . مذكرة ماستر . المركز الجامعي لبويرة ، 2011 ، 2012 ، ص 4.

³ - عوييد سلطان ، المشعان . علم النفس الصناعي ، ط1 . الامارات : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994 ، ص 218 .

- التعريف الاجرائي :

فالرضا الوظيفي هو الشعور الداخلي للعامل ويأتي نتيجة لقناعة الفرد بالعمل الذي يؤديه والفرد الذي يكون لديه ذلك الرضا يكون لديه مشاعر وتصرفات ايجابية نحو العمل وهو ما يسمح له بتحقيق طموحاته كربط العلاقات الاجتماعية والاستقرار المهني .

سادسا: الدراسات السابقة

ان من ابرز صفات البحث العلمي التراكم المعرفي أو البحثي، فالباحث في أي فرع من فروع العلم لا يبدأ من فراغ،¹ وإنما ينطلق من الدراسات السابقة التي تعد منطلقا هاما في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية، لأنها بمثابة الحجر الأساس الذي تركز عليه أي دراسة في بدايتها وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

1- عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الاول: ضغوط العمل

- الدراسة الأولى: اعدھا (سعد بن عميقان سعد الدوسري) بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية².

وهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستويات الولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتعرف على فروق المتوسطات في ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية .

حيث انطلق الباحث من التساؤل العام :

ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟

ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي (المسحي) والمنهج الوصفي (الارتباطي)

وباستخدام الإستبانة كأداة للدراسة وكان قوامها 200 ضابط بشرطة المنطقة الشرقية سنة 2005

¹ - علي ، أحمد الطراح . تصميم البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة الانجلو مصرية ، 2009 ، ص 28 .

² - سعد بن عميقان ، سعد الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي " . رسالة ماجستير .، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2005 ، ص ص 10 ، 11 ، 136، 135.

وأُسفرت الدراسة الى عدة نتائج نذكر منها :

- ان مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضباط من افراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفعا نسبيا .

- وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على اساس العمر لصالح أولئك الذين أعمارهم من 25 فما أقل وكذلك لصالح الذين تتراوح أعمارهم من 26 أقل من 30 سنة .

- الدراسة الثانية: اجرتها (تغريد زياد عمار) بعنوان أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل¹ .

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدي العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة والتعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وآثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة .

حيث انطلقت الباحثة من مجموعة فرضيات :

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية .

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والخصائص المتعلقة بالوظائف

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغط العمل والخصائص المتعلقة بالمنظمة.

ولقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وطبقت على عينة طبقية عشوائية قوامها 32 موظف في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة سنة 2006.

¹- تغريد ، زياد عمار . "اثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل" . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية غزة ، 2006 ، ص ص 2، 7، 8 .

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج :

عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، عدد أفراد الاسرة ، التخصص)على الاحساس بضغط العمل .

بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور) . بينما لم يكن لطبيعة العمل أثره على الاحساس بضغط العمل .

- الدراسة الثالثة: اجراها (مكناسي محمد) بعنوان التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل¹.

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الاعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها والتعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال اعراضها وانطلقت الدراسة من مجموعة تساؤلات :

- ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها اعوان السجون من خلال الاعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها .

- ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى اعوان السجون .

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستمارة كأداة للدراسة وطبقت على عينة قوامها 138 عون بمؤسسة اعادة التأهيل بقسنطينة ، سنة 2007.

¹ - محمد ، مكناسي . "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل" . رسالة ماجستير . جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 ، ص ص 3,155,156.

وأُسفرت الدراسة الى عدة نتائج نذكر منها :

- ان الاعراض الجسدية للضغط توجد بدرجات عالية لدى نسبة هامة من افراد عينة الدراسة تصل في بعض الاحيان الى 62.5% وبمتوسط حسابي قدره (3.80) كما هو الحال بالنسبة للشعور بالتعب والإنهاك .

- ان افراد العينة يعانون بدرجة عالية من الاعراض النفسية المرتبطة بالضغط وان نسبة انتشار هذه الاعراض بدرجة عالية تصل الى 65.2% من اجمالي العينة

- ان هناك علاقة ارتباطيه بين ابعاد التوافق المهني ومتغيرات الاعراض الناتجة عن ضغط العمل .

- انه لا توجد علاقة ارتباطيه لضغوط العمل دالة احصائية مع متغير العمر عند مستوى معنوية (0.05).

- **الدراسة الرابعة:** اعدتها (شيخي مريم) بعنوان طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة¹ .

وهدفتم هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط بين جودة الحياة ومصادر استبيان طبيعة العمل عند الاستاذ الجامعي والكشف عن الفروق في مصادر طبيعة العمل وجودة الحياة

حيث انطلق الباحث من التساؤل العام :

- ما العلاقة بين طبيعة العمل وجودة الحياة لدى الاساتذة الجامعيين؟

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبيان كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية قوامها 100 أستاذ جامعي بجامعة ابي بكر بالقائد تلمسان سنة 2013، 2014.

¹- شيخي ، مريم . "طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة " . رسالة ماجستير . جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2013،2014، ص ص 13، 135، 137.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- توجد علاقة ارتباطية بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها

- لم تثبت فروق في جودة الحياة بمجالاتها تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ما عدا بعد العلاقات والاستقلالية والأقدمية .

- **الدراسة الخامسة:** اجرتها (كحلوش كهينة) بعنوان ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل¹.

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل .

وانطلقت من التساؤل العام :

- ما هي الآثار التي تمارسها ظروف العمل المتمثلة في المحيط الحراري والضوضاء والإضاءة والاهتزازات على صحة العامل في المؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث بتيزو وزو؟

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة للدراسة وطبقت على عينة قصديه قوامها 120 عامل بجامعة مولود معمري تيزي وزو سنة 2014، 2015.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج :

- تحقق الفرضية الأولى : يمارس المحيط الحراري السائد في وحدة الانتاج بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث بتيزي وزو آثار سلبية على صحة العمال .

- تحقق الفرضية الثانية : تمارس الضوضاء السائدة في وحدة الانتاج بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث بتيزي وزو آثار سلبية على صحة العمال .

¹ - كحلوش ، كهينة . " ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل " . رسالة ماجستير . جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2014،2015، ص ص 24 ، 146 ، 147.

2- عرض الدراسات المتعلقة بالمتغير الثاني : الرضا الوظيفي

- الدراسة الأولى: اعدھا (جبلي فاتح) بعنوان الترقية الوظيفية والاستقرار المهني¹.

وهدفت الدراسة الى رصد واقع الترقية الوظيفية والتعرف على أبعادها ودلالاتها وعلاقتها بالاستقرار المهني للعامل ومعرفة مدى انسجام طبيعة الترقية بالمؤسسة مع المعايير والأسس المتبعة في سياسة الترقية .

وانطلقت من التساؤلات التالية :

- هل هناك علاقة بين التدرج المهني والشعور بالرضا لدى الموظف ؟

- هل تساهم العلاوات والمكافآت التي تمنح للموظف المرقى في رفع روحه المعنوية ؟

وقد اعتمد الباحث على منهج المسح بالعينة وباستخدام الاستبيان والملاحظة والمقابلة كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية بسيطة قوامها 90 مفردة بجامعة منتوري قسنطينة سنة 2005، 2006.

وأسفرت الدراسة الى عدة نتائج :

- يرتبط التدرج الوظيفي بشعور العامل بالرضا والارتياح في عمله.

- توجد علاقة ارتباطيه بين الحوافز المادية واستقرار العامل في عمله .

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الترقية الوظيفية والاستقرار المهني.

- الدراسة الثانية: اجراھا (صادق سميح صادق القاروط) بعنوان الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي².

وهدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ومعرفة تأثير كل من متغيرات (النوع الاجتماعي ، المؤهل العلمي)

¹ - فاتح ، جبلي . " الترقية الوظيفية والاستقرار المهني" . رسالة ماجستير . جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005,2006 ، ص ص 5، 123 ، 125.

² - صادق سميح ، صادق القاروط . " الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" . رسالة ماجستير . جامعة غزة ، 2006 ، ص ص 7، 51 ، 52.

حيث انطلقت من التساؤل العام :

- ما درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية؟

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي المسحي وباستخدام الاستبيان كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية طبقية قوامها 221 مديرا بمحافظات شمال الضفة الغربية سنة 2005، 2006.

وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

- أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت كبيرة.

- أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة.

- وجود علاقة ايجابية ودالة احصائيا بين الجدية في العمل والرضا الوظيفي .

- **الدراسة الثالثة:** اجراها (إيهاب محمود عايش الطيب) بعنوان اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي¹.

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي والتعرف على أهم العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لدي عينة الدراسة ، حيث انطلقت من التساؤل العام :

- ما اثر المناخ التنظيمي السائد على رضا العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية ؟

كما احتوت على الفرضية الاساسية العامة :

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المناخ التنظيمي السائد في الشركة والرضا الوظيفي للعاملين بها .

¹ - إيهاب محمود ، عايش الطيب . " اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2008 ، ص ص 1 ، 3 ، 4 ، 6 ، 83 ، 84 .

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وطبقت على عينة عشوائية طبقية قوامها 320 مفردة من موظفي شركة الاتصالات الفلسطينية سنة 2008.

وخلصت الدراسة الى مجموعة نتائج :

- وجود علاقة ايجابية قوية بين عناصر المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية .

- ان المستويات الادارية بالشركة تؤمن بدورها في تمكين العاملين من خلال تشجيعهم على حل مشكلات العمل بأنفسهم والمبادرة بتقديم المقترحات .

- حرص الشركة على مواكبة التطورات التكنولوجية كونها تساهم في سرعة انجاز العمل .

- ظهور مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية .

- **الدراسة الرابعة:** اعدھا (احمد يوسف احمد اللوح) بعنوان الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي¹ .

وهدفت الى دراسة مجالات الصراع التنظيمي ومراحل تطوره في الفكر الاداري وإجراء مقارنة بين اثر الصراعات التنظيمية على احساس العاملين بالرضا الوظيفي ، حيث انطلقت من التساؤل العام :

- ما مدى تأثير الصراعات التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في كل من الجامعة الاسلامية وجامعة الازهر بغزة .

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وباستخدام الاستبانة كأداة للدراسة وطبقت على عينة طبقية عشوائية قوامها 335 موظف بالجامعة الاسلامية وجامعة الازهر بغزة سنة 2008.

¹ احمد يوسف ، احمد اللوح . " الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي". رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2008 ، ص ص 4 ، 5 ، 77 ، 78 .

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- ان الصراعات التنظيمية ليس لها انعكاسات على الرضا الوظيفي بدرجة ملحوظة طبقاً لوجهات نظر في كلتا الجامعتين .

- توجد علاقة عند مستوى دلالة احصائية 0.05 بين اسباب الصراعات التنظيمية وبين الرضا الوظيفي وهي علاقة عكسية .

- توجد فروق ذات دلالة احصائية حول أثر الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي يعزى لمكان العمل .

- **الدراسة الخامسة:** اجراها (ماجد فهد سعود القرشي) بعنوان ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل¹ .

وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات ضغوط العمل والتعرف على آثار ضغوط العمل على دوران العمل والتعرف على الاساليب التي يلجأ اليها العاملون في المراكز الحدودية بالمنطقة الشرقية لمواجهة آثار ضغوط العمل وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل العام :

- ما أثر ضغوط العمل على دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية ؟

حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة وطبقت على عينة قوامها 327 شخص بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية سنة 2010 ، وأسفرت الدراسة الى عدة نتائج:

- ان افراد عينة الدراسة في مركز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية يعانون بدرجة متوسطة من ضغوط العمل .

- ان افراد عينة الدراسة موافقون على (13) عبارة حول مستوى ضغوط العمل في مراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية .

¹ ماجد فهد ، سعود القرشي . " ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية ، 2010 ، ص 4 ، 77 ، 78 ، 179 .

- ان افراد عينة الدراسة موافقون على وجود عبئ وظيفي لدى العاملين .

- ان افراد عينة الدراسة موافقون على أثر ضغوط العمل على دوران عمليات النقل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية .

2 - التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي انقسمت الى قسمين القسم الأول تناول متغير ضغوط العمل والقسم الثاني تناول متغير الرضا الوظيفي ، حيث احتوى القسم الأول خمس دراسات من الدراسات السابقة تدور حول موضوع البحث ، وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور ضغوط العمل وأبعاده كمتغير الدراسة التي تناولها الباحث ومثال ذلك دراسة كل من تغريد زياد عمار (2006) ، دراسة مكناسي محمد (2007) ، دراسة شيخي مريم (2014)،دراسة كحلوش كهينة (2015)، دراسة سعد بن عميقان سعد الدوسري(2005).

ونلاحظ أن كل هذه الدراسات متشابهة الى حد كبير مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع إذ أنها تمركزت حول ضغوط العمل من جهة ، حيث نجد كل الدراسات كانت من عمال تنفيذيين داخل المؤسسة ، ما عدا دراسة (شيخي مريم) التي هي من أساتذة جامعيين .

أما من حيث الهدف فنجد أن جل الدراسات تنوعت أو اختلفت في تحقيق أهدافها ، كما قد لاحظ الباحث أن كل هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الا أن دراسة (سعد بن عميقان سعد الدوسري) طبقت المنهج الوصفي بنوعيه ، المسحي ، والارتباطي .

وأما عن الأدوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات نجد جلها استخدمت الاستبيان للحصول على البيانات ، وهذه الأدوات طبقت على عينة عشوائية (طبقية ، قصدية)

وخلصت هذه الدراسات الى نتائج حيث اختلفت النتائج حسب الموضوع والمكان المدروس فيه وتمثلت في :

- الدراسة الأولى " سعد بن عميقان سعد الدوسري " توصل الى وجود علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي .

- الدراسة الثانية " تغريد زياد عمار " وخلصت الى أن هناك اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور) .

- الدراسة الثالثة " مكناسي محمد " توصل الى أن هناك علاقة ارتباطيه بين أبعاد التوافق المهني ومتغيرات الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل .

- الدراسة الرابعة " شيخي مريم " حيث خلصت الى أن هناك علاقة ارتباطيه بين مصادر طبيعة العمل الخاصة بالأستاذ الجامعي وجودة الحياة بمختلف مجالاتها .

- الدراسة الخامسة " كحلوش كهينة " تحققت من صحة الفرضية الثانية تمارس الضوضاء السائدة في وحدة الإنتاج بالمؤسسة الوطنية آثار سلبية على صحة العمال

أما القسم الثاني تناول خمس دراسات من الدراسات السابقة تدور حول موضوع البحث وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور الرضا الوظيفي وأبعاده كمتغير الدراسة التي تناولها الباحث ومثال ذلك ، دراسة كل من جبلي فاتح (2006) ، دراسة صادق سميح صادق القاروط (2006) ، ودراسة ايهاب محمود عايش الطيب (2008) ، دراسة أحمد يوسف أحمد اللوح (2008) ، دراسة ماجد فهد سعود القرشي (2010) .

ونلاحظ أن كل هذه الدراسات تشابهت من حيث الموضوع ، إذ أنها تركزت حول الرضا الوظيفي من جهة ، الا أن مجتمع البحث في كل الدراسات كان مختلف باختلاف طبيعة الدراسة .

أما من حيث الهدف فتتوعدت الدراسات في تحقيق أهدافها كل على حسب طبيعة الدراسة وفيما يتعلق بالمنهج فنجد دراسة (ايهاب محمود عايش الطيب) و (أحمد يوسف أحمد اللوح) و (ماجد فهد سعود القرشي) قد استخدموا المنهج الوصفي التحليلي بينما دراسة (جبلي فاتح) و (صادق سميح صادق القاروط) قد طبقوا منهج المسح بالعينة .

وأما عن الأدوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات قد استخدمت الاستبيان ما عدا دراسة " جبلي فاتح " قد استعملت الاستبيان ، والملاحظة ، والمقابلة . وهذه الأدوات طبقت على عينة عشوائية (طبقية ، بسيطة) .

وقد اختلف المجال الزمني للدراسات السابقة عن البحث الحالي ، فالدراسات السابقة الخاصة بمتغير الرضا الوظيفي أجريت في الفترة ما بين (2006 - 2010) بينما تم إجراء البحث الحالي خلال هذا العام 2017 .

وعليه فقد اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن أهداف البحث الحالي، إما بسبب اختلاف الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة عن الموضوع الذي ينصب عليه محور اهتمام الدراسة الحالية ، أو بسبب اختلاف مجتمع الدراسة .

3 - مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

- أهمية الموضوع : تتمثل في الجمع بين متغيرين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

- مكانتها من حيث الهدف : التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والتحقق من صحة الفرضيات والإجابة عن التساؤلات .

- المنهج المعتمد : المنهج الوصفي الارتباطي .

- الأداة : الاستبيان .

- العينة : عينة قصدية (العمال الدائمين) ببلديتي ورماس وكوينين - الوادي

خلاصة الفصل:

وفي الأخير لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الأسس المنهجية المتبعة في الدراسة، وذلك بتحديد إشكالية الدراسة وبناء الفرضيات، ومعرفة دوافع اختيار الموضوع وكذا أهداف وأهمية الدراسة ، ثم تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية مع تحديد أهم الدراسات السابقة حول الموضوع .

وعليه فإن الهدف من هذا الفصل هو توضيح الرؤى حول جوانب الموضوع وأهداف دراستنا له في الكشف عن الحقائق العلمية .

الفصل الثاني: ضغوط العمل

- تمهيد
- أولاً: مفهوم ضغوط العمل
- ثانياً: أنواع ضغوط العمل
- ثالثاً: مصادر ضغوط العمل
- رابعاً: عناصر ضغوط العمل
- خامساً: آثار ضغوط العمل
- سادساً: نظريات ضغوط العمل
- سابعاً: النماذج الرئيسية لضغوط العمل
- ثامناً: النتائج المترتبة على ضغوط العمل
- خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد أصبح موضوع الضغوط مجال اهتمام الكثير من الباحثين في فروع مختلفة من العلم أدى الى ظهور اتجاهات ونظريات متباينة في تحديد مفهوم الضغوط ، وكذا أسبابها وآثارها. وتعتبر ضغوط العمل جزءاً من الضغوط التي نالت اهتمام الكثير من العلماء ، وذلك نتيجة للآثار الناجمة عن هذه الضغوط على الفرد والمؤسسة ، والجدير بالذكر أن ضغوط العمل وآثارها الضارة لم تعد قاصرة على مهنة بعينها ، بل أصبحت شائعة في مهن عديدة ، وفي منظمات متنوعة ، لأن الظروف في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى العاملين ، وتختلف مستوى الضغط من مهنة الى أخرى ، ومن هذا المنطلق سوف أتطرق في هذا الفصل الى مفهوم ، وأنواع ، ومصادر ، ضغوط العمل ، والنظريات والنماذج المفسرة لها ، وصولاً الى النتائج المترتبة عليها .

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

تتمثل ضغوط العمل في الاستجابة العامة للأحداث أو المواقف التي يتعرض لها الانسان نتيجة عوامل نفسية أو مادية أو كلاهما ، تتضمن عملية ضغوط العمل الحالات التي يتفاعل فيها الموظف مع ظروف العمل الخارجية ، قد يتم ترشيح بعض الافراد لأعمال معينة نتيجة قدرتهم العالية على التعامل مع المواقف التي تمثل مصدرا للضغوط ، ويمكن تعريف ضغوط العمل على انها :

حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة وقدرات الفرد على الاستجابة لتلك المتطلبات.¹ ويعرف لوثانز ضغوط العمل على أنها الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة.²

وتعرف ضغوط العمل : هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور ، ومن أمثلة ضغوط العمل ما يسود المنظمات من ضغوط تنظيمية ناجمة عن البيروقراطية ، أو عدم المشاركة فيصنع القرارات ، وتعدد المستويات التنظيمية وغموض المستقبل الوظيفي ، ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموضه ، ومنها ايضا الضغوط المترتبة على ظروف العمل المادية.³

ثانياً : أنواع ضغوط العمل

حاول الباحثون تقسيم الضغوط الى انواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة ، من حيث الآثار المترتبة عنها ، ومن حيث الفترة الزمنية ، ومن حيث محور الضغوط ووفقا لمصادرها ، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها والأكثر شيوعاً.

ويمكن تقسيمها من حيث تأثيرها إلى نوعين هما :

. **الضغوط الإيجابية** : وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها ، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للتقدم أو للنقل الى موقع وظيفي أفضل ، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو ان يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة....الخ. وقد اوضح

1 - عادل ، محمد زايد . ادارة ضغوط العمل . جمهورية مصر العربية : كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2006 ، ص 1.
2 - معن ، محمود عياصرة . ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل . ط1 . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص107.
3 - فاروق ، عبده فليح . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . ط1 . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005 ، ص305.

بعض الكتاب الحاجة الى ضغوط مثالية للوظيفة حيث ان الهدف من ايجاد وظيفة فعالة للضغوط هو انها تستخدم كمنبه او كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة الى تقليل حدة وأثار هذه المشاكل وقد اوضح فوريس المؤثرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الايجابية التي تحدث بين الموظفين:¹

. ارتفاع حجم النشاط وقوته

. زيادة الدوافع

. تعلم الهدوء وعدم الانفعال

. القدرة على الادراك وتحليل المشاكل

. زيادة القدرة على التصرف

كما تعد الضغوط الإيجابية ضرورية لكل الأفراد وخاصة متخذي القرار في المنظمات لتحقيق أكبر قدر من النجاح في حياتهم ولتحفيزهم لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء ، وتتميز هذه الضغوط أنها مفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها حيث تشجع على النجاح وتعطي الفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج ورفع فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية .²

. **الضغوط السلبية** : وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على الصحة النفسية للإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.³

والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب " عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة فينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل (تعرضه لبعض أعراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور ... الخ) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها) .

1 - محمد ، الصيرفي . الضغط والقلق الإداري . الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 51 .
2 - مبارك بن فالح ، بن مبارك الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . 2010 ، ص 19 ، 20 .
3 - علي بن حمد ، بن سليمان النوشان . " ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية . 2003 ، ص 14 .

إن مساعدة المدير لمرؤوسيه على التكيف مع الضغوط يؤدي إلى زيادة فاعلية الأفراد في الأداء ، كما يترتب عليه زيادة حجم الضغوط التي يعتبرها الفرد إيجابية .. وقد بين أحد الكتاب أن هناك ثلاثة مناطق للضغوط التي يتعرض لها الفرد هي ¹:

الجدول رقم (01): يوضح مناطق الضغوط

مرتفع جدا	منطقة الضغوط السلبية المرتفعة
حجم الضغط	منطقة الضغوط الإيجابية
منخفض جدا	منطقة الضغوط السلبية

المصدر: محمد، الصيرفي. الضغط والقلق الإداري ، مرجع سابق، ص 53

كما قام عبد الرحمان بن أحمد الهيجان بتوضيح الفرق بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية للتعرف على الإيجابيات والسلبيات لكل منهما الجدول التالي يبين الفرق ² :

الجدول رقم(02): يوضح الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1 . تسبب انخفاض في الروح المعنوية	1 . تمنح دافعا للعمل
2 . تولد ارتباكا	2 . تساعد على التفكير
3 . تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3 . تحافظ على التركيز على النتائج
4 . الشعور بالأرق	4 . النوم جيدا
5 . الإحساس بالقلق	5 . تمنح الإحساس بالمتعة
6 . تؤدي بالشعور بالفشل	6 . تمنح الشعور بالإنجاز
7 . تسبب للفرد الضعف	7 . تمد الفرد بالقوة والثقة
8 . التشاؤم من المستقبل	8 . التفاؤل بالمستقبل

المصدر: فتيحة، بن زروال . الإجهاد على مستوى المنظمة . مرجع سابق، ص 36.

¹ - محمد ، الصيرفي. مرجع سابق . ص 53.

² - فتيحة ، بن زروال . " الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة " . دراسات نفسية وتربوية ، عدد 04 ، (جوان 2010) : ص 139 .

تقسم أنواع الضغوط الى عدة مجموعات حسب مسبباتها وهي كالاتي :

- ضغوط ناتجة عن الأدوار :

- عدم وضوح الدور للموظف والآخرين . تعدد وتضارب الأدوار . عدم التأييد من جانب الإدارة .

- ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل :

- عدم ملائمة طبيعة العمل . عدم ملائمة مكان العمل . الصراع على الحوافز والترقيات .
نوع الوظيفة ومتطلباتها .

- ضغوط ناتجة عن العلاقات :

- مع الرؤساء و مع المرؤوسين . مع الزملاء في العمل . ضعف التعاون بين الزملاء .

- ضغوط ناتجة عن الجانب التنظيمي :

- عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات . عدم توازن في توزيع السلطات
- غياب المشاركة . سوء الاتصالات . عبء ساعات العمل ¹ .

ثالثا : مصادر ضغوط العمل

يقصد بمصادر ضغوط العمل العوامل المسببة له ويشار اليها بالإنجليزية stressors ويعرفها بيهر (1987) على أنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب الإجهاد strain ، وتتعدد مصادر ضغوط العمل لدراستها وتفسيرها تحتاج الى تصنيف أو تقسيم وصنفت وفق العديد من الأسس والمحاور ، والجدير بالذكر أن هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني وإنما يختلفون في كيفية تصنيفها ² .
وبين السويلم أن مصادر ضغوط العمل تتمثل في التالي :

1 - الضغوط المترتبة عن العمل : هي الضغوط التي يكون مصدرها العمل مثل: الطلب من الموظف بأن ينجز عمل كبير في وقت محدد أو تغيرات في سياسة المنظمة أو غيرها .

1 - خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر . الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل . ط1 . القاهرة : دار الكتب المصرية ، 2012 ، 2013 ، ص ص 15 ، 16 .

2 - فتيحة ، مزباني . " أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي " أطروحة دكتوراه . جامعة الجزائر . الجزائر ، 2007 ، ص 250 .

2 - الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل : هي الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل وليس لها علاقة بالعمل ، مثل الزواج المرض ، متطلبات اشباع الحاجات الضرورية وغيرها ¹.

وقد قسم الخضيرى الضغوط وفقا لمصادرها الى :

1 - مصدر داخلي للضغط : يكون داخل المنظمة ، بحيث يشمل الضغوط الناتجة عن العاملين ونظام العمل واللوائح والنظم الداخلية .

2 - مصدر خارجي للضغط : ويكون من البيئة المحيطة بالمنظمة والأجهزة والتنظيمات المختلفة .

3 - مصدر ذاتي للضغط : ويكون مرتبط بالفرد ذاته ².

ويبين فوزي شعبان مذكور مصادر الضغوط في الوظيفة والتي تتعدد مصادرها لتشمل:

1- طلبات الوظيفة حيث تتعرض بعض الوظائف بصورة أكثر من غيرها للأحداث الضاغطة.

2- تعارض الدور حيث أن الضغوط تأتي من تعارض للطلبات على الوظيفة الواحد.

3- غموض الدور وهذا يحدث عندما يكون الأفراد غير متأكدين من أحداث أو أمور مثال نطاق مسؤولياتهم أو المتوقع منهم وكيفية تقسيم أوقاتهم بين مختلف الواجبات الوظيفية.

4- زيادة أو قلة العبء مع ملاحظة أن هناك نوعين لزيادة عبء العمل إحداهما كمي والآخر نوعي فالأول يحدث لاعتقاد العاملين بأنهم يفتقدون المهارة والقدرات المطلوبة لأداء الوظيفة المحددة.

كذلك يتبنى أن عبء العمل المنخفض يؤدي للضجر والملل وهو قد يكون كمي أو نوعيا، فالعمل المتدني الكمي يشير للشؤم الناتج عن أداء أعمال قليلة مع وجود متسع من الوقت أما عبء العمل المتدني النوعي فيشير إلى غياب الوقف الفعلي المصاحب لكثير من الأعمال الروتينية والوظائف المتكررة.

5- المسؤولية عن الآخرين حيث يكون الشخص مسؤولا عن الاتصالات والتحفيز والعقاب والمكافأة واتخاذ القرارات والتوسط في الخلافات ...إلخ.

¹ - السويلم ، أسامة عبد الرحمان . " الآثار النفسية والاجتماعية لضغوط العمل " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الامنية . الرياض ، 2000 ، ص 16 .

² - محسن أحمد ، الخضيرى . الضغوط الادارية . القاهرة : مطبعة الاطلس ، 1991 ، ص 71 .

وكلها طلبات تساهم في العبء الاجمالي الملقى على المدير أو الرئيس.
6- الافتقاد إلى التأييد الاجتماعي في العمل.¹

رابعاً: عناصر ضغوط العمل:

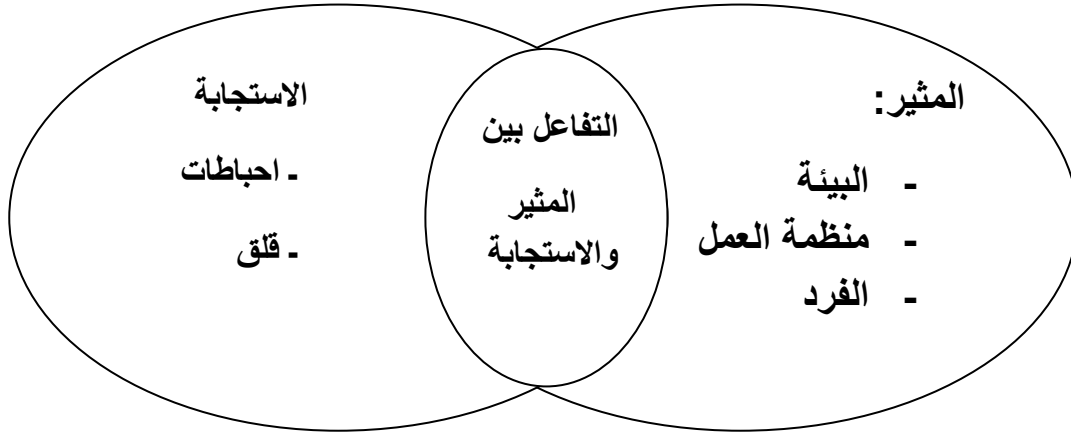
قد بين والاس و سيزلاحي أن الضغوط تجارب داخلية تختلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية(المنظمة أو الشخص) عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل في :

1- عنصر المثير: ويمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والاحباط.

3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.² وتحتوي الضغوط المهنية على عناصر متعددة تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة مثل الجامعة أو الكلية أو القسم الأكاديمي ، ويوجد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط المهنية ويحددها الشكل الآتي:

الشكل رقم(01): يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر: سيزلاحي ، ووالاص . مرجع سابق ، ص 180.

- والمثير هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط. أما الاستجابة فتتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية

¹ - فوزي شعبان ، مذكور . مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار السلبية والايجابية الناجمة عنها . القاهرة : جمهورية مصر العربية ، 2006 ، ص ص 6 ، 7 .

² - سيزلاحي ، ووالاس اندرو . السلوك التنظيمي والأداء . الرياض : معهد الادارة العامة ، 1991 ، ص 112 .

والسلوكية تجاه الضغط ، وتتمثل في الاحباط أو القلق أو التكيف . بينما يشير العنصر الثالث إلى التفاعل الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات ¹.

- خامسا: آثار ضغوط العمل:

1- آثار ايجابية: إذا كانت الضغوط التي يتعرض لها الفرد من النوع المعقول الصحي، ينتج عن ذلك عدد من الآثار الايجابية وتتمثل فيما يلي: التعاون وتظافر الجهود لحل المشكلات ،التنافس البناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية. وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز وانخفاض الغياب والتأخير ومعدل دوران العمل، وزيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل والحلول المبتكرة للمشكلات وجودة الأداء ، وتقوية الشعور بالانتماء والولاء، وصقل القدرة على الحكم والتقدير.

2- الآثار السلبية: وأما إذا تعدت الضغوط المقدار الصحي المرغوب فإنها تسبب العديد من الآثار السلبية يضعها كوكز كما يلي:

- **آثار شخصية:** كالإحباط والتوتر والملل واللامبالاة والقلق والاكتئاب والاجهاد والعصبية والوحدة والشعور بالذنب .

- **آثار سلوكية:** مثل سهولة الاستثارة والضحك العصبي ، والمتاعب العاطفية ،وفقدان الشهية أو الإسراف في الأكل ، والتدخين والتعرض للحوادث ،والرعشة، وضعف الأداء .

- **آثار ذهنية:** الحساسية للنقد، والشروذ للنسيان وفقدان القدرة على التفكير والتركيز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات .

- **آثار جسمية:** كزيادة ضربات القلب، وصعوبة التنفس وارتفاع ضغط الدم ، والتهاب المفاصل.

- **آثار تنظيمية:** كزيادة معدل الحوادث، وانخفاض الانتاجية، ونقص الرضا الوظيفي، والغياب وارتفاع معدل دوران العمل، وسوء المناخ التنظيمي.²

- **آثار نفسية واجتماعية:** وتشمل التدخين والادمان والانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الاخلاقي ³.

¹ - فاروق ، عبده فليبه . مرجع سابق . ص 306 .

² - عبد الرحمان ، توفيق . منهج المهارات الاشرافية - مواجهة ضغوط العمل . ط3 . القاهرة : خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة ، 2004 ، ص ص 24 ، 25 .

³ - محمود فتحي ، عكاشة . علم النفس الصناعي . الاسكندرية : مطبعة الجمهورية ، 1999 ، ص 91 .

وقد يؤدي الضغط الى عواقب نفسية وقد يتضمن هذا القلق والاحباط والفتور واحترام منخفض للذات والعدوان والاكئاب¹.

- آثار صحية: حيث ان تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل قد يصاب بأمراض صحية خطيرة مثل: الحزن و الكآبة، صعوبة التركيز في العمل، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على تحمل الاجهاد ، الأرق وعدم القدرة على النوم ، فقدان الشهية .²

- آثار إدراكية: وتظم عدم القدرة على اتخاذ قرارات سريعة التركيز المحدود ، القدرة الإنتباهية القصيرة ، الحساسية الزائدة تجاه الانتقادات ، الانغلاق العقلي.³
ولقد استعرض(العميان،2004) نوعان لآثار ضغوط العمل وهي:

إيجابية وسلبية ، ويرى بعض الباحثين أن لضغوط العمل آثارا ايجابية إلى جانب الآثار السلبية مثل التحفيز على العمل ، وزيادة تركيز الفرد على العمل ، ونظرة الفرد إلى عملية تمييز ، والتركيز على نتائج العمل والمقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والشعور بالمتعة والانجاز والنظر للمستقبل بتفاؤل. وقد صنف العميان الآثار السلبية إلى:

أ- آثار ظاهرة على الفرد: حيث يغير عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتتمثل في:

1- آثار سلوكية: مثل المعاناة من الأرق واستخدام المهدئات والعدوانية والتخريب وغيرها.

2- آثار نفسية: وهي حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين.

3- آثار جسدية: ويؤدي تزايد الضغوط على الفرد آثار سلبية على سلامته البدنية فيعاني من الصداع وقرحة المعدة والسكري.

ب- آثار الضغوط على المنظمة: وتتمثل في زيادة التكاليف المالية والناجمة عن تكلفة التأخر عن العمل والغياب وتشغيل عمال اضافيين وغيرها وتدني مستوى الانتاج

1 - عادل بن صلاح ، بن عمر عبد الجبار . مرجع سابق ، ص 201 .

2 - محمود فتحي ، عكاشة . مرجع سابق ، ص 91 .

3 - فوزي شعبان ، مذكور . مرجع سابق ، ص 9 .

وانخفاض جودته وانخفاض الروح المعنوية وعدم الرضا الوظيفي والشعور بالفشل وغيرها كثيرة.¹

سادساً: نظريات ضغوط العمل :

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها و انطلقت منها على اساس أطر فيسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية . كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها . فنظرية (سيلبي) قد اختلفت عن تفسير الضغوط في كل من نظرية (سبيلبرجر وموراي) فقد اتخذ (سيلبي) من استجابة الجسم الفيسيولوجية أساساً على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط ، بينما (سبيلبرجر) اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي للتعرف على وجود الضغط ، أما (موراي) فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي، ومن هنا كان منطقياً أن تختلف النظريات فيما بينها أيضاً في مسلمات الإطار النظري لكل منها وهو ما يتضح من العرض التالي:²

1- نظرية هانز سيلبي:

يعتقد أن ردود فعل الفرد للأحداث الضاغطة تتبع نمطا متسعا أطلق عليه (هانز سيلبي) زملة أعراض التكيف العام الذي يتكون من ثلاث مراحل:

- استجابة الانذار: وهي تبدأ بوجود صدمة يتعرض لها الفرد وتكون مقاومته فيها منخفضة يتلوها صورة صدمة مضادة حيث تصبح ميكانيزمات الدفاع الفيسيولوجية الداخلية نشطة ويمكن أن تكون زيادة النشاط ملحوظة في هذه المرحلة.
- مرحلة المقاومة: وهي مرحلة التكيف لأقصى درجة حيث يتمكن الفرد من العودة الى حالة التوازن ، ولكنه اذا طال أمد بقاء الموقف الضاغط على الفرد فإن ميكانيزمات الدفاع لا تستطيع المواصلة وتتوقف ويلي ذلك انتقال الفرد الى المرحلة الثالثة.
- مرحلة الانهك : حيث يصبح الفرد عاجز عن التكيف والاستمرار في المقاومة وهنا تنهار الدفاعات الهارمونية والتعرض الزائد للضغوط يؤدي الى تفكك الكائن الحي إلى الدرجة التي قد ينتج عنها الموت.³

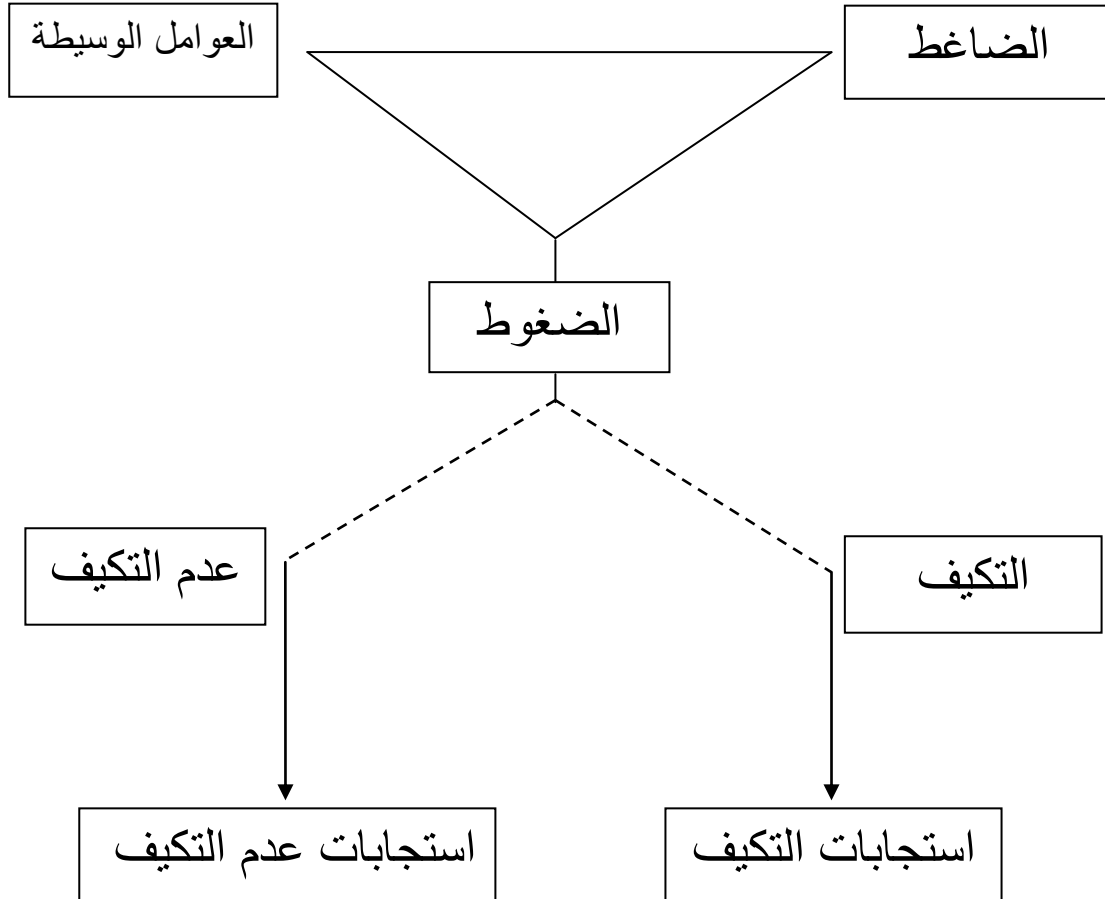
1 - العميان ، محمود سلمان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . ط 2 . دار وائل للنشر ، 2004 ، ص ص 139 ، 140 .

2 - فاروق ، السيد عثمان . القلق وإدارة الضغوط النفسية . ط 1 . القاهرة : دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، 2001 ، ص 98 .

3 - أحمد عبد الجواد ، تعيلب . الاضطرابات النفسية والضغط وعلاقتها بحياة المسنين . الجزائر : دار أطفالنا للنشر والتوزيع ، 2016 ، ص ص 53 ، 54 .

- **مرحلة الاجهاد:** وهي مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت ، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها امراض التكيف ،ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:¹

الشكل رقم(02) : يوضح تخطيط عام لنظرية سلي



المصدر: مرجع نفسه ، ص 98 .

2- نظرية سييلبرجر: تعتبر نظرية (سييلبرجر) في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ، ويقول أن للقلق شقين :

سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقفى يعتمد على الظروف الضاغطة (سييلبرجر) 1972 وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط وقلق الحالة ،ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق

¹ - فاروق ، السيد عثمان . مرجع سابق ، ص 98 .

كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق اصلا. وفي هذا الاطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها. ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت ،انكسار ، اسقاط) وتستدعي سلوك التجنب¹.

ويرى (سبيلبرجر) أن الضغط يلعب دورا هاما في الاختلافات على مستوى الواقع وكل حسب إدراكه للضغط. فضلا عن أنه صاغ نظريته في الضغط والقلق والتعلم وهو يؤكد على أن النظرية الشاملة يجب أن تأخذ اعتبارها العوامل التالية:

طبيعة أهمية الضغط في المواقف المختلفة ، قياس مستوى شدة القلق الناجم عن الضغط في المواقف المختلفة، توفير السلوك المناسب للتغلب على حالات القلق الناتج عن الضغط في مختلف المواقف، توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية التي يستخدمها الأفراد الذين تجرى عليهم تجارب التعلم للتخفيف من حالة القلق، وتعتبر نظرية (سبيلبرجر) من أهم النظريات التي ألفت الضوء على القلق في التعرف على تعرض الشخص لضغط أم لا و التعرف من خلاله على شدة هذا الضغط بدرجة القلق التي يعاني منها الشخص.²

3. نظرية موراي:

يعتبر (موراي) أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ، ويميز (موراي) بين نوعين من الضغوط هما :

أ - **ضغط بيتا Stress Beta** : ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد.

ب - **ضغط ألفا Stress Alpha**: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما يلي:

ويوضح(موراي) أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة ، أما

¹ - لعجايلية ، يوسف . " مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية " رسالة ماجستير . بسكرة ، 2014 ، 1015 ، ص 56 .

² - أحمد عبد الجواد ، تعيلب . مرجع سابق ، ص ص 56 ، 57 .

عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا .¹

4- نظرية التقدير المعرفي ريتشارد لازاروس :

يعتبر عالم النفس الامريكي (ريتشارد لازاروس) مؤسس نظريات الضغط النفسي الحديث التي تنطلق من الموقع الانساني الخاص أو المميز في البيئة ، فهو ينظر إلى الضغط النفسي على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ، فالفرد عندما يواجه موقفا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه فالخطورة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة ، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار .²

وتوضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون الإدراك التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية ، بيئية واجتماعية .

وتحدد هذه النظرية أن الضغوط تنشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك الى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين :

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في المواقف وهذا ما

يوضحه الشكل الموالي :³

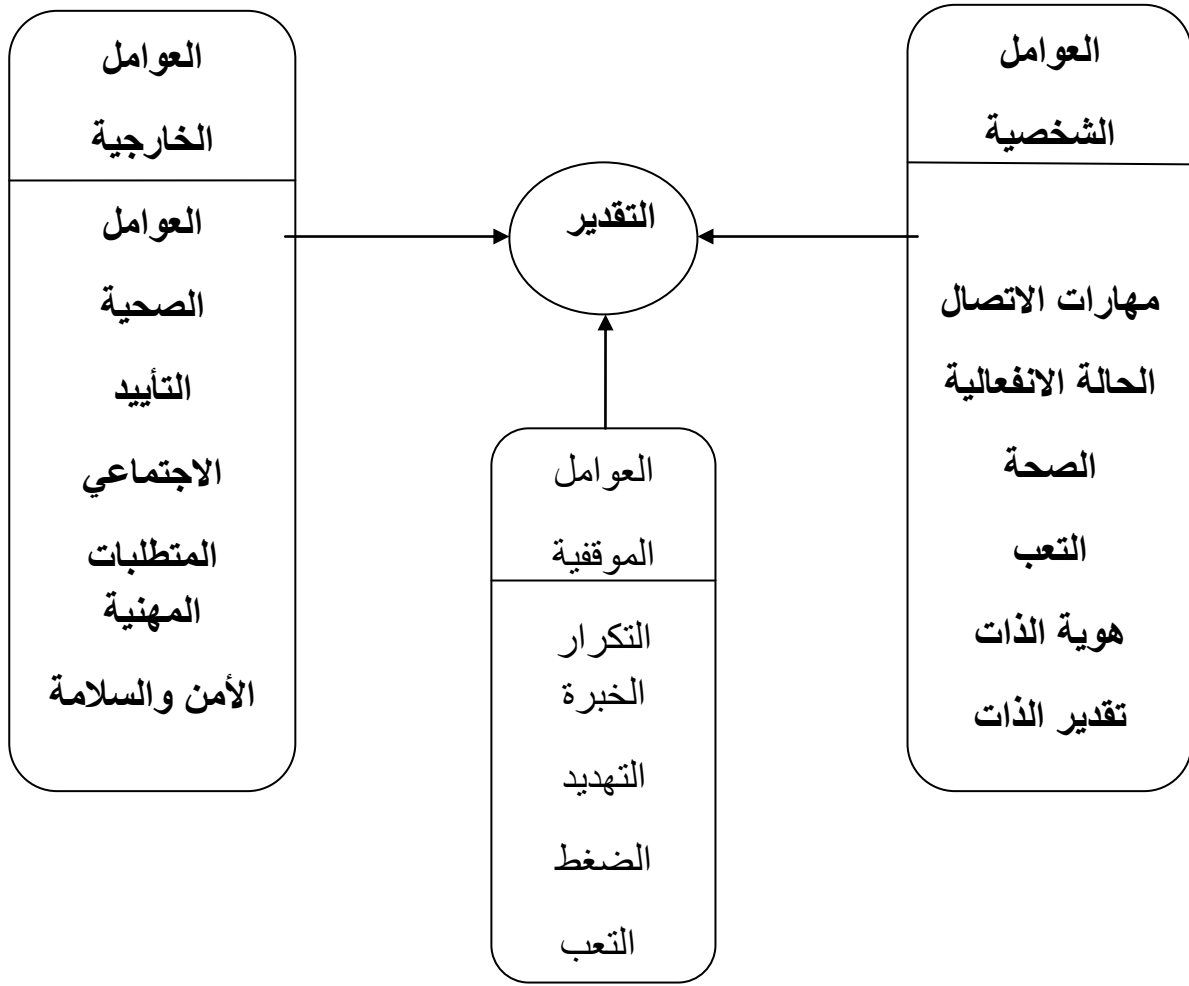
1 - فاروق ، السيد عثمان . مرجع سابق ، ص 100.

2 - أحمد عبد الجواد ، تغليب . مرجع سابق ، ص 57 .

3 - طه عبد العظيم حسن ، وسلامة عبد العظيم . استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية . عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع ،

2006 ، ص 58 .

الشكل رقم (03): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط .



المصدر: فاروق ، السيد عثمان . مرجع سابق ، ص 101.

- سابعا: النماذج الرئيسية لضغوط العمل :

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

1- نموذج الأعراض العامة للتكيف لسيلي 1974:

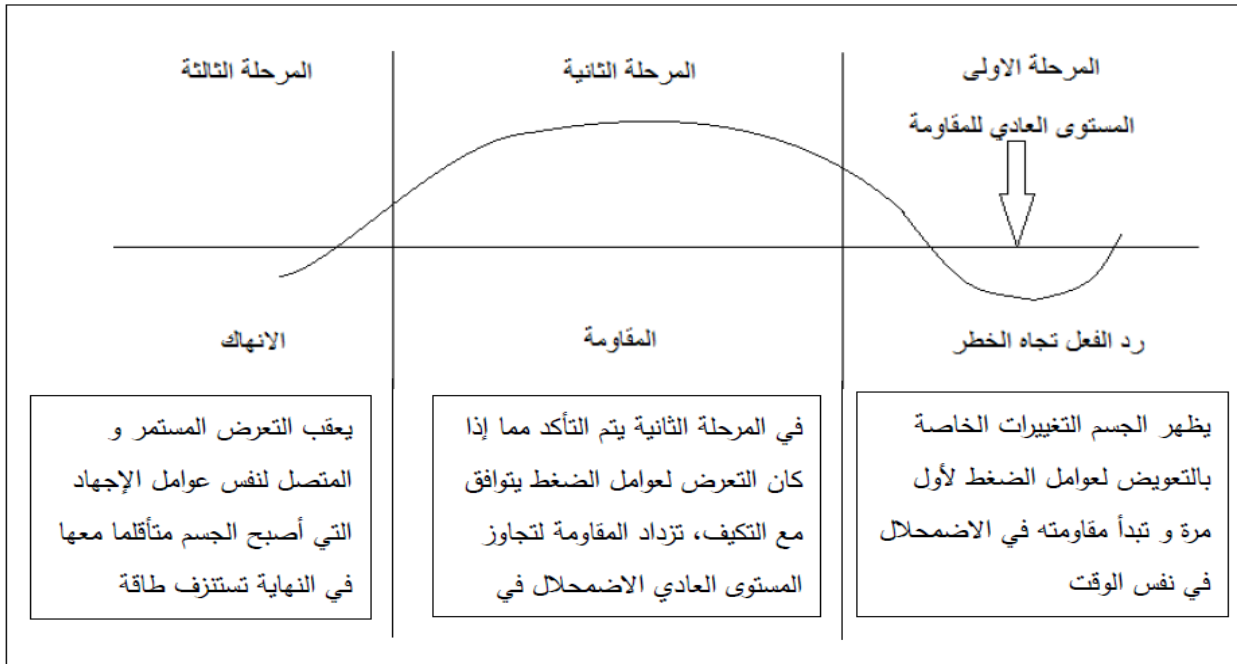
ويعد من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل وظهر هذا النموذج على إثر الدراسات التي أجراها (سيلي) عام 1974 م ، حول الاستجابة النفسية للمرضى وكشفت أن هناك سلسلة متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها وأطلق (سيلي) عليها الأعراض العامة للتكيف .

فقد وضع (سيلي) في نموذجهِ تصور لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط ، وأن تلك الردود لا تحدث في وقت وإنما تمر في ثلاث مراحل متميزة حددها بما يلي :

- الإنذار أو التنبيه للخطر .
- المقاومة .
- الانهك .

فتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للسّم لحالة الضغط التي يتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الانسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض ، وكلما زادت حالة الاجهاد أو الضغط ، انتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والارهاق مما يشير الى مقاومة الفرد للضغط ، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والمعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام ، وأخيرا يحل الارهاق حينما تنهار المقاومة ومن هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم و الاطار التي تشكل تهديد مباشر للفرد والمنظمة على السواء.¹

الشكل رقم 04 : يوضح الاعراض العامة للتكيف



المصدر: مرجع نفسه ، ص 181 .

¹ - اندروجي سيزلاقي ، مارك جي والاص . السلوك التنظيمي وتقييم الأداء . الرياض : معهد الادارة العامة ، 1991 ، ص 180 .

2- نموذج الموائمة بين الفرد والبيئة 1974:

اقترح كل من (فرانش) و (روجر زوكوب) هذا النموذج عام 1974 على إثر الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة (ميتشيغان) ، و يشير هذا النموذج الى وجود نوعين منعدم الموائمة بين الفرد والبيئة ، قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين وهما :

1- عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافئات المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها .

2- عدم تطابق قدرات الفرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل .

ويشير النموذج إلى أن الموائمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات ، وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد ، والكيفية التي يتم بها انجاز تلك الأعمال والوقت المخصص لإنجازها ، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية وعليه فإن بؤرة هذا النموذج هي العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام وإدراكه لقدراته على اكمال هذه المهمة ولما لديه من حافز على اكمالها والافتراض في هذا النموذج هو أن مشاعر الضغط لا بد أن تزداد عند اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة .¹

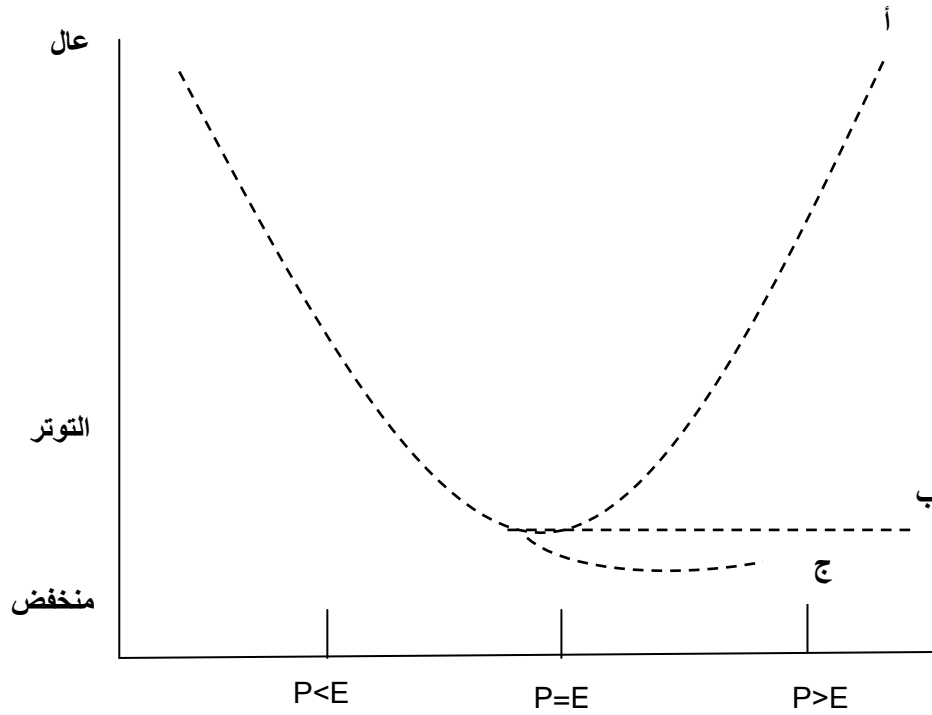
كما يميز هذا النموذج بين ما يسمى بلا موائمة الذاتية و الموضوعية يشير النوع الاول (اللاموائمة الذاتية) الى الفرق بين نظرة الشخص لنفسه ونظرته الى المحيط ، مثلا يشعر الفرد بالنقص في القدرات التي يتطلبها موقف العمل (ربما تكون لديه رغبة التقدم في سلك المهنة التي يمارسها والتي لا يمكن تحقيقها)

أما النوع الثاني من اللاموائمة الموضوعية ، يشير الى التباين بين الحالة الراهنة للشخص المهني والخصائص الموضوعية لمواقف العمل ، والذي عادة ما يشار الى هذا النوع بالشخص الموضوعي و المحيط الموضوعي ، فمثلا يمكن أن يكون هناك فرق بين المستوى المطلوب بالنسبة للرقن على الآلة وسرعة الرقن الفعلية في منظمة ما ، ويمثل الشكل التالي لنموذج بين الفرد وبيئته .²

1- سعد ، الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية . 2005 ، ص 40 .

2- مصطفى ، بوزاوة . الضغط المهني لدى المشرفين واستراتيجيات مواجهته . ط 1 . الجزائر : منشورات دار قرطبة ، 2014 ، ص 40 .

الشكل رقم 05: يوضح الموائمة بين الفرد والمحيط



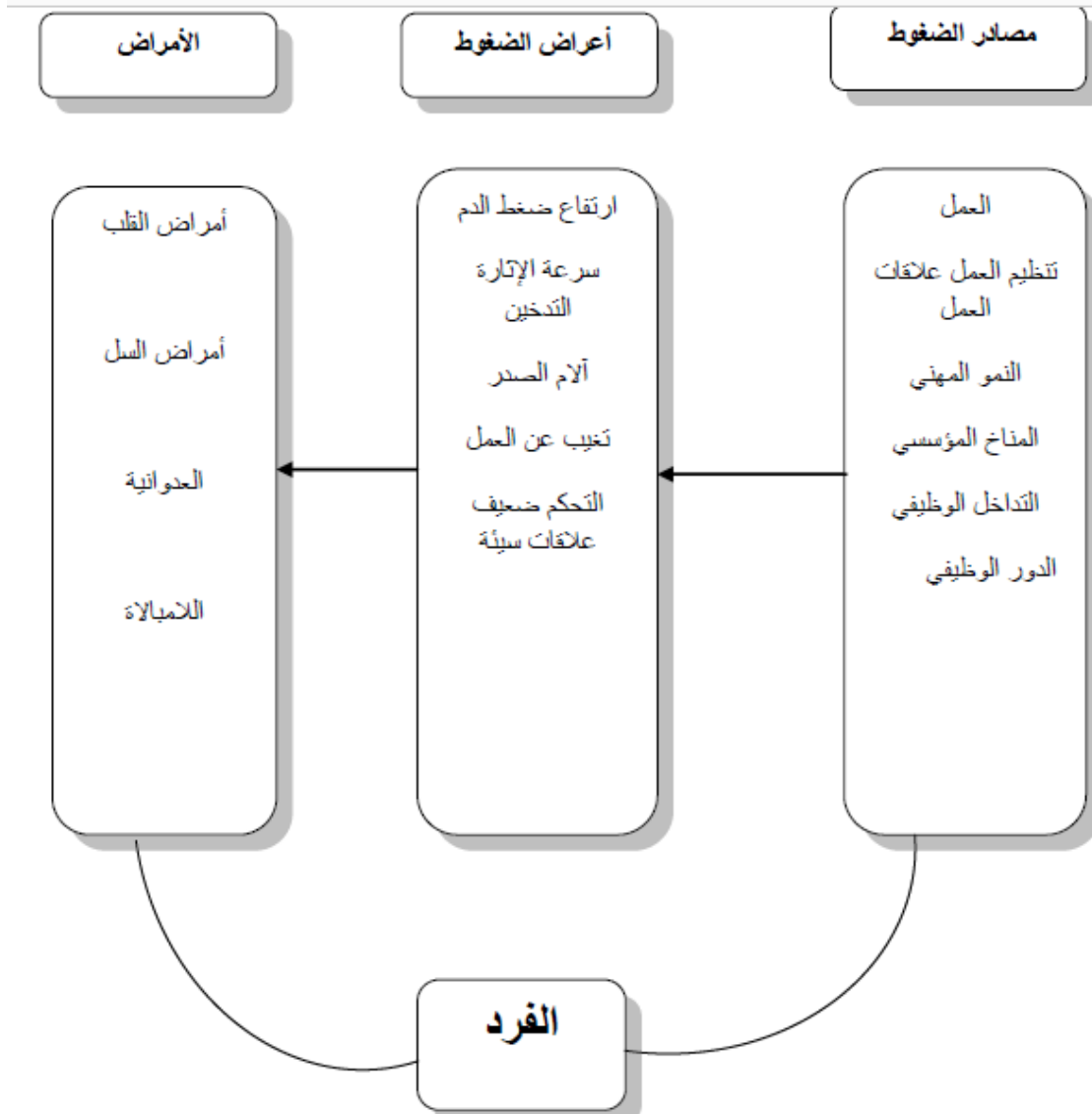
المصدر: مصطفى ، بوزواوة . مرجع سابق ، ص 40.

3- نموذج مارشال 1979 :

في هذا النموذج يحدد (مارشال) العوامل المسببة للضغط في العمل ، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي في النهاية إلى أمراض القلب ، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ويمكن رصد نموذج (مارشال) في الشكل التالي¹

¹ - سعد ، الدوسري . مرجع سابق ، ص 41 .

الشكل رقم(06): يوضح نموذج مرشال للضغط



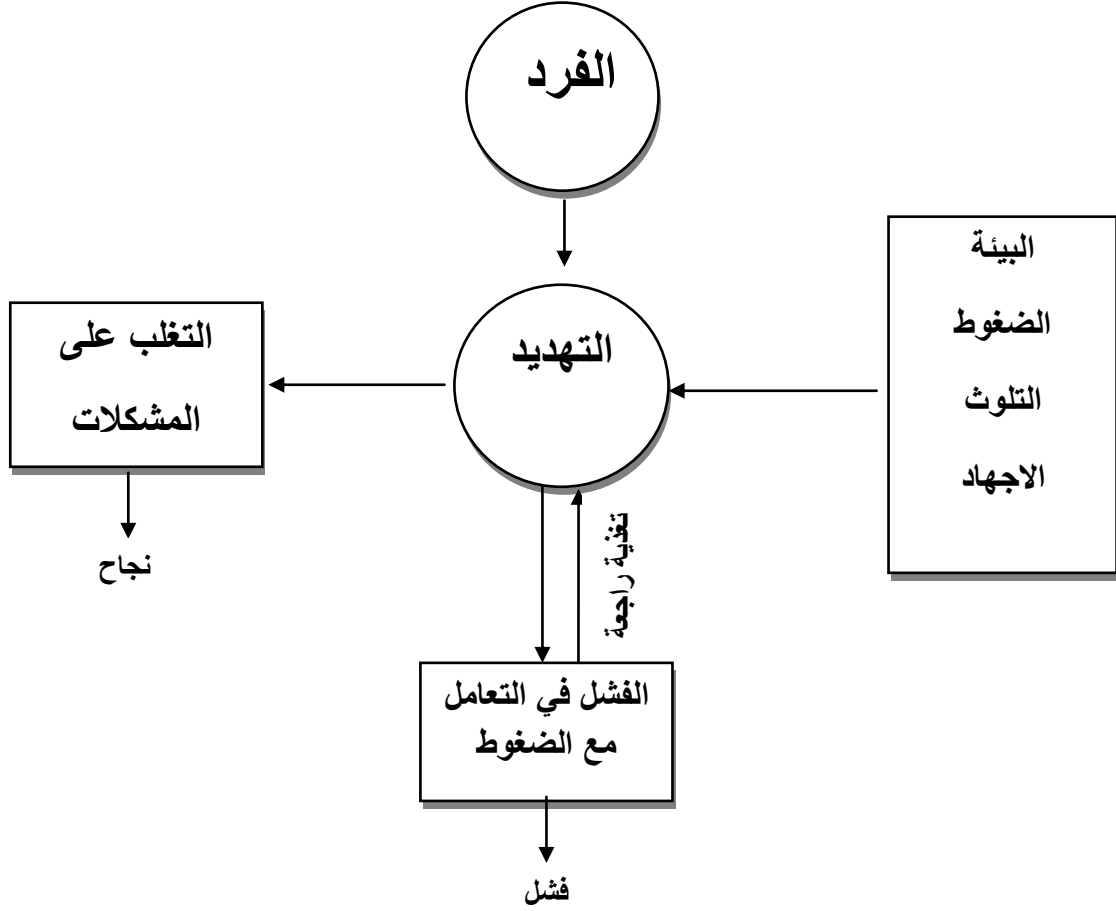
المصدر: لعجايلية ، يوسف . مرجع سابق ، ص 43 .

4- نموذج كوبر 1979 :

يوضح (كوبر) أسباب وتأثير الضغوط على الفرد ، ويذكر (كوبر) أن بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغط مما يؤدي الى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي الى بعض الأمراض مثل

امراض القلب والأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات ويمكن رصد نموذج كوبر في الشكل التالي:¹

الشكل رقم (07): يوضح نموذج كوبر بيئة الفرد كنموذج للضغط

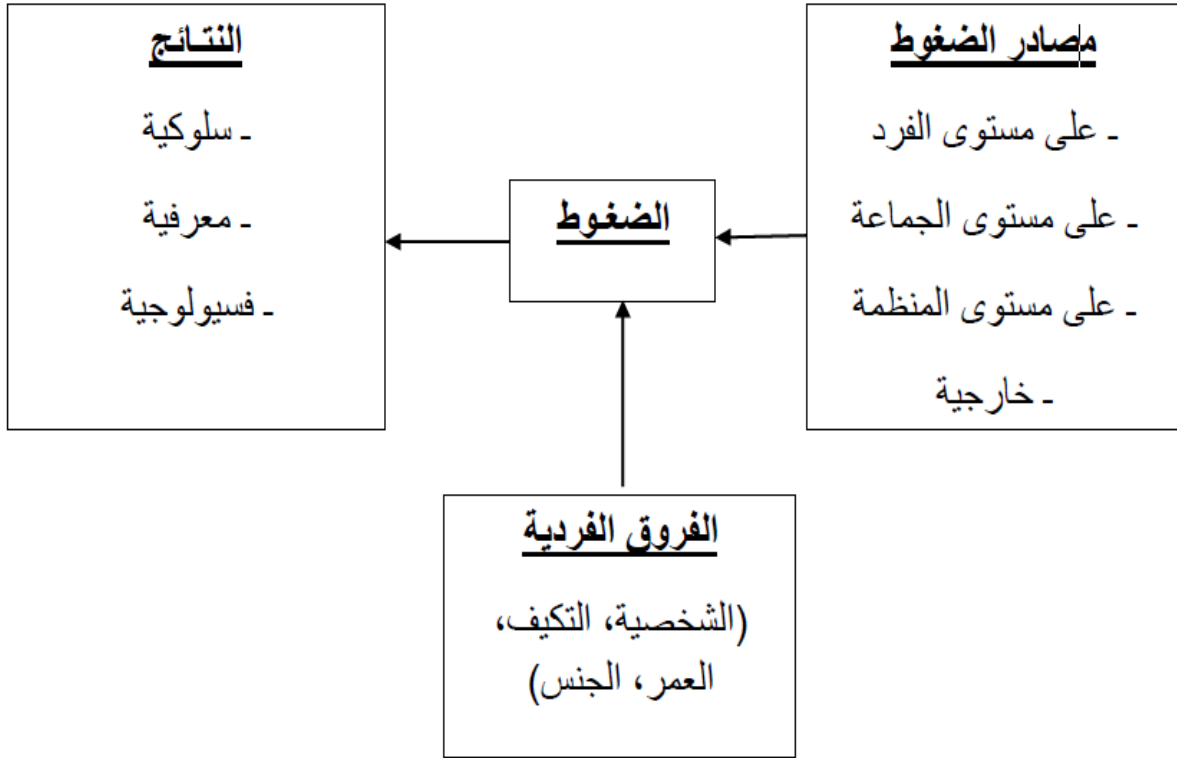


المصدر: مرجع نفسه ، ص 103 .

¹ - فاروق ، السيد عثمان . مرجع سابق ، 103 .

5- نموذج كرايتر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل 1979:

الشكل: رقم (08): يوضح نموذج كرايتر وكينيكي



المصدر: عبد الغني ، طاهري . "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" . رسالة ماجستير . جامعة بسكرة . 2008 ، ص 27 .

حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية الداخلية (عمل الفرد، والجماعة ، والمنظمة) والخارجية (الاضاع الاقتصادية ، والاسرية ، ونوعية الحياة وغيرها ..) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها ، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة¹.

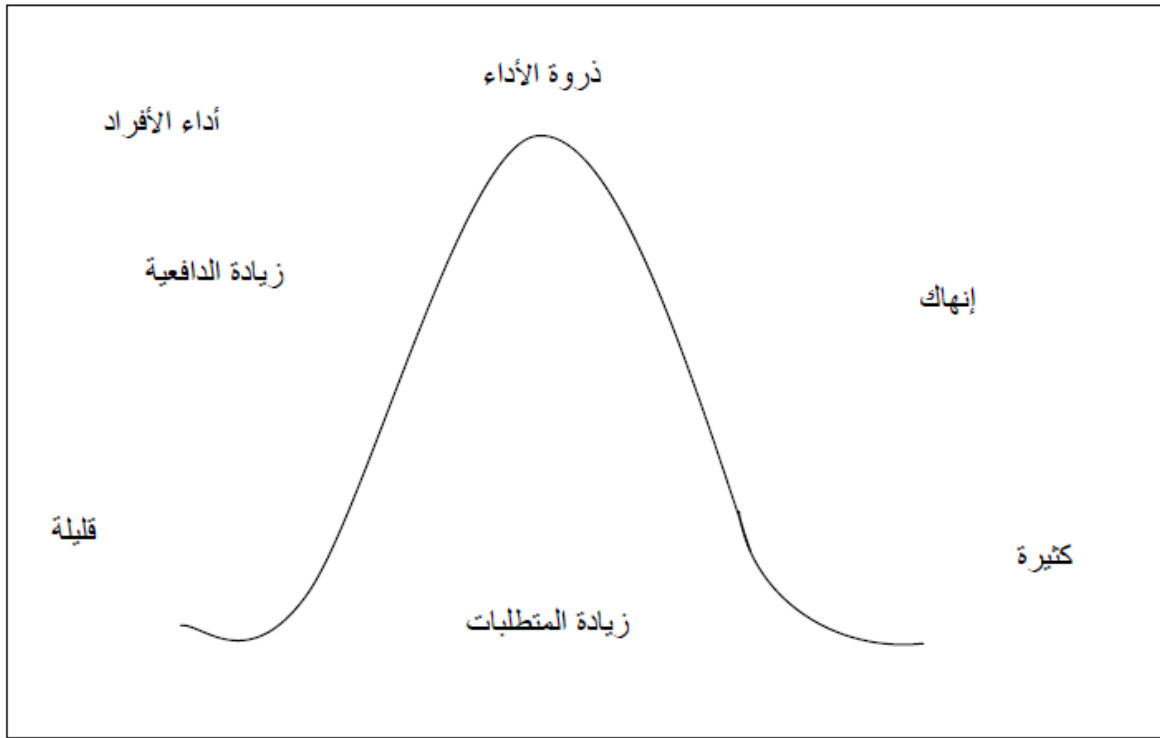
6 - نموذج هب :

لقد اهتم (هب) بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل ، وفي هذه النظرية أكد (هب) أن العمل ذا المتطلبات القليلة

¹ - خضير ، كاضم وآخرون . السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة . ط 1 . عمان : اثناء للنشر والتوزيع ، 2009 ، ص 287 .

يؤدي الى الملل حيث ان الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي الى مستوى عال من القلق ، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدراته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد الى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل ، وبالتالي تؤدي الى الانهك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والاثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء ، ويمكن رصد نموذج (هب) في الشكل :

الشكل رقم (09) : يوضح نموذج "هب" في الضغوط



المصدر: فاروق ، السيد عثمان . مرجع سابق ، ص 104 .

ثامنا : النتائج المترتبة على ضغوط العمل

1- النتائج المترتبة على مستوى الفرد :

أ- الحالة الصحية: تسمى الضغوط بالقاتل الصامت وتكون وراء مشكلات الصداع واصابات المعدة وامراض القلب او التهاب المفاصل

- الصداع : يعتبر مرض الصداع واحدا من أهم الامراض وأكثرها شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغط ، إذ أنه ينشأ عن عوامل نفسية تؤدي الى اضطرابات في

الجهاز الدوري للفرد وتقود بدورها الى الصداع ، وذلك أن الشخص الذي يصاب بالصداع بصفة مسامرة غالبا ما تحدث أن تجتمع عليه وتتراكم مجموعة من الضغوط لا يستطيع تحملها وحينئذ تؤثر هذه الضغوط على الأوعية الدموية في الرأس ، فتمتد و تؤدي الى توتر عضلات الوجه والرأس ويتبع ألم الصداع .¹

- أمراض القلب : إن الأسباب الأكثر توتر لهذه الأمراض هي : ارتفاع ضغط الدم ، الافراط في تعاطي المخدرات ، وكذا زيادة الكولسترول ، وقد تبين في حالة الضغط يظهر بعض الأشخاص أكثر استعداد وقابلية من غيرهم للاضطرابات القلبية حيث يستجيبون للضغوط بالعدوانية .²

ب- الحالة النفسية : نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي ، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع في مزاجه وانفعالاته ، ولديه تقدير منخفض للذات ، غير راضي عن عمله ، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله .

ومن أهم هذه العواقب النفسية نجد :

- القلق : ويعتبر واحدا من الاستجابات الأكثر شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون من ضغوط العمل ، ويمكن وضعها أنها حالة انفعالية غير سارة تثيرها مواقف ضاغطة وترتبط بمشاعر ذاتية من التوتر والخوف .

وهي وسيلة تمكن الفرد من التعبير عن غرائزه المكبوتة والمشاعر الضاغطة.³

2- النتائج المترتبة على مستوى المنظمة :

أ- عدم الدقة في القرارات وتنعكس في :

ادراك متخذي القرار لمحدودية معلوماتهم وعدم قدراتهم على تحليل المشكلات ، الخوف من النتائج المترتبة على القرار ، اتخاذ قرارات غير سليمة ، تجنب اتخاذ القرارات .

ب- التكاليف المالية وتنقسم الى :

- تكاليف مباشرة: وتضم تكلفة التأخر عن العمل ، تكلفة الغياب عن العمل ، تكلفة التوقف عن العمل ، تكلفة معدل دوران العمل ، تكلفة انخفاض الجودة .

1- ساهر ، محمود ، عمر . سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية . مصر : دار المعرفة الجامعية ، 1992 ، ص 141 .

2- عبد الرحمان ، بن أحمد محمد هيجان . ضغوط العمل . الرياض : معهد الادارة العامة ، 1998 ، ص 220 .

3- عبد الرحمان ، بن أحمد هيجان . مرجع سابق ، ص 141 .

- تكاليف غير مباشرة وتتضمن : انخفاض الروح المعنوية ، سوء الاتصالات ، سوء العلاقات ، ضياع الفرص ، الصراع مع الرؤساء¹

¹ - جمعة ، سيد يوسف . مرجع سابق ، ص ص 53 ، 54 .

خلاصة الفصل:

وفي الأخير لقد عالج هذا الفصل من البحث ضغوط العمل الذي يعرف على أنه استجابة الجسم الفيزيولوجية والنفسية للعامل المكونة لمحيط العمل الذي ينشط فيه الفرد ، حيث تم تحديد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة في مجالات العمل ، وحظيت هذه المسألة أي تحديد هذه المصادر بقدر لا بأس به من اهتمامات الباحثين وهذه العوامل تتعلق بالمنظمة وبيئة العمل المادية والاجتماعية ، وعوامل تتعلق بالفرد نفسه ، وعوامل تتعلق بالعلاقات مع الآخرين ، حيث تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متداخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي للضغط على الفرد ، وفي ضوء اختلاف شخصيات الأفراد فإنهم بالتالي يختلفون في ردود فعلهم للمواقف الضاغطة كما تم التطرق كذلك الى تأثير الضغوط على مستوى الفرد وما تسببه من اضطرابات نفسية وسلوكية ، وكذلك التأثير على مستوى المنظمة وما يسببه من انعكاسات سلبية .

ومما سبق يمكن اعتبار ضغوط العمل مصدرا ونتيجة وعاملا ديناميكيا خارجيا وداخليا في الوقت نفسه ، ولا يمكن الحديث على ضغوط العمل بدون التحدث على العلاقة والأثير الموجود بين هذا الأخير والرضا الوظيفي وهذا ما يمكن التطرق اليه في الفصل الثالث المتعلق بالرضا الوظيفي .

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

- تمهيد
- أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي
- ثانياً: خصائص الرضا الوظيفي
- ثالثاً: عناصر الرضا الوظيفي
- رابعاً: أنواع الرضا الوظيفي
- خامساً: مؤشرات الرضا الوظيفي
- سادساً: أهمية الرضا الوظيفي
- سابعاً: نظريات الرضا الوظيفي
- خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر الرضا الوظيفي من الأهداف العامة التي تسعى ادارة القوى العاملة الى تحقيقها ، وهو مفهوم من المفاهيم التي ترتبط باتجاه الفرد نحو عمله . واستعمل هذا المصطلح للتعبير عن مشاعر الأفراد نحو عملهم ، هذه المشاعر التي قد تكون إيجابية أو سلبية ، وبهدف الإلمام بجميع جوانب الموضوع حاولت في البداية تقديم أبرز التعاريف المتعلقة بالرضا الوظيفي، ثم أهم خصائصه وعناصره (الأجر ، الإشراف ، محتوى العمل ، الترقية) ، ثم اعطاء مختلف مؤشرات الرضا الوظيفي لدى العمال مع ابراز أهميته ، وصولا الى أهم النظريات المفسرة له .

أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الاستعمال لا سيما في العلوم المهمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل ، بيد أنه يكتفيه بعض الغموض ، من هنا لابد من تحديدات لهذا المفهوم ، لأنه يندرج ضمن أطر معرفية متعددة ، ففي هذا الإطار يعرف العالم " أوتريان " بأنه العلاقة بين ما ننتظره وما نتحصل عليه ، أو عمليا هو الاختلاف بين ما نتحصل عليه ، والحاجيات التي ننتظر تلبيتها .¹

إذ يعد الرضا الوظيفي موضوعا مهما للأفراد والجماعات ، إذ تتبع أهمية الرضا الوظيفي من أن رضا الفرد عن وظيفته سيؤدي الى شعوره بالرضا النفسي والاجتماعي ، والذي يؤدي الى رفع كفاءته وإنتاجيته ، وبالتالي ينعكس ايجابيا على المنظمة التي يعمل فيها خاصة ، والمجتمع عامة ، ومن أقدم تعريفات الرضا الوظيفي وأبسطها ما قال به هابوك وهو من أوائل الباحثين في الرضا الوظيفي : كل الظروف النفسية والفسولوجية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الشخص يقرر بأنه راضٍ عن عمله .²

بينما يعرفه أحمد فاضل عباس : بأنه درجة الاشباع التي تتحقق لدى الأفراد والنابعة من حاجاته الأساسية ، وهي حاجاته من مأكّل ومشرب ومسكن وحاجات الانتماء والاحترام ، وأخيرا حاجاته الى تحقيق ذاته .³

كما يتبين أن مفهوم الرضا عن العمل مفهوم واسع وغامض ، فقد يستخدم هذا المفهوم للإشارة الى مدى اقتناع الأفراد بظروف عملهم مثل الاقتناع بالأجر والعلاقات مع الرؤساء والظروف الفيزيقية للعمل ، وقد يستخدم هذا المفهوم ليشير الى مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ، وهذه المشاعر تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد ، فإذا شعر الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كافيا لحاجاته ، تصبح مشاعره إيجابية نحو هذا العمل ، أي يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه .⁴

ويعرف مركز البحوث بجامعة (ميتشجن) الرضا عن العمل بأنه: ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه للمشروع .⁵

¹ - عبد المنعم ، عبد الحي . علم الاجتماع الصناعي المصنع ومشكلاته الاجتماعية . الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث محطة الرمل ، 1984 ، ص 210 .

² - عثمان ، محادين . القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي . ط 1 . عمان : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، 2015 ، ص 58 .

³ - صلاح ، الشنواني . مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد . بيروت : بدون دار نشر ، 1972 ، ص 10 .

⁴ - عبد المنعم ، عبد الحي . مرجع سابق . ص ص ، 210 ، 211 .

⁵ - طلعت ، ابراهيم لطفي . علم اجتماع التنظيم . القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع . 2007 ، ص 178 .

وعرفه ستون : على أنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم ، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها .¹

كما يضيف أشرف محمد عبد الغني أن الرضا عن العمل بأنه تقبل العامل لعمله من جميع ظروفه وشروطه ونواحيه وأن هذا الرضا يعكس شعور العاملين تجاه ما يقومون به من أعمال وأن حالة الرضا هذه تؤدي الى التوتر غير السوي (السلبي) ، وضعف الحافز للإنتاج .²

ويعرفه ناصر قاسيمي هو حالة الاشباع التي يحققها الفرد أو التنظيم اتجاه الأهداف التي كان يربو تحقيقها من خلال العمل ، وتختلف هذه الأهداف وأولوياتها من فرد لآخر والتي منها الأهداف المادية والمعنوية كاحترام وتقدير الذات ، وتقدير الجهود والعلاوات ، والترقية ونجاح المشروع .

أو هو حالة ادراك الفرد للعمل وتفاعله معه ومع ظروفه وبيئته وما ينجم عن هذا الادراك والتفاعل من توافق يؤدي الى الرضا الوظيفي ، وهو حالة الشعور النفسي بالقناعة والارتياح اتجاه النتائج والأهداف المحققة الفردية والجماعية .³

ثانيا : خصائص الرضا الوظيفي

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي :

1 - تعدد مفاهيم طرق القياس : أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي الى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها .

2 - النظر الى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي : غالبا ما ينظر الى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي ، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر ، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة .⁴

1 - أنور سلطان ، ومحمد سعيد . السلوك التنظيمي . مصر : دار الجامعة الجديدة ، 2003 ، ص 196 .

2 - أشرف ، محمد عبد الغني . علم النفس الصناعي . الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2001 ، ص 332 .

3 - ناصر ، قاسيمي . دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2011 ، ص 70 .

4 - عثمان ، محادين . مرجع سابق . ص ص ، 90 ، 91 .

3 - الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الانساني : نظرا للتعدد والتعقيد وتداخل جوانب السلوك الانساني تباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى ، وبالتالي تظهر نتائج متناقضة متضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات .

4 - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول : يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن اشباع الحاجات والرغبات والطموحات ، ويؤدي الى الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته .¹

5 - الرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي : حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخيرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الاسهامات التي يقدمها العمل وإدارة العمل في سبيل الوصول الى هذه الغايات .²

ثالثا : عناصر الرضا الوظيفي

ينظر الباحثون الى الرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من الأجر ، محتوى العمل ، نمط الاشراف ، فرص الترقية .

1 - الأجر : يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات ، وتكتسي الأجر أهمية بالغة سواء بالنسبة للمورد البشري أو بالنسبة للمؤسسة ، فبالنسبة للمورد البشري تعتبر الأجر بمثابة الوسيلة الفعالة لإشباع الحاجات المختلفة كالأكل والشرب والسكن... الخ ، اما بالنسبة للمؤسسة فإن الأجر تساعدها على جذب الكفاءات للعمل فيها وعلى المحافظة على الكفاءات العاملة حاليا ، وهو وسيلة مهمة لنشر العدالة بين الموارد البشرية .³

ويتعبير أكثر دقة لم يعد يدرك الأجر أساسا كعلاقة متولدة من العمل فقط ، بل كمستلزم مشتق من الحاجات الأعم للمعيشة ، لأنه يمتد ليعطي الشعور بالأمن ، ويرمز الى المكانة

¹ - عارف بن ماضل ، الجريد . " التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . 2007 ، ص 48 .

² - مرجع نفسه . ص 49 .

³ - شفيق ، شاطر . " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية " . رسالة ماجستير . جامعة بومرداس . 2010 ، ص ص 38 ، 39 .

الاجتماعية فضلا عن كونه رمزا للتقدير والاحترام ، وبفضله يستطيع الفرد اشباع حاجاته الاجتماعية من خلال تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين .¹

2 - محتوى العمل : يعتبر الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا الوظيفي حديث " نسبيا " ، بل أصبح اليوم من العناصر الهامة التي تشغل اهتمام الباحثين في مجال الرضا الوظيفي ، إذ يعتبره (هيرزبرغ) بمثابة المحدد الوحيد للرضا الوظيفي ويعتبره آخرون عنصرا للسعادة المهنية بدون منازع ، وإذا تكلمنا عن أهم متغيرات محتوى العمل بدءا بدرجة تنوع مهام العمل والتي بزيادتها يبعد العامل عن كل مظاهر الروتين والآلية والرتابة والملل ، ويحقق له التجديد من خلال الانتقال من مهمة الى مهمة أخرى تثير اهتمامه وتجذبه ، وبذلك يزداد أداؤه ويتحسن مستوى الرضا لديه .²

3 - نمط الاشراف : يمثل الاشراف العنصر المحرك للعمل داخل المنظمات ، وهو عامل أساسي في تنفيذ سياسة المؤسسة ، والمشرف هو العنصر الديناميكي الفعال الذي يخلق مناخا للعمل يتفق مع شخصيته وأساليبه الخاصة ، وقد أشارت مختلف الدراسات والأبحاث التي أجريت سواء بجامعة (ميتشجن) والتي أجريت بجامعة (أوهايو) الى تلك العلاقة الوثيقة بين كل نمط من السلوك الاشرافي (الفوضوي ، الأوتوقراطي ، الديمقراطي) والرضا الوظيفي للعمال ، وتمخضت عنهما حقيقة هامة مفادها أنه لا توجد طبيعة واحدة أو أسلوبا واحدا للإشراف الناجح ، ولكن المشرف الناجح هو الذي يستطيع أن يثير دوافع العمال الكامنة نحو العمل .³

4 - فرص الترقية : إن الترقيات من الموضوعات التي لها أهميتها في أية مؤسسة مهما كان نشاطها ، وهي تمثل احدى الحوافز المعنوية الى جانب كونها حافزا ماديا يستشير العاملين ويدفعهم للإنتاج ، ويوضح صلاح بيومي في كتابه حوافز الانتاج في الصناعة ، فقد بين أن الرضا على عامل الترفية يتحقق عندما يكون تقييم العمال على أساس موضوعي بحيث لا يكون هناك مجال الى التقديرات الشخصية أو الأساليب الغير شريفة ، وفي هذه الحالة يكون العامل مطمئنا على مستقبله وعمله وترقيته ، ويتأكد أن لا وصول الى مراتب أعلى إلا بالعمل الجاد المخلص .⁴

1 - صلاح ، بيومي . حوافز الانتاج في الصناعة . د ط . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1989 ، ص 13 .

2 - ابن خورر ، خير الدين . " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة بسكرة . 2011 ، ص 92 .

3 - ابن خورر ، خير الدين . مرجع سابق . ص 92 .

4 - صلاح ، بيومي . مرجع سابق . ص 15 .

رابعاً : أنواع الرضا الوظيفي

ويمكن تلخيص أنواع الرضا الوظيفي فيما يلي :

1 - الرضا الكلي : يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله ، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا المجال كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه ، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه ، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة ، بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه ¹.

2 - الرضا الجزئي : ويمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل ، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل ، وبالتالي اكتفى بها أو ربما مزال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله ².
ويقسم عثمان محادين الرضا الوظيفي الى نوعين :

1 - الرضا العام : ويعرف على أنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل ، فهل هو راضٍ أم غير راضٍ هكذا على الاطلاق ، والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة لعوامل فرعية ، حيث نستطيع الإشارة الى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي لدرجة رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله ، ويمكننا تصوير العلاقة بين عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية كما يلي :

الرضا العام = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن نمط الاشراف .

2 - الرضا النوعي : وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الأخرى ، كأن يرضى بالعائد المادي في حين يكون غير راضٍ عن نوعية الاشراف ، وعلى الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي الى نوعين ، إلا أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطيه بين الرضا العام والرضا النوعي ، بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى ³.

1 - منيرة ، تماسيني . " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي " . مذكرة مايتز . جامعة الوادي . 2015 ، ص 58 .
2 - لطيفة عريق ، وحبيب الود . (اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية) . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 1 ، (2013) : ص 58 .
3 - عثمان ، محادين . مرجع سابق . ص 88 .

خامسا : مؤشرات الرضا الوظيفي :

تتجسد حالة الرضا أو عدم الرضا لدى أي فرد عامل بالمؤسسة في مظاهر عدة كالإضراب ، التمارض ، الشكاوي ، إضافة الى الغياب ودوران العمل ، ومثل هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي الى انخفاض انتاجها وتدهور أدائها ، وتسبب بشكل أو بآخر تكاليف إضافية في شكل مباشر أو غير مباشر .

إن مثل هذه الظواهر ذات تأثير من زاويتين 1:

- ارتفاع تكاليف من جراء محاولة المؤسسة تغطية العجز الذي يحصل إر تجسد أحد الظواهر السابقة مما يؤدي الى ارتفاع التكاليف .

- ارتفاع تكاليف تنفيذ تدابير وإجراءات محددة لتقليل من هذه السلوكات .

وتعد التكاليف الناتجة عن حالة عدم رضا الأفراد تكاليف خفية تتحملها المؤسسة وتؤثر عليها بشكل سلبي ، لذا يجب على الإدارة تدارك الأمر وبذل الجهد في سبيل تحقيق رضا أفرادها للحد ما أمكن من تراكم التكاليف الخفية ، وتقادي المظاهر السلوكية الناتجة عن حالة عدم الرضا والمتمثلة في :

- الوصول المتأخر والمتكرر الى مكان العمل .

- تدهور الإنتاجية .

- التمارض لتسهيل عملية الغياب .

- اتخاذ القرار بشأن المغادرة النهائية من المؤسسة .

ونظرا لأهمية هذه المؤشرات نحاول تحليل كل مؤشر على حدي وإبراز درجة التكامل بينها ، أي مدي اعتمادها كمؤشرات أساسية دالة على حالة الرضا الوظيفي للفرد .

1 - التمارض : وهو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا والإحباط النفسي الذي يواجهه العامل ، ويتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ اليها العامل قصد الابتعاد عن العمل ، وهذا ما يطلق عليه " انسحاب العامل من العمل " تهريا من الواقع المعاش داخل المؤسسة التي ينتمي اليها ، أو التقليل من الانعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء قيامه بعمله ، سواء كان هذا نفورا من الوظيفة أو المشرفين عليه أو لجماعة العمل بصفة عامة .²

¹ - زين الدين ، ضياف . " السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي " . رسالة ماجستير . جامعة قسنطينة . 2000 ، ص 77 .

² - طاهر ، طعيور . " الاستقرار في العمل " . رسالة ماجستير . جامعة منتوري قسنطينة . 1995 ، ص 87 .

2 - الشكاوي : وهي ذلك النسبة من الشكاوي المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات العمالية أو حتى زملائهم ، وهذه النسبة تدل عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه ، فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم ، سواء كانت موضوعية أو لا ، بمعنى سواء كانت شكاوي مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة ، كلما كان ذلك تعبيراً عن عدم الرضا وعن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل المؤسسة والعكس صحيح .¹

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

وهو لايعني العنف ، لكنه يتعلق بالقوة ، كما أنه من الغياب (أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة) ، فنجد العمال في حالة إضراب إذا كانت الأجور منخفضة مثلاً فهذا يعكس لنا عدم الرضا على مستوى الأجور ، فالعمل يلجأ الى ذلك التصرف للتعبير عن ما يعانیه من تأزم وتوتر يعتقد أن الإدارة هي المسؤولة عن ذلك والإضراب هو الوسيلة الكفيلة للحد من تلك الوضعيات .²

4 - التغيب : فالتغيب هو ناجم عن كراهية للمكونة البشرية والمادية التي يعمل فيها أو معها ، وعدم استطاعته تحمل الضغط المستمر عليه من خلال الظروف التي يعمل فيها المادية والإنسانية ، وبمعنى آخر صعوبة توافق الفرد نفسياً واجتماعياً مع مكونات المحيط ، وما يقصد بالتغيب الانقطاع عن العمل لمدة ما ، سواء كان هذا الانقطاع بعذر قانوني أو بدون عذر .

وللتغيب أسباب وعوامل مختلفة ، وقد ركزت الدراسات على ثلاثة عوامل رئيسية هي :

- المرض كان نفسياً أو اجتماعياً

- المتغيرات الهيكلية المرتبطة بالتنظيم في المؤسسة

- الاتجاهات والمواقف

¹ - مرجع نفسه ، ص 86 .

² - سهام ، بالخيري . " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية " . مذكرة ماستر . جامعة البويرة .

2012 ، ص 56 .

والذي يهمننا في هذا الاطار هو التغيب المرتبط بالاتجاهات والمواقف ، والذي هو في الأصل تغيب ارادي ، فمن البديهي أن العمال الذين لا يحبون عملهم لا يغيبون في العادة كثيرا ، مقارنة بزملائهم .

ولقد دلت العديد من البحوث والدراسات أن هناك ارتباطات مختلفة بين المظاهر المختلفة للرضا وبين الغيابات ، حيث نجد أن سميث 1977 حاول معرفة الى أي مدى تستطيع الاتجاهات الوظيفية التنبؤ بالغياب .¹

5 - دوران العمل : يطلق اسم دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل التنظيم وإحلال آخرين جدد محلهم ، وهذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل ، وهو يعبر كذلك عن تنقل العامل من عمل الى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة الى أخرى نتيجة لعوامل نفسية واجتماعية وأخرى مادية . قد يكون دوران العمل غير مضر اذا كان الهدف منه تنشيط المؤسسة ، أو إبدال أفكار قديمة بأخرى جديدة ، أو أن حدوث هذه العملية تتم بطريقة منتظمة وتكون نتيجة لظروف صحية أو لكبر سن العمال الذين نقلو الى أعمال أخرى أقل تعباً ، ويصبح دوران العمل بهذه الطريقة عملية طبيعية تستفيد منها المؤسسة .

ولهذا يمكن أن يكون لدوران العمل تأثير سلبي أو ايجابي على المؤسسة ، وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل أو صعوبة للتكيف مع المنصب ، ويحسب معدل دوران العمل عادة على أساس حساب نسبة عدد العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة في كل مائة عامل يعملون داخل المؤسسة وذلك على النحو التالي :²

معدل دوران العمل = $\frac{\text{عدد العاملين الذين تركوا الخدمة خلال المدة} \times 100}{\text{معدل العاملين خلال المدة}}$

معدل العاملين خلال المدة

سادسا : أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل ، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية ، وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت

¹ - بوذن ، نبيلة . " محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري " . رسالة ماجستير . جامعة قسنطينة . 2007 ، ص 41 .

² - ابراهيم ، السلهاط . " النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة منتوري قسنطينة . 2002 ، ص 120 .

بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الأفراد الغير راضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ، ويؤكد البعض الى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي ، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح¹ .

ان السلوك الانساني يكون موجها لهدف معين ويظهر في صور متعددة تتناسب مع المواقف، لذلك فإن دراسة سلوك الكائن الوظيفي له أهمية في توجيه سلوك الفرد على النحو الصحيح لتحقيق أهداف المنظمة التي ينتمي اليها وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي في النقاط التالية :

أ - أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد : يرتبط عدم الرضا الوظيفي بظاهرتين سيئتين وهما الأمراض النفسية ، وأمراض القلب ، كما أن هناك ارتباط واضح بين الرضا الوظيفي وظاهرة الانهك الجسدي والعقلي في العمل .

ب - أهمية الرضا الوظيفي في رفع الروح المعنوية : ومن أهم أسسها : ثبات صلاحية القيادات ، مرونة أساليب النظم الداخلية ولوائحها ، والثقة المتبادلة بين القادة والمروسين² .

سابعا : نظريات الرضا الوظيفي

نال موضوع الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من الباحثين ، واعتمدت دراستهم في بدايتها بشكل كبير على النظريات التي فسرت الدوافع الانسانية والتي من خلالها حاولو تفسير المتغيرات المتصلة بالرضا الوظيفي ، وقد توصلو من خلال استخدامهم للطرق الحديثة في أبحاثهم الى عدد من النظريات التي ساعدت في تفسير حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين وانعكاسها على الفرد والجماعة والمنظمة ، وما زالت الأبحاث تقدم مبادئ وقواعد وأفكار جديدة ، وقد ساعد الاهتمام بالعلاقات الانسانية في الفكر الاداري الحديث على ظهور عدد من النظريات التي تستخدم في الرضا الوظيفي لدى العاملين وذلك حسب تسلسلها وهي على النحو التالي :

1 - محمد الحسن التيجاني ، يوسف . " التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي " . رسالة ماجستير . مكة المكرمة . 2009 ، ص 59 .

2 - مبارك بن فالح ، بن مبارك الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . 2010 ، ص ص ، 40 ، 41 .

أ - نظرية تدرج الحاجات لماسلو

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية¹، حيث قدم ماسلو نظريته التي تحدد مجموعات الحاجات الانسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الاشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين وبصفة عامة تشمل هذه الحاجات مجموعة الحاجات الدنيا (الفسيولوجية والأمان) والحاجات العليا (الحب والانتماء والتقدير والاحترام وتحقيق الذات)².

- الحاجة الفسيولوجية : وتعد بداية القاعدة في السلم الهرمي ، وتشتمل على المأكل والمشرب والنوم والراحة والجنس ، وتحتل هذه الحاجات المكانة الأولى في حالة عدم اشباع الحاجات الأخرى ، وفي هذه الحالة لا تكون الحاجات الأخرى بمثابة أساس لدفع الأفراد ، فالإنسان يسعى أولاً لإشباع حاجاته الفسيولوجية .

- الحاجة الى الأمان : تظهر أهمية هذا النوع من الحاجات بعد اشباع الحاجات الفسيولوجية، وتتضمن الحاجات الخاصة بالأمان ما يلي :

- الحماية من المخاطر المادية - الحماية من المخاطر الصحية - الحماية من التدهور الاقتصادي تجنب المخاطر الغير المتوقعة³.

- الحاجة الى الانتماء : وهي لازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي وبالتطبيق على التنظيم تتمثل في الانتماء الى الجماعات الرسمية والغير رسمية ومن العوامل التي يمكن أن تقابل هذا النوع من الحاجات الاشراف المناسب الذي يتسم بعلاقة الصداقة بين المشرف والمرؤوس .

- الحاجة الى الاحترام : وتضم الاستقلالية ، القوة ، الثقة ، التقدير ، ومن بين العوامل التنظيمية نجد توافر الفرص للفرد للقيام بأعمال أو مهام هامة تجعله يشعر بالانجاز وتحمل المسؤولية .

- الحاجة الى تحقيق الذات : وهي من أصعب الحاجات النفسية التي تساعد على اشباع مثل هذا النوع من الحاجات نجد توفير فرص العاملين للخلق والإبداع والابتكار والنمو⁴.

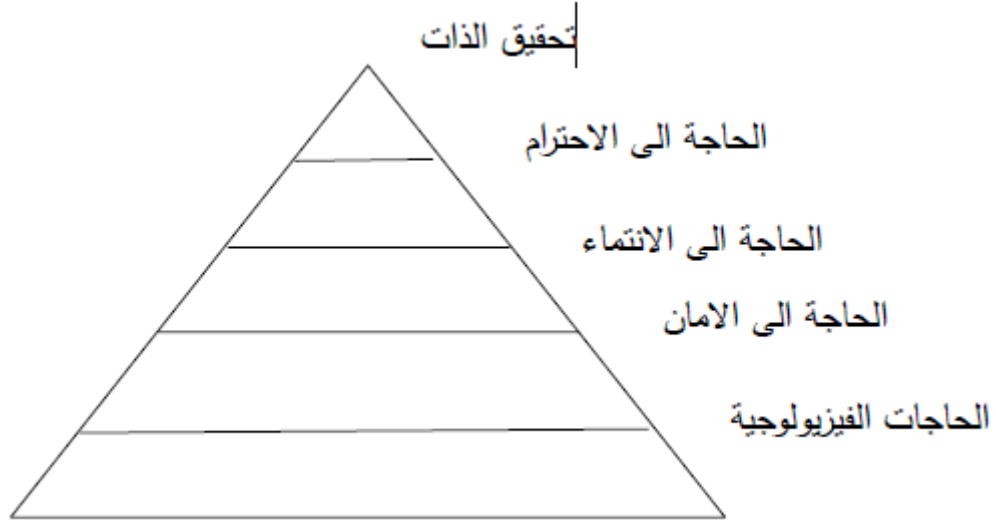
1 - علي بن يحيى ، الشهري . " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية " . رسالة ماجستير . الرياض . 2002 ، ص 40 .

2 - محمد أحمد ، سليمان . الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال . ط 1 . عمان : ناشرون وموزعون . 2011 ، ص 138

3 - سالم تيسير ، الشرايدة . الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات علمية . ط 1 . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 79 .

4 - جمال الدين محمد مرسي ، وثابت عبد الرحمان . السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق علمي لإدارة السلوك في المنظمة . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2002 ، ص ص 348 ، 349 .

شكل رقم (10) يوضح هرم تدرج الحاجات حسب ماسلو



المصدر: محمد ، اسماعيل . السلوك التنظيمي . مصر : منشورات كلية التجارة ، د س ، ص 56 .

ب - نظرية (ماسلو) في الحاجات:

هذه النظرية تتجه للأبحاث التطبيقية المتعددة التي أجراها " ماسلو " فقد توصل الى أن هناك حالات ثلاث لها تأثيرا كبيرا في تحريك سلوك العاملين في المنظمات وهذه الحاجات هي :¹

- الحاجة الى الانجاز : وهي الحاجة الى أن يبذل الإنسان جهدا وأن يحقق إنجازات معينة .
- الحاجة الى القوة : وهي الحاجة الى أن يكون للإنسان سلطة ويؤثر من خلالها في الآخرين .

- الحاجة الى الصداقة والانتماء : إذ أن الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور البهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من الآخرين ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من الجماعة التي ينتمون اليها .

ج - نظرية القيمة :

تعتبر من النظريات الهامة في الرضا الوظيفي ووفقا لهذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عنصر من عناصره (الأجر أو الترقية) تحكمها ثلاث نواحي:²

1 - مقدار ما يأمل الحصول عليه بالنسبة لهذا العنصر

¹ -فايزة محمد رجب ، بهنسي . الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية . ط 1 . الاسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2011 ، 51 .

² - أحمد ، ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . مصر : الدار الجامعية للطباعة والنشر ، 1995 ، 298 .

2 - مقدار ما يحصل عليه فعلا بالنسبة لهذا العنصر

3 - أهمية هذا العنصر بالنسبة له

بينما اعتبر " لوك " هذه النظرية من أهم نظريات الرضا عن العمل ، ووفقا لهذه النظرية فإن الرضا عن العمل يتحقق الى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من نواتج وما يرغب الحصول عليه من نواتج ، وكلما حصل على نواتج ذات قيمة بالنسبة له كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل ، وقد ركز هذا المدخل على ناتج يكون ذو قيمة بالنسبة للفرد بغض النظر عن ماهية هذا الناتج ، فمغزى تحقيق الرضا وفقا لهذا المدخل هو مدى التباعد بين جوانب عمل الفرد الفعلية وتلك التي يرغب في تحقيقها وكلما زاد الاختلاف أو التباعد كلما قل رضا الأفراد.¹

د - نظرية فروم في التوقع والتكافؤ :

تقوم هذه النظرية على التوقع وتعتبر عاملا أساسيا لدفع الانسان لاتخاذ سلوك معين أو الامتناع عنه ، وتعتمد على افتراض أن سلوك الفرد يعتبر مؤثرا على الدرجة التي يعتبر فيها هذا السلوك سيوصله الى تحقيق أهدافه في المستقبل كما أن نظرية فروم تقوم على توقع نتائج معينة في المستقبل يؤدي اليها السلوك الحالي للفرد أي أن الدافع هنا لا يمكن داخل الفرد ولا نابع من بيئة العمل المحيطة به.²

وتشير هذه النظرية الى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سنتبعه نتائج معينة ، كما يعتمد أيضا على رغبة الفرد في تلك النتائج ، فالدافعية هي نتائج لرغبة الانسان في شيء ما وتقوم هذه النظرية على :

أ - التكافؤ : ويقاس شعور الأفراد تجاه العائد الشخصي .

ب - العائد : ويكون العائد سلبيا أو ايجابيا ويعطي للفرد حسب العائد سواء سلبيا لا يكرر العمل أو ايجابيا ويرغب الفرد في انجازه .

وبناء على هذه النظرية رضا الفرد لا يتحقق نتيجة الوصول الى هدف بقدر ما يتجه ادراك الفرد للجهد الذي بذل في سبيل تحقيق هذا الهدف والدافعية تعني قوة الدافع نحو عمل ما

¹ - راوية ، حسن . السلوك التنظيمي المعاصر . الاسكندرية : كلية التجارة ، 2003 ، ص ص 171 ، 172 .

² - مبارك بن فالح ، بن مبارك الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . الرياض . 2010 ، ص

وقوة الرغبة تعي شدة رغبة إنسان في شيء ما والتوقع يعني احتمال حصول ذلك الانسان على الشيء من خلال عمل معين .¹

هـ - نظرية العاملين لهيرز برج :

توصل هيرز برج وآخرون الى هذه النظرية بعد اجراء دراسة شاملة لمائتي عامل (مهندسين ومحاسبين) ، لمعرفة دوافع العمال ومدى رضاهم تجاه عملهم ، وقد توصل هيرز برج الى أن المشاعر المرضية ذات العلاقة بعوامل تتعلق بالعمل نفسه كالإنجاز والاعتراف والمسؤوليات ، أما المشاعر غير المرضية فذات علاقة ببيئة العمل كأسلوب الإشراف وظروف العمل والأجر ، وأكد في هذه النظرية على أن العوامل المؤثرة في كل من الرضا وعدم الرضا عن العمل تختلفان عن بعضهما البعض ، فالرضا من وجهة نظره يعتمد على ما أطلق عليه العوامل الدافعة أو الحافز وهي عوامل ترتبط بتحقيق الذات أو بلوغ هدف في مجال العمل وتؤثر عليه بشكل إيجابي ، أما عدم الرضا فيرتبط بما أطلق عليه العوامل الصحية والتي تمثل العوامل الخارجية المتصلة بالعمل ، وتؤثر فيه بشكل سلبي .²

وكما تعرضت نظرية هيرز برج لانتقادات شديدة من حيث المفهوم من طرف " كينغ " الذي حدد عن مالا يقل عن خمس صيغ لنظريات مختلفة مقترحة من طرف هيرز برج في أوقات مختلفة .

لكن رغم ذلك تبقى هذه النظرية لها أثر إيجابي في ميدان البحث فيما يخص الرضا عن العمل ، إذ بفضل هذه النظرية أصبحت عوامل الرضا أكثر وضوحا .

كما أن عملية قياس العوامل المهنية أصبحت معقولة ، وأصبح الجميع يفكر بطريقة مرنة حول معنى الرضا الوظيفي أكثر مما كان الحال عليه من قبل .

هذا بالإضافة الى أن نظرية العاملين لا زالت شائعة الاستعمال لدى المشرفين بالعديد من الدول .³

¹ - فايزة محمد رجب ، بهنسي . مرجع سابق ، ص ص 53 ، 54 .

² - محمد ، قاشي . " مصادر الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة الجزائر . 2012 ، ص 57 .

³ - نعيمة ، بالفار . " مصادر الضغط المهني وعلاقتها بالرضا عن العمل " . رسالة ماجستير . جامعة الجزائر . 2009 ، ص 66 .

خلاصة الفصل

وكخلاصة لما جاء في هذا الفصل ، يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة وعلى الرغم من غموضه باعتباره حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري ، يصعب فهمها إلا أن ذلك لم يمنع من وجود العديد من الدراسات والأبحاث التي تناولتها بالتحليل ، وتجسدت في العديد من النظريات ، ألى جانب ذلك توصلنا إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بجملة من العوامل ، منها ما يتعلق بالمنظمة ومنها ما يرتبط بالموارد البشري، حيث تناولنا في دراستنا هذه مفهوم وخصائص وعناصر الرضا الوظيفي ، وأنواعه والنظريات المفسرة له .

الجانب الميداني

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تمهيد

- أولاً : المنهج المعتمد

- ثانياً : أداة جمع البيانات

- ثالثاً : مجالات الدراسة

- رابعاً : عينة الدراسة وخصائصها

- خامساً : الأساليب الإحصائية المستخدمة

- خلاصة الفصل

تمهيد

بعد التعرض في الفصول النظرية السابقة للمفاهيم الأساسية للدراسة بنوع من التفصيل والتحليل، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تعد خطوة هامة من خطوات البحث العلمي .

في هذا الفصل يتم التعرف على المنهج المستخدم في هذه الدراسة، وكذلك الأداة التي تم اعتمادها في جمع البيانات، إضافة إلى أنه سيتم التطرق إلى مجالات الدراسة، مع الإشارة إلى العينة وخصائصها والأساليب الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة .

أولاً : المنهج المعتمد

لم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في أقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية¹ حيث تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة، وموضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث الطريق والمنهج الذي يسلكه لمعالجة إشكاليته على أرض الواقع، حيث يعرف المنهج على أنه : هو طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو العقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيرها²، ويعرف بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه³.

وينص المنهج على كيفية تصور وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما أنه يتدخل بطريقة أكثر أو أقل إلحاحا بأقل أو بأكثر دقة، في كل مراحل البحث أو في هذه المرحلة أو تلك⁴، ولقد اعتمدت في دراستي هذه على المنهج الوصفي الارتباطي حيث يهدف الى جمع أوصاف دقيقة علمية للظاهرة الاجتماعية في وضعها الراهن وإلى دراسة العلاقات التي توجد بين الظواهر الاجتماعية، ويقصد بالمنهج الوصفي الارتباطي: هو ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة⁵.

ويعرف أيضا بأنه هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة⁶.

1 - حميدة ، عمراوي . " مراحل الظوابط المنهجية لإعداد بحث " . مجلة الباحث الاجتماعي ، 1 : ص 96 .

2 - إحسان ، محمد حسن . مناهج البحث الاجتماعي . عمان : دار وائل ، 2005 ، ص 11 .

3 - رشيد ، زرواتي . تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية . الجزائر : زعايش للطباعة والنشر ، 2012 ، ص 167 .

4 - موريس ، أنجرس . منهجية البحث في العلوم الإنسانية . الجزائر : دار القصة للنشر والتوزيع ، 2010 ، ص 99 .

5 - صالح ، العساف . المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية . الاردن : دار الزهراء ، 2000 ، ص 261 .

6 - محمد ، شفيق . البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية . ط 1 . بيروت : الدار الجامعية ، 1985 ، ص 80

ثانياً : أداة جمع البيانات

يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها ويتوقف اختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها على طبيعة المنهج المتبع والهدف المراد الوصول اليه، وبما أننا بصدد معرفة ضغوط العمل السائدة ببلديتي ورماس وكوينين وعلاقتها بالرضا الوظيفي، فإنه يتعين علينا إتباع بعض الأدوات منها الاستبيان، إذ يعتبر هذا الأخير من أنسب الوسائل المستعملة و أكثرها شيوعاً في الحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل الإجابة والتحليل على الأسئلة التي طرحها في بداية البحث، ويعرف الاستبيان على أنه " وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة توجه إلى المستجوبين، وهم أفراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث، وينتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدموا إجابات في مسائل أو نقاط معينة مرتبطة بأهداف الدراسة"¹.

وانطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد تم تصميم الاستبيان في شكله النهائي وقد ضم (50) بنداً انطلاقاً من موضوع البحث، حيث قسم الى ثلاثة محاور :

البيانات الأولية : وضمت جملة المتغيرات التي تم إدراجها لمساعدتنا في تحليل البيانات وهي: السن و الجنس والمستوى الوظيفي .

المحور الأول : تناول متغير ضغوط العمل وأبعاده، وضم 27 بنداً .

المحور الثاني : تناول المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي، وعدد بنوده 20 بنداً.

ثالثاً : مجالات الدراسة

أ - المجال المكاني :

أجريت الدراسة الميدانية ببلدية ورماس التابعة اقليمياً لدائرة قمار ولاية الوادي ، وأيضاً بلدية كوينين التابعة لدائرة الوادي ولاية الوادي .

- لمحة عن بلدية ورماس : ترجع تسمية "ورماس" نسبة إلى رجل بربري كان في طريقه إلى تقرت قادماً إليها من منطقة الجريد بتونس أقعده المرض بهذه المنطقة مدة من الزمن ثم مات فيها، ويسمى هذا الرجل "ورماس بن لوا بن مطاط بن تمصيت" . ظهرت "ورماس"

¹ - سعيد، سبعون. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع . ط2. الجزائر: دار القصة، 2012، ص156.

إلى الوجود بعد أن قدم بعض السكان من منطقة كونييين وعمروها ثم توسعت هذه المنطقة في اتجاه الجنوب.

تقع بلدية ورماس في الجهة الشمالية الغربية لولاية الوادي، بحيث يقع تجمعها الرئيسي على بعد 11 كلم من مقر الولاية، وعلى بعد 14 كلم من مقر الدائرة، في السابق كانت بلدية "ورماس" تجمع ثانوي تابع لبلدية كونييين، واثرت التقسيم الإداري لسنة 1984م إرتقى التجمع إلى بلدية يضم تجمعين سكانيين آخرين وهما : "الهدهودي" و"القويرات" حيث تأسست بلدية "ورماس" بمرسوم تنفيذي رقم 1984/365 بتاريخ 1984/02/04 وهي تابعة لدائرة قمار.

تتربع بلدية "ورماس" على مساحة تقدر بـ 442 كلم²، تشكل نسبة 19.71% من مساحة دائرة قمار و 0.99% من مساحة الولاية المقدر بـ 44586 كلم²

- يحدها من الشمال بلدية تغزوت .

- من الجنوب بلدية وادي العلندة وأميه ونسه وبلدية الوادي وكونييين.

- من الشرق بلدية كونييين.

- من الغرب دائرة جامعة ودائرة الطيبات.

- **لمحة عن بلدية كونييين** : تأسست بلدية كونييين سنة 1929 م وبذلك هي أول بلدية في الصحراء الجزائرية بعد الأغواط، وكانت كونييين هي عاصمة البلدية المسماة باسمها والتي تضم كل قرى أولاد سعود وهم : كونييين العاصمة، تغزوت، بقوزة، ورماس، الدويرة، اميه باهي، الهدهودي، لقويرات، العرفجي، بير الحاج، الجايخ، الزقم، سيدي عون، جديدة .

ولكن بعد الاستقلال فصلت عليها قرى الشمال الشرقي وهم : الزقم، سيدي عون، جديدة وفي سنة 1975 م فصلت عليها قرى الشمال الغربي : العرفجي، بير الحاج، الجايخ، وفي سنة 1984 فصلت عليها قرى الشمال والغرب وهم : تغزوت، بقوزة، ورماس، الهدهودي ولقويرات .

وبقيت كونييين الحالية الأصلية البسيطة التركيبية من الناحية الادارية وتبلغ مساحتها 116 كلم²، وتقع على نقطة ارتفاع 97 متر فوق سطح البحر، يقطنها حوالي 10.000 نسمة

بكثافة تقدر بـ 86.21 نسمة / كلم²، تحتل موقع هام هذا نظرا لوجودها على محور الطريق الوطني رقم 48 وتبعد على مقر الولاية بـ 6 كلم يحدها من :

- الشمال : بلدية تغزوت

- الجنوب : بلدية واد العلندة

- الشرق : بلدية حساني عبد الكريم

- الغرب : بلدية ورماس

ب - المجال الزمني :

مرت هذه الدراسة بمرحلتين حيث تتمثل المرحلة الأولى في الدراسة الاستطلاعية التي أجريت بتاريخ 05 / 03 / 2017، حيث تم توزيع استبياناتها على 6 عمال دائمين ببلديتي ورماس وكوينين، حيث مرت هذه الدراسة بالخطوات التالية :

1- لقاء مع المدير العام ببلديتي ورماس وكوينين

2- تم التزويد بوثائق حول الهيكل التنظيمي والتعريف بالبلدية وعمال البلدية

3- تم تحديد عينة الدراسة الاستطلاعية من العاملين الدائمين ببلديتي ورماس وكوينين وهم (6عاملين)

4- تم توزيع الاستبيانات بتاريخ 05 - 03 - 2017 صباحا

5- تم جمع الاستبيانات في نفس اليوم مساء

6- تم التأكد من صلاحية الأداة للتحقيق النهائي على عينة الدراسة الميدانية

أما المرحلة الثانية فتمثلت في مرحلة الدراسة الأساسية التي تمت من 12 الى 15 مارس 2017 .

ج - المجال البشري :

يتمثل مجتمع البحث من العاملين ببلديتي ورماس وكوينين وهم (310 عاملا) خلال

سنة 2017/2016

رابعاً : عينة الدراسة وخصائصها

إن العينة هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الاختبار أو التحقق. على اعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعيا

التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع¹، وعليه يمكن القول أن العينة هي " مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين² .

وقد استخدمت في دراستي هذه العينة القصدية والتي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة³، وتتكون هذه العينة من 80 عامل وعاملة دائمين يعملون ببلديتي ورماس وكوينين، وتم اختيارهم بالطريقة القصدية وتم توزيع عليهم الاستبيان وتركت لديهم حوالي ثلاثة أيام، وذلك للإجابة على بنود الاستبيان بكل حرية وإتاحة الفرصة لهم.

حيث تم اختيار مجتمع البحث بشكل قصدي نظرا ل:

- الفئة المستهدفة هي العمال الدائمين

- تخص الدراسة ببلديتي ورماس وكوينين

- خصائص العينة

جدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
65%	52	ذكر
35%	28	أنثى
100%	80	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس لم يكن بالتساوي، حيث بلغ عدد الذكور 52 ذكر أي بنسبة 65%، وبلغ عدد الإناث 28 أنثى أي بنسبة 35%، ويدل ذلك على أن نسبة الذكور العاملين بكلا البلديتين تقارب ضعفين من عدد الإناث. ولقد أضحي تفعيل الطاقات البشرية المتوفرة في المجتمع من بين الشروط

1 - سعيد، سبعون. مرجع سابق، ص135.

2 - أنجرس، موريس. مرجع سابق . ص301 .

3 - محمد ، عبيدات وآخرون . منهجية البحث العلمي . ط 2 . عمان : داروائل للنشر والطباعة ، 1999 ، ص96 .

الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر ، حيث أن تعطيل أي طرف قد يؤدي بالمرأة الى عرقلة مسارها وخروجها للعمل ، وهذا ما جعلها تعاني من ازدواجية في الأدوار كزوجة ، أم ، عاملة ، هذا الوضع الذي قد يدفعها الى التقصير أو العجز في آدائها لمختلف الأدوار المتوقعة منها ، مما يؤثر سلبا على استقرار الأسرة قد يتحقق فقط في حالة التساند والتكامل والإسهام الوظيفي بين مختلف أعضائها ، فالمرأة الجزائرية وتحديدًا المرأة العاملة أضحت عضوا هاما وضروريا في سيرورة التنمية المستدامة ، غير أن هذا الوضع أدخلها في حالة من اللاوظيفية من حيث آدائها لأدوارها باعتبارها زوجة من ناحية وموظفة من ناحية أخرى¹.

جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
20%	16	من 20 الى 30 سنة
47.5%	38	من 31 الى 39 سنة
28.75%	23	من 40 الى 49 سنة
3.75%	03	أكثر من 50 سنة
100%	80	المجموع

نلاحظ من خلال الشواهد الكمية ضمن الجدول أعلاه والمتعلقة بمتغير السن بأن أغلبية المبحوثين أعمارهم تتراوح ما بين (31 إلى 39 سنة)، وهو ما يمثل 38 مفردة من مجموع أفراد العينة وذلك بنسبة 47.5% ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من (40 إلى 49 سنة) والتي عدد أفرادها 23 مفردة أي بنسبة 28.75%، أما الفئة الثالثة التي تتراوح أعمارهم من (20 إلى 30 سنة) فتبلغ نسبتها 20% ، بينما الفئة الأقل والتي تتراوح أعمارهم من (50 سنة فما أكثر) فهي لا تتجاوز نسبة 3.75% ، حيث نلاحظ أن أعلى نسبة هي من فئة الشباب، هذا إن دل على شيء فإنما يدل على التواجد المعبر لعنصر الشباب في هذه المؤسسة موضوع الدراسة ، ولذلك نستطيع القول أن هذه الفئة تشكل قوة فعالة بالنظر إلى ما تمثله بالنسبة للموارد البشرية و نظرا لما تتميز به من فعالية و قدرة على الإنتاج و

¹ - لامية ، بويبيدي . " مشكلات الدور لدى المرأة المتزوجة العاملة " . مجلة العلوم الانسانية ، 33 ، (جانفي 2014) : ص ص 11، 25 .

الإبداع ، بالإضافة إلى طموحاتها المستقبلية بحيث لو تم استغلالها الاستغلال الأمثل لأمكن من تحقيق الأهداف ومن ثم زيادة الفعالية التنظيمية للمؤسسة

جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
15%	12	تقني سامي
6.25%	05	متصرف
10%	08	عون اداري
3.75%	03	ملحق اداري
05%	04	مهندس
60%	48	عامل تنفيذي
100%	80	المجموع

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن أغلبية المبحوثين هم عمال تنفيذيين حيث بلغ عددهم 48 مفردة من أفراد العينة أي بنسبة 60% ، تليها وظيفة تقني سامي والذي بلغ عددهم 12 مفردة من أفراد العينة أي بنسبة 15%، بينما نجد عون اداري بلغ عددهم 08 مفردات وهو ما نسبتهم 10%، في حين نجد 05 مفردات يمثلون وظيفة متصرف بنسبة 6.25% و 04 مهندسين وهي ما نسبتهم 05%، أما باقي العمال هم من وظيفة ملحق اداري بمجموع 03 مفردات ونسبتهم 3.75% ، ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية (البلدية) في طابعها العام تعتمد على المهام والوظائف الادارية مثل (استخراج شهادات الميلاد وشهادات الإقامة واستخراج جواز السفر ... الخ) ، أكثر منها الوظائف التقنية .

خامساً : الأساليب الاحصائية المستخدمة

بعد مرحلة التطبيق، تم تفريغ النتائج في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وذلك عن طريق التحليلات الاحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية لأفراد العينة .

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad \text{- معامل ارتباط بيرسون}$$

خلاصة الفصل

إن الإجراءات المنهجية تخضع الى ما تفرضه طبيعة الموضوع خاصة في ميدان العلوم الاجتماعية، لذلك تم التطرق الى منهج الدراسة ألا وهو المنهج الوصفي الارتباطي، وتم الاستعانة بالاستبيان كأداة من أدوات البحث العلمي الذي يسهل علينا جمع المعلومات وتحليلها، أيضا حددنا مجالات الدراسة من مجال مكاني وزماني وبشري، كما تناولنا عرضا لكيفية اختيار العينة وخصائصها، ووضحنا الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات .

الفصل الخامس : عرض البيانات وتفسير النتائج

تمهيد

1- عرض نتائج الدراسة

2- تفسير ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد

بعد تعرضنا في الفصل السابق إلى مختلف الإجراءات المنهجية لدراستنا وبعد عملية جمع البيانات من الميدان وتطبيق الاستبيان حول موضوع الدراسة سنقوم في هذا الفصل بعرض نتائج فرضيات الدراسة وتفسير النتائج المتوصل إليها، وذلك بهدف التأكد من أنها تحققت ومن صحة نتائج الدراسة .

1 - عرض نتائج الدراسة

1-1 عرض نتائج الفرضية العامة

والتي نصها " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين".

جدول رقم (06) يبين قيمة معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .

المتغير	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	80	-0.126	غ.دالة
الرضا الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه "معامل الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي"، حيث أن معامل الارتباط (ر) = (-0.126) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05)، وعليه نرفض الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، في حين نقبل الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

1-2 عرض نتائج الفرضية الأولى

التي نصها " توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين".

جدول رقم (07) يبين قيمة معامل الارتباط بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .

المتغير	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مصادر ضغوط العمل الفردية	80	-0.001	غ.دالة
الرضا الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه "معامل الارتباط بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي" حيث أن معامل الارتباط (ر) = (-0.001) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.01) و

(0.05)، وعليه نرفض الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ارتباطيه بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي، في حين نقبل الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي .

1-3 عرض نتائج الفرضية الثانية

جاء نصها كالآتي " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين".
جدول رقم (08) يبين قيمة معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .

المتغير	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المناخ التنظيمي	80	-0.262	0.05
الرضا الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه " معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي "، حيث أن معامل الارتباط (ر) = (-0.262) عند مستوى دلالة (0.05)، وعليه نقبل الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، في المقابل نرفض الفرض الصفري، لا توجد علاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي .

1- 4 عرض نتائج الفرضية الثالثة

والتي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيكية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين".
جدول رقم (09) يبين قيمة معامل الارتباط بين ظروف العمل الفيزيكية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .

المتغير	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ظروف العمل الفيزيكية	80	-0.041	غ.دالة
الرضا الوظيفي			

يوضح الجدول أعلاه "معامل الارتباط بين ظروف العمل الفيزيكية والرضا الوظيفي"، حيث أن معامل الارتباط (ر) = (-0.041) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05)، وعليه نرفض الفرض الموجب الذي نصه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيكية والرضا الوظيفي، في حين نقبل الفرض الصفري الذي نصه لا توجد علاقة بين ظروف العمل الفيزيكية والرضا الوظيفي .

2 - تفسير ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

تكتسي عملية تفسير ومناقشة النتائج أهمية بالغة في البحث السوسولوجي ، إذ أنها تبرز مهارة الباحث وبراعته التحليلية .

بعد عرض الدراسة الحالية المعنونة بـ ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ، في هذه الخطوة نقوم بتفسير ومناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات .

1-2 مناقشة نتائج الفرضية العامة : التي نصها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين".
لقد اتضح من خلال هذه الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي كما هو موضح في الجدول (06)، إذ تعد ضغوط العمل هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني التي تؤثر على سلوك الفرد الناتجة بسبب حجم متطلبات العمل التي تفوق قدرات الفرد وإمكاناته ، وما يتعرض له في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للعمل ، أو ناجمة عن الفرد نفسه التي تسبب له حالة من عدم

القبول والرضا والتكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد وميوله لعمله ، ومن خلال النتيجة السابقة في الجدول أعلاه فإن الفرضية غير محققة ، وهذا يعني أن الضغوط التي يتعرض لها العاملين في البلديتين لا تؤثر على الرضا الوظيفي لديهم ، وبالتالي فإن العامل مهما تعرض لأي ضغط كان فهو لن يترك وظيفته ، حيث أن العامل الذي يترك عمله نجده ليس راضيا عن بيئة عمله زيادة على إحساسه بالتوتر والتعب والإرهاك ، فالعامل ليس آلة صماء لا يعترها التعب ، بل عصب عضل فهو معرض للتعب ويتأثر بالمجهود الشاق تأثر لا نستطيع نكرانه أو تجاهله ، ولا جدال في أن العامل إذا وقع في حالة إجهاد قبل نشاطه وضعف تفكيره ، وهذا يضعف من يقضته وحذره ويكثر من أخطائه¹ ، حيث تتجلى دراستنا في :

- مصادر ضغوط العمل الفردية : وهي المصادر الذاتية المتعلقة بالعامل ذاته والتي تتجلى مظاهرها في (عبء العمل ، صراع الدور ، غموض الدور) .

- المناخ التنظيمي : وهو البيئة والجو العام الذي يسود المنظمة لإضفاء صفة التفاعل مع البيئة المحيطة، باعتبار أن البلدية مكان يسوده علاقات تؤثر من خلال التفاعل بين العاملين .

- ظروف العمل الفيزيائية : وهي الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق وتتمثل في (التهوية ، الحرارة ، الضوضاء ، الإضاءة) .

وتختلف هذه الدراسة مع ما توصل اليه الباحث محمد حسن خميس أبو رحمة تحت عنوان ضغوط العمل والرضا الوظيفي .

2-2 مناقشة نتائج الفرضية الأولى : التي نصها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوبنين .

ولقد اتضح من خلال هذه الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي ، ومن خلال النتيجة السابقة فإن الفرضية غير محققة ، وهي بذلك تعني أن مصادر ضغوط العمل الفردية التي يتعرض لها أي عامل داخل البلدية لا تؤثر على الرضا الوظيفي، بينما نجد عدم إحساس العاملين بالتأثير لصراع الدور في الأعمال التي يقومون بها، حيث أن كل عامل على معرفة كاملة ويمتلك المهارة والخبرة اللازمة لتأدية

¹ - خالد ، فتحي ماضي . السلامة المهنية العامة . ط 1 . عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع . 2011، ص 72 .

المطلوب منه وعدم تدخل الآخرين في مجال العمل أو تلقي الأوامر من عدة رؤساء، في حين توفر البلدية لكل عامل وصف وظيفي للأعمال التي يقوم بها مما ينعكس على وضوح الصلاحيات والمسؤوليات والتواصل مع العمال لتوضيح الأنظمة والتعليمات ، وهذا يعني أنه كلما كانت مصادر ضغوط العمل منخفضة كلما ارتفع مستوى العلاقات الاجتماعية داخل البلدية، فمصادر ضغوط العمل لا تؤثر على العلاقات الاجتماعية للعاملين ويمكن ارجاع ذلك إلى انخفاض مصادر الضغوط وقلة أعباء العمل وكثرة الصدقات، وزيادة تكوين العلاقات بين العاملين ، وأصبح كل عامل يعمل على مساعدة زملائه في أداء أعمالهم . وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة محمد حسن خميس أبو رحمة والتي جاءت تحت عنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وهذا من خلال شعور أفراد العينة بضعف العلاقات الاجتماعية بينهم وبين رؤسائهم في العمل .

3.2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية : التي نصها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين " . من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين، باعتبار أن الرضا الوظيفي هو تعبير عن السعادة التي تتحقق عن طريق العمل ويشير الى مجموعة المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية حيث أن السعادة التي تدفع الفرد لها علاقة بالمناخ السائد للفرد في المنظمة التي يعمل فيها حيث يؤثر المناخ التنظيمي على المخرجات السلوكية للعاملين من حيث التشكيل وتعديل السلوكات التي يظهرونها في موقع العمل ، وتتوقف فعالية وكفاءة أداء الفرد في المنظمة على مدى تأثير المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية ، حيث يتضح أنه كلما تحسن المناخ التنظيمي وكان جيدا وملائما كلما كان العامل راضيا عن عمله، وكلما توافرت العوامل والظروف المناسبة للعاملين وكان المناخ التنظيمي مناسب كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة، إيهاب محمود عايش الطيب تحت عنوان أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، التي أظهرت نتائجها أنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الرضا الوظيفي .

4.2 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة : جاء نصها كالآتي " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة

إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين "

ولقد اتضح من خلال هذه الدراسة عدم وجود علاقة بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي كما هو موضح في الجدول أعلاه ، حيث تتجلى ظروف العمل الفيزيائية في جملة المعطيات والوضعية المادية الفيزيائية التي بإمكانها أنها تعد عاملا هاما في الرضا الوظيفي ، حيث تتمظهر ظروف العمل الفيزيائية في :

(التهوية ، الحرارة ، الضوضاء ، الإضاءة) ، نجدها كانت ملائمة والتي التمسناها من خلال إجابات المبحوثين ، وهذا راجع الى ما يسمى في لغتنا الدارجة بالمثل الشعبي الذي يقول " ما يحس بالجمرة غير إلي عافسها " وإذا أردنا أن نقوم بإسقاط هذا المثل على واقع الظروف الفيزيائية ببلديتي ورماس وكوينين فإننا نجد أن الظروف الفيزيائية كانت ملائمة جدا وهو ما يجعل عمال هذه المنظمة لا يشعرون بعدم الرضا .

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كحلوش كهينة التي كانت بعنوان ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل ، والتي كانت لها آثار سلبية على صحة العمال .

خلاصة الفصل

- لقد تم في هذا الفصل التعرف لمختلف النتائج المتوصل إليها بعد عملية تفرغ البيانات المتحصل عليها بعد تصميم الاستبيان .
- وتم التوصل إلى النتائج الآتية :
- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .
 - عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل الفردية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .
 - عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل الفيزيائية والرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين .

خاتمة :

إلى هنا نكون قد وصلنا على المرحلة الأخيرة من مراحل البحث ، و الذي كان ثمرة عمل كلفنا الكثير من الجهد و أخذ منا وقتا ثميناً، محاولين في هذه الدراسة مناقشة موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي ببلديتي ورماس وكوينين على اعتبار أن هذا الموضوع حظي وما زال يحظى باهتمام العديد من علماء الاجتماع والباحثين المتخصصين في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل، ولعل سبب هذا الاهتمام هو أن هذا الموضوع يعتبر من المتغيرات الهامة التي تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة.

و قد قادتنا هذه الدراسة إلى التوصل إلى بعض النتائج و التي يمكن حصرها في الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي و ما تحمله هذه المتغيرات من أبعاد ومؤشرات متعددة و متنوعة . و لا شك أن العاملين كل ما يحتاجون إليه لكي يندفعوا عاملين و مبدعين و ساعين لتحقيق أهداف المؤسسة ، أن يكون المناخ التنظيمي وظروف العمل الفيزيائية ملائمة للعمال .

التوصيات والاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل إليها في دراستنا هذه والتي كانت بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببلديتي ورماس وكوينين، التي من خلالها نحاول تقديم التوصيات التالية:

- ضرورة الاعتراف بالعاملين داخل منظماتنا الجزائرية كمورد ومهارة .
- توعية وتحسيس العاملين بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتب عنها .
- العمل على تحسين ظروف العمل بتوفير كل المتطلبات المادية والبشرية الضرورية لأداء العمل .
- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها متخصصون ، للعمال بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل .
- ضرورة فسح المجال أمام العاملين على التصرف بحرية أثناء أداء مهامهم الوظيفية وزيادة مهاراتهم .

المقترحات :

- في ضوء نتائج الدراسة الحالية ، فإن الباحث يوصي بالقيام بالدراسات المقترحة الآتية :
- إجراء دراسة مشابهة بحيث تتضمن متغيرات أخرى لم يتم استخدامها .
 - ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي
 - ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي
 - ضغوط العمل وعلاقتها بالصراع التنظيمي

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

المصادر:

1 - القرآن الكريم : سورة البلد الآية " 4 "

2 - القرآن الكريم : سورة الانشقاق الآية " 6 "

قائمة المراجع :

أولا : الكتب

- 3- إحسان ، محمد حسن . مناهج البحث الاجتماعي . عمان : دار وائل ، 2005 .
- 4- أحمد ، ماهر . السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات . مصر : الدار الجامعية للطباعة والنشر ، 1995.
- 5- أحمد عبد الجواد ، تعيلب . الاضطرابات النفسية والضغط وعلاقتها بحياة المسنين الجزائر : دار أطفالنا للنشر والتوزيع ، 2016.
- 6- أشرف ، محمد عبد الغني . علم النفس الصناعي . الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2001.
- 7- العميان ، محمود سلمان . السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال . ط 2 . دار وائل للنشر ، 2004.
- 8- اندروجي سيزلاقي ، مارك جي والاص . السلوك التنظيمي وتقييم الأداء . الرياض: معهد الادارة العامة ، 1991.
- 9- أنور سلطان ، ومحمد سعيد . السلوك التنظيمي . مصر : دار الجامعة الجديدة 2003.
- 10- جمال الدين محمد مرسي ، وثابت عبد الرحمان . السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق علمي لإدارة السلوك في المنظمة . الاسكندرية : الدار الجامعية ، 2002.
- 11- جمعة، سيد يوسف . إدارة ضغوط العمل . ط 2 . القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع 2004.
- 12- خالد ، فتحي ماضي . السلامة المهنية العامة . ط 1 . عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع . 2011.
- 13- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر . الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل . ط 1 . القاهرة : دار الكتب المصرية ، 2012 ، 2013.

- 14- خضير ، كاضم وآخرون . السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة . ط 1 . عمان : اثناء للنشر والتوزيع ، 2009.
- 15- راوية ، حسن . السلوك التنظيمي المعاصر . الاسكندرية : كلية التجارة ، 2003 .
- 16- رشيد ، زرواتي . تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية . الجزائر : زعايش للطباعة والنشر ، 2012.
- 17- سالم تيسير ، الشرايدة . الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات علمية . ط 1 . عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2008.
- 18- ساهر ، محمود ، عمر . سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية . مصر : دار المعرفة الجامعية ، 1992.
- 19- صالح ، العساف . المدخل الى البحث في العلوم السلوكية . الاردن : دار الزهراء . 2000.
- 20- صلاح ، الشنوناني . مفاهيم أساسية في ادارة الأفراد . بيروت : بدون دار نشر . 1972.
- 21- صلاح ، بيومي . حوافز الانتاج في الصناعة . د ط . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1989.
- 22- طلعت ، ابراهيم لطفي . علم اجتماع التنظيم . القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع . 2007.
- 23- طه عبد العظيم حسن ، وسلامة عبد العظيم . استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية . عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع ، 2006.
- 24- عادل ، محمد زايد . ادارة ضغوط العمل . جمهورية مصر العربية : كلية التجارة جامعة القاهرة ، 2006.
- 25- عبد الرحمان ، بن أحمد محمد هيجان . ضغوط العمل . الرياض : معهد الادارة العامة 1998.
- 26- عبد الرحمان ، توفيق . منهج المهارات الاشرافية . مواجهة ضغوط العمل . ط 3 القاهرة : خبراء مركز الخبرات المهنية للادارة ، 2004.
- 27- عبد المنعم ، عبد الحي . علم الاجتماع الصناعي المصنع ومشكلاته الاجتماعية الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث محطة الرمل ، 1984.

- 28- عثمان ، محادين . القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي . ط 1 . عمان : دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ، 2015.
- 29- علي ، أحمد الطراح . تصميم البحث الاجتماعي . القاهرة : مكتبة الانجلو مصرية 2009.
- 30- عويد سلطان ، المشعان . علم النفس الصناعي ، ط 1 . الامارات : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 1994.
- 31- فاروق ، السيد عثمان . القلق وإدارة الضغوط النفسية . ط 1 . القاهرة : دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، 2001.
- 32- فاروق ، عبده فليه . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . ط 1 . عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005.
- 33- فاروق ، عبده فليه . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . ط 1 . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2005.
- 34- فايزة محمد رجب ، بهنسي . الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ط 1 . الاسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2011 .
- 35- فوزي شعبان ، مذكور . مصادر ومسببات ضغوط العمل والآثار السلبية والايجابية الناجمة عنها . القاهرة : جمهورية مصر العربية ، 2006 .
- 36- كامل محمد ، محمد عويضة . علم النفس الصناعي . ط 1 . بيروت: دار الكتب العلمية ، 1996.
- 37- محسن أحمد ، الخضيرى . الضغوط الادارية . القاهرة : مطبعة الاطلس ، 1991
- 38- محمد ، اسماعيل . السلوك التنظيمي . مصر : منشورات كلية التجارة ، د س .
- 39- محمد ، الصيرفي . الضغط والقلق الاداري . الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص 51 .
- 40- محمد ، شفيق . البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية . ط 1 بيروت : الدار الجامعية ، 1985 ، ص 80
- 41- محمد ، عبيدات وآخرون . منهجية البحث العلمي . ط 2 . عمان : داروائل للنشر والطباعة ، 1999 ، ص 96 .

- 42- محمد أحمد ، سليمان. الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال . ط 1 . عمان: ناشرون وموزعون . 2011 ، ص 138
- 43- محمود فتحي ، عكاشة . علم النفس الصناعي . الاسكندرية : مطبعة الجمهورية 1999 ، ص 91 .
- 44- مصطفى ، بوزاوية . الضغط المهني لدى المشرفين واستراتيجيات مواجهته . ط 1 الجزائر : منشورات دار قرطبة ، 2014 ، ص 40 .
- 45- معن ، محمود عياصرة . ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل . ط1 . عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2008، ص107.
- 46- منظمة المرأة العربية. النوع وعلم اجتماع العمل والمؤسسة . ط1 . القاهرة : بدون دار نشر ، 2011 ، ص 15.
- 47- مورييس ، أنجريس . منهجية البحث في العلوم الانسانية . الجزائر : دار القصبية للنشر والتوزيع ، 2010 ، ص 99 .
- 48- ناصر ، قاسيمي . دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل . الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 2011 ، ص 70 .
- 49- سعيد، سبعون. الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع . ط2.الجزائر: دار القصبية،2012، ص156.
- ثانيا : المذكرات**
- 50- ابراهيم ، السلهاط . " النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة منتوري قسنطينة . 2002.
- 51- ابن خرور ، خير الدين . " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير جامعة بسكرة . 2011.
- 52- أحمد يوسف ، احمد اللوح . " الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي " رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2008 .
- 53- السويلم ، أسامة عبد الرحمان . " الآثار النفسية والاجتماعية لضغوط العمل " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الامنية . الرياض ، 2000.
- 54- اندروجي سيزلاقي ، مارك جي والاص . السلوك التنظيمي وتقييم الأداء . الرياض: معهد الادارة العامة ، 1991.

- 55- ايهاب محمود ، عايش الطيب . " اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية ، غزة ، 2008.
- 56- بوونن ، نبيلة . " محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري " . رسالة ماجستير جامعة قسنطينة . 2007.
- 57- تغريد ، زياد عمار . "اثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل " . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية غزة ، 2006.
- 58- زين الدين ، ضياف . " السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي رسالة ماجستير . جامعة قسنطينة . 2000.
- 59- سعد بن عميقان ، سعد الدوسري . "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي " .رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2005.
- 60- سهام ، بالخيري . " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية مذكرة ماستر . جامعة البويرة . 2012 .
- 61- شفيق ، شاطر . " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية " . رسالة ماجستير . جامعة بومرداس . 2010.
- 62- شيخي ، مريم . "طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة " . رسالة ماجستير . جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2013,2014.
- 63- صادق سميح ، صادق القاروط . " الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " رسالة ماجستير . جامعة غزة ، 2006.
- 64- طاهر ، طعيور . " الاستقرار في العمل " . رسالة ماجستير . جامعة منتوري قسنطينة . 1995.
- 65- عارف بن ماطل ، الجريد . "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين" رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . 2007 .
- 66- علي بن حمد ، بن سليمان النوشان . " ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات" رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية . 2003.
- 67- علي بن يحيى ، الشهري . " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية " . رسالة ماجستير الرياض . 2002.

- 68- فاتح ، جبلي . " الترقية الوظيفية والاستقرار المهني " . رسالة ماجستير . جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005,2006.
- 69- فاتح، العبودي . " الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير جامعة قسنطينة ، 2007 ، 2008.
- 70- فتيحة ، مزياني . " أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي " أطروحة دكتوراه . جامعة الجزائر . الجزائر ، 2007.
- 71- كحلوش ، كهينة . " ظروف العمل الفيزيكية وأثرها على صحة العامل " . رسالة ماجستير . جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، 2014,2015.
- 72- لعجايلية ، يوسف . " مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية " رسالة ماجستير . بسكرة. 2014 ، 1015 .
- 73- ماجد فهد ، سعود القرشي . " ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية ، 2010 .
- 74- مبارك بن فالح ، بن مبارك الدوسري . " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية . 2010.
- 75- محمد ، مكناسي . "التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل" . رسالة ماجستير جامعة منتوري قسنطينة ، 2007.
- 76- محمد الحسن التيجاني ، يوسف . " التحفيز وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منشآت القطاع الصناعي " . رسالة ماجستير . مكة المكرمة . 2009.
- 77- محمد ، قاشي . " مصادر الضغط المهني وعلاقته بالرضا الوظيفي " . رسالة ماجستير . جامعة الجزائر . 2012.
- 78- منيرة ، تماسيني . " علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي " . مذكرة مايتير . جامعة الوادي . 2015.
- 79- نسيم ، بوقال . "أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين" . رسالة ماجستير ، قسنطينة ، 2011، 2012 أ.

80- نعيمة ، بالفار . " مصادر الضغط المهني وعلاقتها بالرضا عن العمل " . رسالة ماجستير . جامعة الجزائر . 2009.

ثالثا : المجالات

81- حميدة ، عميراي . " مراحل الطوابق المنهجية لإعداد بحث " . مجلة الباحث الاجتماعي ، 1 : ص 96 .

82- خليل ، الحياي . "العلاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي في بعض منظمات الاعمال الاردنية " . مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الاول . 2012 .

83- فتيحة ، بن زروال . " الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة " . دراسات نفسية وتربوية ، عدد 04 ، (جوان 2010) : ص 139 .

84- لامية ، بويبيدي . " مشكلات الدور لدى المرأة المتزوجة العاملة " . مجلة العلوم الانسانية ، 33 ، (جانفي 2014) : ص ص 11، 25 .

85- لطيفة عريق ، وحبيب الود . (اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية) . مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 1 ، (2013) : ص 58 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

سنة ثانية ماستر

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم : العلوم الاجتماعية

استمارة موضوع

علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

* دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلديتي ورماس وكوينين *

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل ، يسعدني أن أضع بين يديكم استبيان بعنوان "علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي" فإننا نأمل من سادتكم التكرم بقراءة أسئلة الاستبيان بتمعن والإجابة عما جاء فيها بموضوعية ، وذلك بوضع علامة (x) في الحقل المناسب ، وإن تعاونكم معنا سيكون سبباً في نجاح هذا البحث ، علماً أن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستعامل بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط

نشكركم مسبقاً على حسن تفهمكم وتعاونكم في إنجاز هذه الدراسة .

المحور الأول : البيانات الأولية:

1- الجنس : نكر

أنثى

2 - السن :

3- المستوى الوظيفي:

- تقني سامي

- عامل تنفيذي

المحور الثاني : ضغوط العمل .

الابعاد	الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	ابدا	
مصادر ضغوط العمل الفردية	4	تشعر بالإرهاك والتعب عند القيام بعملك				
	5	تقوم بأكثر من عمل في وقت واحد				
	6	حجم العمل لا يعطيني الفرصة للراحة الكاملة				
	7	تقوم بالأعمال الموكلة اليك خارج الوقت الرسمي للعمل				
	8	في مجال عملي اتعامل مع أكثر من مجموعة عمل				
	9	أنتلقى الأوامر من أكثر من جهة مسؤولة				
	10	أقوم بأشياء في عملي ضد مبادئ الشخصية				
	11	يتوقع مني الآخرون انجاز ما لا أتوقعه من نفسي				
	12	أحاول أن أرضي الجميع عند القيام بعملي على حساب المهام الموكلة الي				
	13	مسؤوليات وظيفتي غير واضحة				
	14	الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة				
	15	لا أعرف جيدا الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به من أعمال وواجبات				
	المناخ التنظيمي	16	لا يتميز الهيكل التنظيمي بالمرونة			
		17	هناك ازدواجية وتداخل للوظائف والأعمال في مؤسستكم			
		18	لا يتيح الرئيس لمؤوسيه الفرصة للتعبير عن انشغالاتهم المهنية			
19		لا تقدم الادارة لك الدعم للقيام بعملك				
20		تسود العلاقات المتوترة بين العاملين				
21		عدم تفويض الادارة صلاحيات للعاملين مما يعيق أداء العاملين				
22		لا يتم اشراكك في اتخاذ القرارات المهنية				
ظروف العمل الفيزيقية	23	يتسم مكان عملي بالإضاءة الضعيفة				
	24	اعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل				
	25	مكان عملي غير مزود بالمكيفات الهوائية				
	26	اعاني من ضيق في مساحة مكان العمل				
	27	اعاني من كثرة العاملين معي في مكان العمل				
	28	يفتقر مكان العمل للخدمات مثل الماء والمقاعد				
	29	مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين				
	30	عدم نظافة أسطح المكاتب بالعمل				

المحور الثالث : الرضا الوظيفي .

الأبعاد	الرقم	العبارة	دائماً	أحياناً	ابداً
الرضا عن الوظيفة	31	لا أتغيب عن العمل			
	32	يعتبر عملي مريحاً جسدياً وذهنياً			
	33	لا أفكر في مغادرة هذه المؤسسة إلى مؤسسة أخرى			
	34	أشعر بالاستقرار في المؤسسة التي أعمل فيها			
	35	إن العمل الذي أقوم به يمنحني مكانة مرموقة في المجتمع			
	36	إن العمل الذي أؤديه يفتح أمامي الفرصة نحو الترقى الاجتماعي			
	37	أشعر أن العمل الذي أقوم به يمنحني الاحترام في المجتمع			
الحوافز	38	ما أحصل عليه من أجر يكفي لسد حاجاتك الأساسية			
	39	ما أحصل عليه من أجر يتناسب مع ما أبذله من جهد في العمل			
	40	يتم الاعتراف بكفاءتك وجهدك المبذول من طرف مسؤولك المباشر			
	41	تتلقى التهاني من طرف المؤسسة في المناسبات الوطنية والدينية			
	42	يفوض مسؤولك المباشر بعض صلاحياته للعاملين			
	43	تشعر بالتقدير والاحترام في عملي			
	44	تمنح الإدارة فرص لتكوين العمال			
العلاقات الاجتماعية	45	تجد سهولة في محادثة مرؤوسيك			
	46	لا توجد صراعات بينك وبين زملائك في العمل			
	47	تناقش جوانب شخصية من حياتك مع زملائك في العمل			
	48	تستشير زملائك في حل المشاكل التي تعترضك في عملي			
	49	تعمل على مساعدة زملائك في أداء عملهم			
	50	تشارك مع فريق العمل في إنجاز الأعمال الإدارية			

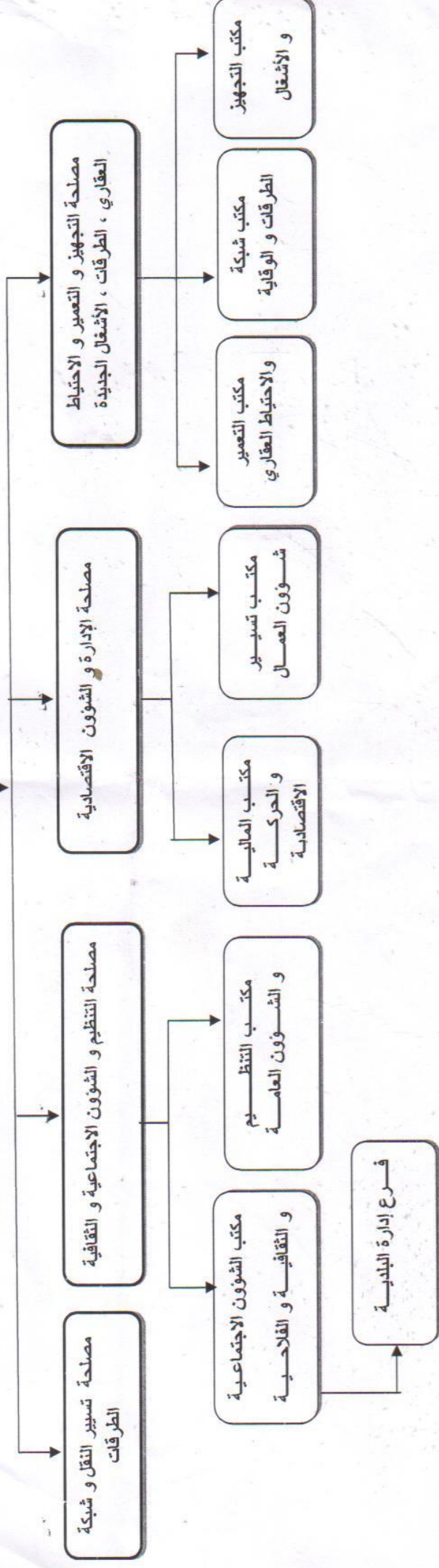
هيكل تنظيمي لمصالح بلدية ورماس

بناء على مرسوم تنفيذي رقم : 91/26 المؤرخ في : 1991/02/02 المتعلق بالقانون

الأساسي الخاص بالعمال المنتمين إلى قطاع البلديات - الجريدة الرسمية

رقم : 06 بتاريخ : 1991/03/06

الأمانة العامة



مصادقة المجلس الشعبي البلدي بتاريخ : 06 جانفي 1993

مداولة رقم : 93/01 بتاريخ : 11 جانفي 1993

مصادق عليها من طرف السيد : رئيس دائرة قمار

تحت رقم : 93/08 بتاريخ : 03

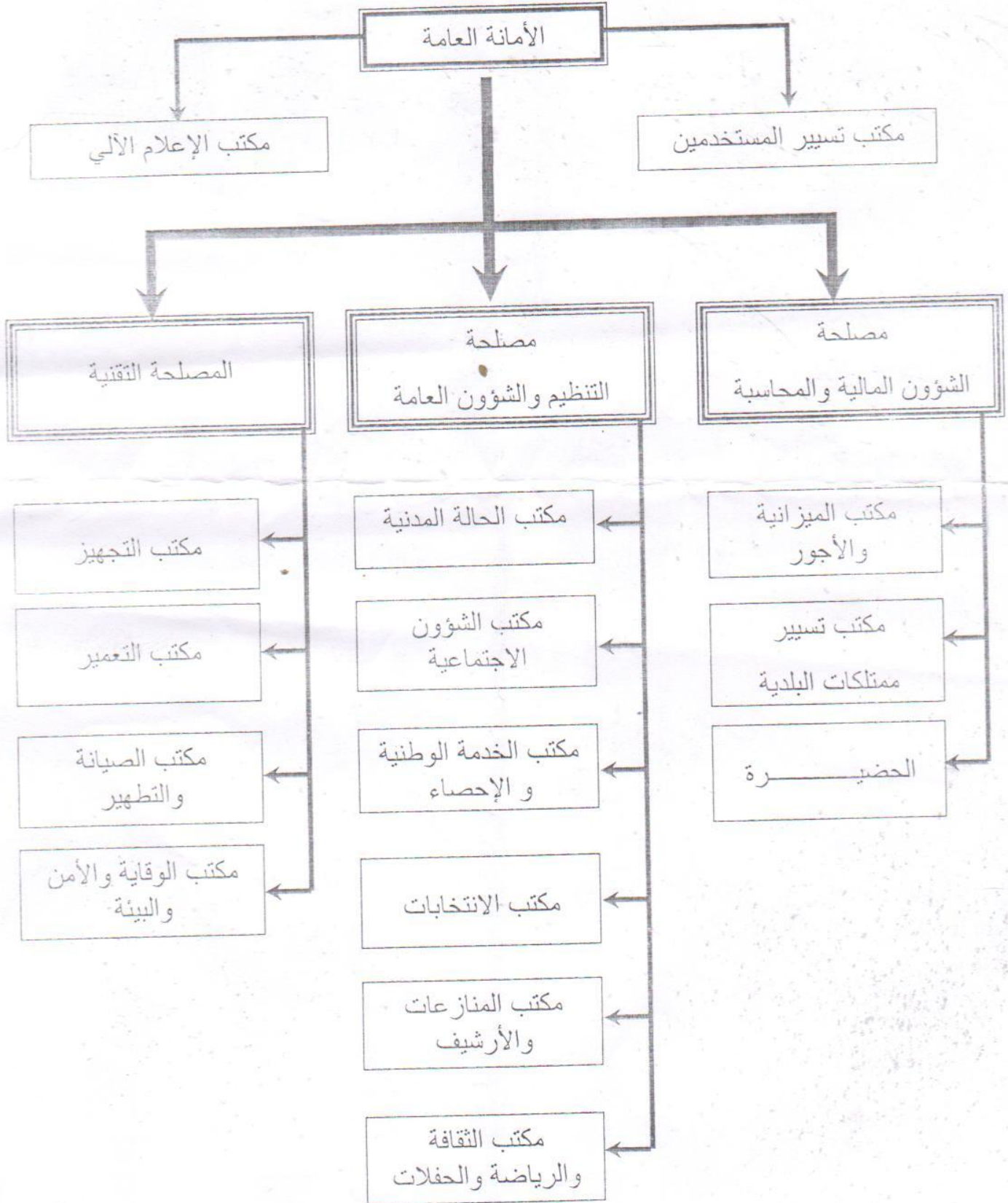
مصادقة المجلس الشعبي البلدي بتاريخ : 10 سبتمبر 1991

مداولة رقم : 91/19 بتاريخ : 10 سبتمبر 1991

مصادق عليها من طرف السيد : رئيس دائرة قمار

تحت رقم : 91/81 بتاريخ : 10/08 1991

الهيكلية الإدارية للبلدية



4	9	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	3	3					
5	0	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2			
5	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2					
5	2	3	2	1	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3				
5	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3					
5	4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2			
5	5	3	2	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3				
5	6	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2					
5	7	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	8	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1				
5	9	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2				
6	0	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3			
6	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2			
6	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3		
6	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	3		
6	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3			
6	5	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2		
6	6	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2		
6	7	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3		
6	8	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3		
6	9	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
7	0	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	1	2	2	2	3	3	2	2
7	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	

